

DICTAMEN PER A L'APROVACIÓ, SI ESCAU, DE L'ADJUDICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ BASADA EN L'ACORD MARC DELS SERVEIS DE VIGILÀNCIA I SEGURETAT, PER CONTRACTAR EL SERVEI DE VIGILÀNCIA I SEGURETAT A DIVERSOS EDIFICIS I EQUIPAMENTS DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA (CONLIA 2024000074)

Antecedents

1. El 31 de març de 2022, la Comissió Central de Subministraments va aprovar l'inici de l'expedient de l'acord marc dels serveis de vigilància i seguretat (Exp. CCS 2022 5). El 20 d'abril de 2022, la Comissió va aprovar els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques, que regulen l'acord marc de referència, la tramitació ordinària de l'expedient i la seva adjudicació mitjançant procediment obert i valoració de més d'un criteri, així com l'expedient de contractació i ordenar l'obertura del procediment d'adjudicació mitjançant la publicació del corresponent anunci en el Diari Oficial de la Unió Europea i en el Perfil del contractant de la Comissió.

2. El 18 de novembre de 2022, la Comissió Central de Subministraments va acordar l'adjudicació de l'acord marc dels serveis de vigilància i seguretat, a diferents empreses i lots.

3. La clàusula cinquena del Plec de clàusules administratives particulars de l'acord marc estableix que els seus destinataris són tots els departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i les entitats adherides al Sistema central d'adquisicions que hagin manifestat expressament la seva voluntat de participar-hi i que es relacionen en l'annex núm. 0 de l'esmentat plec.

4. El 29 de febrer de 2024, l'Ajuntament de Manresa va sol·licitar la inclusió a l'àmbit subjectiu de l'acord marc de referència.

5. La Comissió Central de Subministraments va aprovar la modificació de l'àmbit subjectiu de l'acord marc dels serveis de vigilància i seguretat (Exp. CCS 2022 5), amb la incorporació de l'Ajuntament de Manresa, entre d'altres.

6. La Junta de Govern Local, en sessió del dia 24 de setembre de 2024, va aprovar l'expedient de contractació basada en l'acord marc dels serveis de vigilància i seguretat (CCS 2022 5), per contractar el servei de vigilància i seguretat a diversos edificis i equipaments de l'Ajuntament de Manresa, amb un pressupost base de licitació de 461.072,13 euros (IVA inclòs).

En el mateix acord s'ordenava l'obertura del procediment d'adjudicació, mitjançant tramitació ordinària i procediment obert.

7. En data 25 de setembre de 2024 es van enviar els 19 oferiments a les empreses seleccionades en el lot 3 de l'acord marc, fixant com a data límit per rebre les ofertes mitjançant la plataforma Vortal el dia 8 d'octubre de 2024.

8. Un cop tancat el termini de presentació d'ofertes, s'havien rebut les set propostes següents:

- a) Proposició número 1, presentada per l'entitat mercantil Ib2 Seguretat Catalunya, SL (B17631698).
- b) Proposició número 2, presentada per l'entitat mercantil Ilunion Seguridad, SA (A78917465).
- c) Proposició número 3, presentada per l'entitat mercantil Clece Seguridad, SAU (A86340098).
- d) Proposició número 4, presentada per l'entitat mercantil Barna Porters Seguretat, SL (B62735089).
- e) Proposició número 5, presentada per l'entitat mercantil Enerpro, SL (B63211569).
- f) Proposició número 6, presentada per l'entitat mercantil Protección de Patrimonios, SA (A61486981).
- g) Proposició número 7, presentada per l'entitat mercantil Iman Seguridad, SA

9. El sergent de la Policia Local va emetre un informe en data 29 de novembre de 2024 sobre les set propostes tècniques, el qual s'adjunta al present acord com annex. D'aquest informe en resultava la puntuació següent respecte el sobre A:

Empresa Licitadora	Puntuació total
Ib2 Seguretat Catalunya, SL	37,20
Ilunion Seguridad, SA	37,40
Clece Seguridad, SAU	40,00
Barna Porters Seguretat, SL	28,20
Enerpro, SL	39,50
Protección de Patrimonios, SA	26,10
Iman Seguridad, SA	39,30

10. La mesa de contractació, en sessió del dia 5 de desembre de 2024, va aprovar la puntuació indicada respecte el sobre A, va obrir el sobre B relatiu als criteris automàtics, va aprovar la puntuació global i va proposar l'adjudicació del contracte a l'entitat mercantil Enerpro, SL (B63211569), pel fet d'haver obtingut la màxima puntuació de 95,53 punts.

11. El cap del Servei de Contractació, Patrimoni i Inversions, mitjançant proveïment del dia 12 de desembre de 2024, va requerir la presentació de diferent documentació a l'entitat mercantil Enerpro, SL, amb caràcter previ a l'adjudicació del contracte.

12. L'entitat mercantil Enerpro, SL, ha presentat la documentació requerida el dia 17 de desembre de 2024. Pel que fa a la constitució de la garantia definitiva, la sol·licitat la seva aportació mitjançant retenció en les factures del contracte.

13. El TAG del Servei de Contractació, Patrimoni i Inversions ha emès un informe jurídic el dia 17 de desembre de 2024.

Consideracions jurídiques

1. Puntuació de les propostes tècniques. D'acord amb l'informe del sergent de la Policia Local, les puntuacions aprovades de les propostes tècniques són les que es detallen a continuació:

Empresa Licitadora	Puntuació total
Ib2 Seguretat Catalunya, SL	37,20
Ilunion Seguridad, SA	37,40
Clece Seguridad, SAU	40,00
Barna Porters Seguretat, SL	28,20
Enerpro, SL	39,50
Protección de Patrimonios, SA	26,10
Iman Seguridad, SA	39,30

2. Puntuació corresponent als elements de valoració automàtica. A la mesa del dia 5 de desembre de 2024 es va conèixer l'oferta econòmica formulada pels licitadors, que és la següent:

Empresa	
1	Ib2 Seguretat Catalunya, SL
2	Ilunion Seguridad, SA
3	Clece Seguridad, SAU
4	Barna Porters Seguretat, SL
5	Enerpro, SL
6	Protección de Patrimonios, SA
7	Iman Seguridad, SA

Oferta Econòmica
633.524,01 €
639.385,62 €
659.603,80 €
658.163,97 €
633.010,22 €
616.949,33 €
654.579,97 €

La mesa també va aprovar la puntuació dels elements de valoració automàtica:

Licitador	Puntuació oferta econòmica	Puntuació acord marc	Total
Ib2 Seguretat Catalunya, SL	41,00	15,00	56,00
Ilunion Seguridad, SA	40,65	14,40	55,05
Clece Seguridad, SAU	39,42	14,70	54,12
Barna Porters Seguretat, SL	39,51	15,00	54,51
Enerpro, SL	41,03	15,00	56,03
Protección de Patrimonios, SA	42,00	14,40	56,40
Iman Seguridad, SA	39,73	15,00	54,73

Així doncs, queda aprovada en el punt primer d'aquest acord la classificació final de les set ofertes rebudes.

3. Requisits de capacitat del contractista. Examinada la proposició presentada per la mercantil Enerpro, SL, les dades obrants al Registre de Licitadors i la documentació

aportada amb caràcter previ a l'adjudicació, es disposa de totes les dades i documentació exigida al plec de clàusules administratives.

4. Òrgan competent. L'òrgan competent per adjudicar el contracte és l'alcalde president. No obstant això, per resolució número 11.376, del dia 23 de juny de 2023, publicada al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona del dia 27 de juny de 2023, es va delegar la competència a la Junta de Govern Local.

Per tot això, com a regidor delegat de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil, proposo a la Junta de Govern Local l'adopció del següent:

ACORD

PRIMER. Aprovar la classificació final de la contractació basada en l'acord marc dels serveis de vigilància i seguretat, per contractar el servei de vigilància i seguretat a diversos edificis i equipaments de l'Ajuntament de Manresa, que es detalla a continuació:

Ordre	Licitador	Sobre A	Sobre B	Total
1	Enerpro, SL	39,50	56,03	95,53
2	Clece Seguridad, SAU	40,00	54,12	94,12
3	Iman Seguridad, SA	39,30	54,73	94,03
4	Ib2 Seguretat Catalunya, SL	37,20	56,00	93,20
5	Ilunion Seguridad, SA	37,40	55,05	92,45
6	Barna Porters Seguretat, SL	28,20	54,51	82,71
7	Protección de Patrimonios, SA	26,10	56,40	82,50

SEGON. Adjudicar el contracte indicat a Enerpro, SL, amb CIF B63211569 i domicili al carrer Palència, 34-44, de Barcelona, pels imports que es detallen a continuació:

Any 2025

SEGURETAT PLAÇA MAJOR:

Tipus	Hores anuals	Preu/Hora
HLD	6.120	18,56
HLN	1.976	20,22
HFD	1.888	19,91
HFN	944	21,56

SEGURETAT ALTRES DEPENDÈNCIES:

Tipus	Hores anuals	Preu/Hora
HLD	3.515	18,56

Any 2026 (en cas de pròrroga)

SEGURETAT PLAÇA MAJOR:

Tipus	Hores anuals	Preu/Hora
HLD	6.120	19,30
HLN	1.976	21,03
HFD	1.888	20,71
HFN	944	22,42

SEGURETAT ALTRES DEPENDÈNCIES:

Tipus	Hores anuals	Preu Hora
HD	3.515	19,30

Amb aquests preus per hora el pressupost màxim per l'anualitat 2025 seria de 276.723,04 euros, IVA no inclòs. Aquest import s'imputarà a l'aplicació pressupostària 1300 22699 del corresponent exercici. I, en cas de pròrroga de l'anualitat 2026, el pressupost màxim seria de 287.775,74 euros, IVA no inclòs.

TERCER. Publicar l'adjudicació del contracte al perfil del contractant de l'Ajuntament de Manresa, i simultàniament notificar aquest acord als licitadors, de conformitat amb l'article 151 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP).

QUART. Comunicar a l'adjudicatària que haurà de concórrer a formalitzar el contracte, quan sigui requerida, i en tot cas, un cop transcorregut el termini de quinze dies hàbils des que es remeti la notificació de l'adjudicació a tots els licitadors.

CINQUÈ. Publicar la formalització del contracte, quan tingui lloc, al perfil del contractant de l'Ajuntament de Manresa.

SISÈ. Designar com a responsable del contracte el senyor Miquel Martínez Pavón, cap de la Policia Local, a qui corresponen les atribucions previstes a l'article 62 de l'LCSP, això és, supervisar l'execució del contracte i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació que es contracta.

SETÈ. Retenir, en el moment de l'aprovació de les factures del contracte, un import de 13.836,15 €, en concepte de garantia definitiva del contracte, d'acord amb la clàusula 15a del plec de clàusules administratives i la sol·licitud de retenció en el preu de l'adjudicatària.

VUITÈ. Condicionar suspensivament l'eficàcia i l'executivitat de l'adjudicació del contracte a l'existència de crèdit pressupostari adequat i suficient a l'estat de despeses del Pressupost Municipal per a l'exercici 2025, i a l'efectiva consolidació dels recursos que han de finançar el contracte, de conformitat amb la DA3a de l'LCSP.

NOVÈ. Comunicar el present acord a la Comissió Central de Subministraments, a efectes del seu coneixement.

No obstant això, la Junta de Govern Local adoptarà l'acord que estimi més convenient.

El regidor delegat de Seguretat Ciutadana i Protecció Civil
Antoni Josep Valentí Moll



INFORME TÈCNIC PER LA CONTRATACIÓ DE SERVEIS DE VIGILÀNCIA I SEGURETAT A DIVERSOS EQUIPAMENTS DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA, (CCS 2022 5). Núm. Exp: CONEXP 2024000069

Informe emès en relació al procediment obert per la contractació de “Serveis de vigilància i seguretat a diversos equipaments de l'ajuntament de Manresa”. Valoració de les SET (7) proposades rebudes en l'obertura del sobre A amb data 10 d'octubre de 2024.

Les SET proposades ofertes són les següents:

- a) Proposició número 1, presentada per l'entitat mercantil Ib2 Seguretat Catalunya, SL (B17631698)**
- b) Proposició número 2, presentada per l'entitat mercantil Ilunion Seguridad, SA, (A78917465)**
- c) Proposició número 3, presentada per l'entitat mercantil Clece Seguridad, SAU (A86340098)**
- d) Proposició número 4, presentada per l'entitat mercantil Barna Porters Seguretat, SL (B62735089)**
- e) Proposició número 5, presentada per l'entitat mercantil Enerpro, SL (B63211569)**
- f) Proposició número 6, presentada per l'entitat mercantil Protección de Patrimonios, SA (A61486981)**
- g) Proposició número 7, presentada per l'entitat mercantil Iman Seguridad, SA (A59919480)**

La valoració que se'n fa, seguint els paràmetres inclosos en el plec de clàusules respecte els criteris ponderables segons un judici de valor, és la següent:, (màxim 43 punts).



Descripció dels criteris valorats:

- 1. Adequació del Pla de treball a les característiques dels edificis, tenint en compte l'activitat que s'hi desenvolupa, el nivell de freqüència de persones usuàries, el nombre de persones treballadores i els serveis que es presten, (fins a 5 punts).** Es valorarà el pla de treball establert per l'empresa per cadascun dels edificis també en funció de l'activitat a desenvolupar-hi, amb identificació dels diferents tipus d'usuaris, dels respectius nivells de seguretat per cada tipus d'usuari i del servei.
- 2. Protocol de seguretat específic de les tasques de vigilància i seguretat, (fins a 5 punts)** La llei de Seguretat Privada defineix de forma general les funcions de la figura del vigilant de seguretat privada i el Plec de prescripcions Tècniques defineix les tasques generals de vigilància i seguretat. Es valoraran els protocols que han de preveure tots els processos de seguretat per garantir la seguretat de les persones i els bens materials per cada edifici, el seu contingut, si és adequat al servei i suficient, els mecanismes que utilitza l'empresa per tal de garantir que els treballadors coneguin aquests protocols, les seves modificacions i els circuits per dur-los a terme.
- 3. Sistemàtica verificació presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències. Control del rendiments del personal, (fins a 8 punts).** Es valorarà com es recullen les dades, amb quina periodicitat, quins indicadors s'estableixen, com es gestionen les baixes i les suplències, capacitat de resposta, sistema de revisió de les dades obtingudes. Sistemes de control de presència efectiva i d'assistència: verificació de la incorporació i presència al servei; detecció d'inactivitat perllongada del personal, etc...
- 4. Procediment d'atenció de queixes i reclamacions, (fins a 4 punts).** Es valorarà el procediment establert per l'empresa per a la recollida i atenció de les queixes i reclamacions en matèria de seguretat que es produeixen en els dos edificis amb vigilància fixa, el procediment establert per a l'elaboració d'informes; per a la comunicació al responsable municipal del contracte; mitjans informàtics que permetin accés ràpid a la informació. També el procediment en el servei esporàdic.



5. Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes, (fins a 5 punts). Es valorarà el procediment establert per l'empresa per a l'actuació davant emergències i situacions imprevistes, respecte les quals el personal adscrit haurà d'estar degudament format. L'avaluació de la reacció; elaboració d'informes al respecte, si escau.

6. Supervisió dels serveis i coordinació amb el responsable del contracte, (fins a 6 punts). Es valorarà el procediment establert per l'empresa per supervisar el servei, periodicitat, comunicació; així com el procediment de de coordinació que establirà l'empresa amb el responsable municipal del contracte, i la periodicitat, així com tota la informació rellevant al respecte que millori les prestacions definides en el PPT.

7. Procediment de implantació del servei, (fins a 3 punts). Es valorarà el procediment establert per l'empresa per implantar el servei, no es valoraran descripcions genèriques, sinó les concretes del servei que es licita. També es valorarà el procés de selecció de personal, i constitució de borsa de suplències.

8. Protocol d'acollida dels treballadors nouvinguts al servei, (fins a 3 punts). Es valorarà que l'empresa disposi d'un protocol d'acollida, el seu contingut i el circuit per implementar-lo. 9. Proposta de millores a incorporar a les prestacions del servei, (fins a 4 punts).

- ☐ En el mitjans tècnics
- ☐ En els mitjans tecnològics.

**Bloc 1 Adequació del pla de treball a les característiques dels edificis (fins a 5 punts)****EMPRESAS LICITADORES DEL SERVEI**

Item VALORAT	Ib2 Seguretat Catalunya, SL (B17631698)	Ilunion Seguridad, SA, (A78917465)	Clece Seguridad, SAU (A86340098)	Barna Porters Seguretat, SL (B62735089)	Enerpro, SL (B63211569)	Protección de Patrimonios, SA (A61486981)	Iman Seguridad, SA (A59919480)
Adaptació a l'activitat desenvolupada en cada edifici	Assignació 1 punt. Estudi previ de cada edifici en base a les característiques de cada edifici. Correcte esment de les funcions i valoració de tipologia d'usuaris. També consideren ubicació i entorn. Plantegen un criteri de treball fomentant la mediació com eina de gestió vers usuaris interns i externs. Assignació d'equip de treball estable. Estableixen la realització d'un pla de treball	Assignació 1 punt. Identifiquen de forma prèvia cada edifici en base a les seves característiques. Mètode "Mosler" i "Quantitatiu Mixt" de valoració de Riscos. Adequada descripció de cada edifici i funcions. Es Troba a faltar la consideració d'ús polític de l'edifici de la Casa Consistorial. Plantegen centralització del CCTV en la Casa Consistorial.	Assignació 1 punt. Fan disseny d'un PSI (Pla de Seguretat Integral), per cada edifici. Inicialment fan una adequada descripció de cada edifici. Identifiquen funcions, tipologia d'usuaris i donen un nivell de risc adequat a cada un. Determinen espais, públics i privats, flux o intensitat d'ús, tipologia d'usuaris. Realitzen graella identificativa de tipologia de serveis i sistemes preexistents de seguretat per	Assignació 0,5 punts. Proposen estudi previ de cada edifici en base a les seves característiques. Proposta un ant Genèrica a priori, identifiquen mínimament els edificis i llurs característiques. Fan una premissa del perfil del servei VSP en cada edifici. No s'observa una identificació molt explícita de les funcions de cada edifici. Estructura empresarial correcte i suficient..	Assignació 1 punt. Correcte identificació de les funcions de cada edifici, riscos associats. Correcte identificació de nivells d'usuaris. EQUIPS ESTABLES.VS P + SUPORT. Apliquen criteris d'especialitat Proposta d'auditoria inicial en els 14 primers dies de servei per adequació de PROTOCOLS específics. Identificació de DOS	Assignació 0 punts. No s'especifiquen les tasques en relació als edificis i les seves particularitats	Assignació 1 punt. Estudi previ de cada edifici en base a les seves característiques Elaboració de Manual de funcionament operatiu. Coneixement les característiques i mecanismes de seguretat de cada edifici CCTV, sistema d'incendis, intrusió. Fan proposta de centralització dels sistemes de CCTV dels edificis en el Cos de Guardia Edifici Pl. Major 1



	específic tot aglutinant factors humans, mediambientals i característiques de servei i edificis. Estructura empresarial correcta i suficient.. Presenten una bona planificació del servei. La proposta fa esment a l'orientació d'ús preferent de la llengua catalana dels VSP en les seves funcions.	Control d'accessos i identificació de persones. Identifiquen funcionalitats de cada edifici i assignació de VSP d'acord a horaris i funcions d'edifici. Estructura empresarial correcta i suficient..	cada edifici. Consideren les característiques tècniques, històriques i singulars de cada edifici. Formarà part de la F. Tècnica de cada edifici. També fan consideració de l'entorn físic. Estructura empresarial correcta i suficient..		PROTOCOLS inicials, (<i>edifici en obertura al públic i edifici en horari tancat</i>) Estructura empresarial correcta i suficient..		Adequada disposició de graella de serveis per edifici identificant horaris i serveis i nombre de VSP previstos Preveuen coneixement del Pla d'autoprotecció de cada edifici. Estructura empresarial correcta i suficient..
Consideració de nivell de persones usuàries	Assignació 1 punt. Correcte consideració de tipologia d'usuaris interns i externs, així com volum d'usuaris per cada edifici	Assignació 0,5 punts. Identifiquen d'una forma genèrica el perfil dels usuaris externs. No es considera el perfil d'alguns usuaris interns dels centres, (<i>personal polític especialment</i>).	Assignació 1 punt. Adequada distinció dels diferents tipus d'usuaris, (<i>personal polític, funcionaris, professionals laborals, usuaris externs</i>)	Assignació 0,5 punt. Identifiquen d'una forma genèrica el perfil dels usuaris externs. No es considera el perfil de usuaris interns dels centres, (<i>personal polític, funcionaris i laborals</i>).	Assignació 1 punt. Correcte identificació de flux d'usuaris. Adequada distinció dels diferents tipus d'usuaris, (<i>personal polític, funcionaris, professionals laborals, usuaris externs</i>)	Assignació 0 punts. No s'observa	Assignació 1 punt. Adequada identificació dels usuaris, (<i>personal polític, funcionaris, laboral, tipologia i grau de o nivell de circulació dels mateixos a les diferents dependències.</i>



Nombre de persones treballadores i serveis que presten	Assignació 1 punt. Correcte identificació de volum de treballadors de cada edifici i llurs funcions, així com riscos derivats del seu entorn laboral.	Assignació 0,5 punts. S'observa una identificació de tipologia d'usuaris/treballadors municipals i usuaris externs. No s'observa consideració respecte el volum de d'usuaris	Assignació 0,8 punt. Sense entrar a considerar el nombre de treballadors, consideren en nivell o flux d'ús d'usuaris de cada edifici. Determinen una millor adequació a l'estudi de cada edifici durant la fase d'arrancada.	Assignació 0 punts. No es fa esment a les persones treballadores de cada centre. No s'observa una identificació de tipologia d'usuaris/treballadors municipals	Assignació 1 punt. Correcte identificació de tipologia d'usuaris/treballadors municipals	Assignació 0 punts. No es contempla	Assignació 1 punt. Correcte identificació de tipologia d'usuaris/treballadors municipals
Pla de treball establert per l'empresa per cada edifici amb identificació dels diferents tipus d'usuaris	Assignació 1 punt. Tenen centre de formació interna. Parlen de codi deontològic intern Fan presentació d'estructura de treball : -Cap de Seguretat -Inspector de Servei. -VSP. (estructura de reforç de 10 VSP)	Assignació 0,8 punts. Presenten graella de personal de VSP adscrit a cada edifici, funcions, horaris. Diferenciació d'usuaris interns no clarament classificada, (<i>polítics, funcionaris, personal laboral</i>) i zones d'accessibilitat	Assignació 1 punt. Elaboració de Fitxa tècnica, Pla de Seguretat Integral i Manual de procediments pel personal de VSP. (<i>per cada edifici</i>). 15 dies per l'elaboració de la FITXA TECNICA i 30 dies per la redacció del Manual durant la fase d'arrancada. Demostren un coneixement previ dels edificis,	Assignació 0 punts. No s'observa.	Assignació 1 punt. Correcte identificació de la funcionalitat de cada edifici, de les dependències, riscos i tipologia de usuaris. Adequació de la funcionalitat dels VSP a les necessitats de la dependent cia. Té en compte l'existència de Pla	Assignació 0,4 punts. No s'observa un PLA de treball específic ni s'identifica singularment cada edifici, els serveis que presta i els riscos derivats de la seva funció. Indiquen que ho estudiaran, però no es concreta.	Assignació 0,7 punts. Esmenta que es farà un estudi de la funcionalitat de cada edifici, però no s'observa identificació de les funcions dels mateixos i tipologia d'usuaris externs si be dins el Punt 2, (<i>Protocol de seguretat</i>), si que contempla la diversa



			serveis, usuaris i entorn. Supediten també l'elaboració dels manuals a reunions prèvies amb el RC durant fase d'arrancada.		d'autoprotecció de cada edifici.		tipologia d'usuaris interns/externs
Consideració del nivell de seguretat per cada tipus d'usuari/servei	Assignació 1 punt. Elaboració de Pla de treball previ a la posada en marxa del servei. Anàlisis de riscos i identificació de vulnerabilitats. Anàlisis riscos per mitjà mètode "Mosler". Identificació com riscos més elevats la protecció de treballadors municipals d'atenció a la ciutadania, en aquest aspecte realitzaran el disseny d'un Pla de contingència i control d'accessos adequat a cada edifici/servei.	Assignació 0,8 punts. Fa consideració dels elements actuals de seguretat, els possibles accessos en horari d'obertura al públic i fora d'aquest . Planteja un control d'accessos rígid, tot considerant el volum de persones externes que circulen en determinats edificis. Dotaran al personal intern de l'administració o laborals de targeta identificativa. Fora desitjable	Assignació 1 punt. Adequat, identifiquen usuaris, espais, perfils de circulació i nivell d'accés i riscos	Assignació 0 punts. No s'observa	Assignació 1 punt. Considera tres tipus de usuaris: a) Usuaris visitants. b) Treballadors del centre, c) Treballadors subcontractat. Considera els volums de nombre d'usuaris per cada centre.	Assignació 0,5 punts. Nivells de seguretat classificats en BAIX, BAIX-MIG, MIG-ALT, ALT. Anàlisis de riscos seguint el mètode "Mosler" d'anàlisis de riscos.	Assignació 1 punt. Identifiquen correctament la tipologia d'usuaris de cada edifici, se'ls classifica en 4 grups: -Grup 1: Autoritats i als càrrecs administració. Funcionaris i personal laboral del propi edifici -Grup 2 Funcionaris de la mateixa o altres administracions . Serveis Generals -Grup 3 Usuaris, visites i proveïdors -Grup 4 Membres d e FFCCS i personal de seguretat



Ajuntament de Manresa



Policia Local

		un diferent nivell d'accessos i mobilitat a					A cada grup dels descrits se'ls assigna un nivell de circulació i seguretat.
Total de punts atorgats	5 Punts	3.6 Punts	4.8 Punts	1 Punt	5 Punts	0.9 punts	4.7 punts

**Bloc 2** Protocol de seguretat i específic de les tasques de de vigilància i de seguretat, (fins a 5 punts)

EMPRESAS LICITADORES DEL SERVEI							
Item VALORAT	Ib2 Seguretat Catalunya, SL (B17631698)	Ilunion Seguridad, SA, (A78917465)	Clece Seguridad, SAU (A86340098)	Barna Porters Seguretat, SL (B62735089)	Enerpro, SL (B63211569)	Protección de Patrimonios, SA (A61486981)	Iman Seguridad, SA (A59919480)
Protocols que han de preveure tots els processos de seguretat per garantir la seguretat de les persones i bens materials per cada edifici	Assignació 1 punt. Preveu l'elaboració d'un PROTOCOL DE SERVEI específic i concret a cada dependència. Aquest protocol serà consensuat amb el RC municipal i serà dinàmic en quant a actualitzacions en el decurs del servei. Suport tecnològic per programari APP corporatiu, IB2 Securebox.	Assignació 1 punt. Preveu control d'accessos diferenciant interns i externs. -Preveu control de paqueteria, (Recepció, detecció, reacció). -Funció de vigilància general. -Realització de Rondes de seguretat. Aportació de programari de gestió pròpia, "LUCIA". Assigna i controla el pas i les tasques del VSP per tecnologia NFC, sistema que permet enregistrar la informació a temps real.	Assignació 1 punt. Un cop elaborat el PSI es redactarà el Manual de procediments específic a cada edifici. Es concorda amb el RC municipal abans de l'elaboració del protocol específic. Els Plans de Seguretat o autoprotecció integren tres nivells de gravetat: -Conat d'emergència -Emergència Parcial -Emergència General. La proposta presenta un esbós de Pla de Seguretat,	Assignació 0,7 punts. Genèrics a la funcions de Seguretat Privada. Realitzen una identificació de vulnerabilitats. De forma generalista es comprometen a realitzar una pauta operativa específica per l'Ajuntament de Manresa de Serveis durant el primer mes . Presenten un quadre d'exemple de l'operativa resolutiva d'incidències, aquest quadre inclou els següents 4 blocs: -Operativa Davant	Assignació 1 punt. Lliurament de protocols específics i operatius concebuts dins els primers 15 dies contracte d'acord a les especificacions del RC. Revisió trimestrals d'aquests per incloure modificacions i millores. A priori la proposta ja inclou uns sèrie d'items genèrics . Estableix tres blocs de PROTOCOLS: a) Situacions imprevistes b) PROTOCOL davant incidències i	Assignació 0,5 punts. Procediments genèrics inherents a la funció d'un VSP sense considerar les especificitats de edificis públics de serveis al ciutadà. Protocols descrits/esmentats: Emergència Sanitària Conflictes entre usuaris i personal Aldarulls Detencions Amenaça Bomba Inundació Intrusions Alarmes activades Fallides elèctriques Evacuació	Assignació 1 punt. Determinen les funcions i protocols en base a: -Control d'accessos. -Rondes de vigilància amb sistema electrònic que dona informació a temps real del marcatge -Control dels sistemes de ---- -Control dels sistemes de Seguretat -Control de Claus -Incidències Específicament desenvolupa l'especificitat de cada centre i la d'adequació de protocols



		-Custòdia de claus No es contempla l'especificitat del funcionament d'un edifici amb ús polític . Ple i Comissió de Govern.	modificable segons necessitats concretes: -Intrusions -Fuites d'aigua/inundacions -Recepció de paqueteria sospitosa -Avisos de Bomba -Incidències sanitàries, primers auxilis. -Cooperació amb FFCCS. Tots els incidents tenen a la seva vegada tres nivells de tractament: -Prevenició -Intervenció -Protecció	Aldarulls -Operativa davant conflictes entre treballadors i usuaris externs -Procediment davant emergències Sanitàries. No es contempla l'especificitat del funcionament d'un edifici amb ús polític . Ple i Comissió de Govern.	emergències c)PROTOCOL GENERAL de resolució d'incidències.	Agressions físiques Agressions sexuals Protocolos de rondes Custòdia de claus Objectes perduts i objectes de valor Possibilitat d'establir protocols específics No es contempla l'especificitat del funcionament d'un edifici amb ús polític . Ple i Comissió de Govern.	específics per cada un d'ells basats en: -Protocolos davant incidències seguretat -Protocolos davant incidències i emergències a la les instal·lacions -Protocolos davant incidències en els equipaments tècnics. Cada un d'ells desenvolupa tot un seguit d'incidències concretes
Adequació al servei i suficiència	Assignació 1 punt. Adequat disseny preliminar del servei i establiment dels ítems del procediment de gestió del VSP en la seves tasques. Seguiment del	Assignació 1 punt. Disposició de Centre de control d'empresa 24 h Estructura empresarial amb suficiència. Identificació de responsables Capacitat	Assignació 1 punt. Disposició de Centre de control d'empresa 24 h Estructura empresarial amb suficiència: Equip de Direcció, equip operatiu,	Assignació 0,5 punts. Disposició de Centre de control d'empresa 24 h Estructura interna amb identificació de responsables. Davant la incidència	Assignació 1 punt. Disposició de Centre de control d'empresa 24 h Estructura interna amb identificació de responsables. Davant la	Assignació 0,5 punts. S'identifica la diferència de serveis en base a si l'edifici esta obert al públic o si aquest roman en horari de tancament, nocturn i festivitats	Assignació 1 punt. Disposició de Centre de Control d'empresa 24 h/365. Estructura interna d'empresa amb identificació de responsables.



	PROTOCOL DE SERVEI per cada edifici. Portaran registre d'incidents al programari IB2 Securebox. Sistema de control de rondes a través del programari i lectura codi QR distribuït a les diferents dependències de cada edifici. -Registre informàtic de claus, custòdia i situació. -Control CCTV	operativa 24/365d	estructura de Suport, estructura indirecta-.Delegat de Seguretat, Cap d'equip, Equip . Davant la incidència especial, disponibilitat d'inspectors de zona.	especial, disponibilitat d'inspectors de zona. No determina temps de resposta.	incidència, disponibilitat d'inspectors de zona en menys de 30 minuts		Contempla una adequada identificació de riscos i procediments i la resposta protocol·litzada a cada un d'ells.
Mecanismes que utilitza l'empresa per tal de garantir que els treballadors coneguin aquests protocols	Assignació 1 punt. Formació permanent dels VSP de 20 h + 15 h de formació complementària i específica consensuada amb el RC i adaptada al servei específic a l'AJM.	Assignació 1 punt. Formació de personal, 20 h anuals. Té en compte: -Formació DEA -Conflictes usuaris -Atenció al Públic. -Emergències. -Paritat de drets homes/dones. Elaboració de Procediment escrit, (manual), amb tasques,	Assignació 0,8 punts. Lliurament als VSP del PSI i del Manual de Procediments. (Es troba a falta esment a una formació específica més enllà del lliurament dels PSI i Manuals de procediments). Temps d'implementació 30 dies. Proposen	Assignació 0,5 punts. Formació específica pel lloc de treball a l'Ajuntament de Manresa de 10 h. No explicita més enllà.	Assignació 0,7 punts. Lliurament dels protocols en còpia impresa als VSP. Seguiment dels coneixement a través de inspeccions posteriors al servei. Seria desitjable la disponibilitat simultània en intranet digital	Assignació 0 punts. No s'especifiquen clarament	Assignació 0,8 punts. Disponibilitat de Software propi d'empresa "Trackforce Valiant" complementat amb l'ús de dispositius mòbils corporatius de dotació als VSP. Es fa esment a l'existència a Pla de Formació d'empresa per



		documentació, procediments puntuals d'actuació i davant d'emergències i altres procediments i tasques diàries. Ús del programari LUCIA com eina de gestió integral.	l'elaboració d'una Fitxa tècnica per cada edifici durant la fase d'arrancada en els primers 15 dies de contracte. PSI.		de l'empresa		tal de que els treballadors VSP, tinguin els coneixements específics en els protocols que s'han esmentat anteriorment. També es fa esment a l'existència i l'elaboració del Manual de Funcionament Operatiu Seria desitjable la disponibilitat simultània en intranet digital de l'empresa. L'empresa manifesta que tot el personal té la formació i és coneixedor dels protocols i Manuals pel lloc de treball.
Les seves modificacions	Assignació 1 punt. Determina que el PROTOCOL DE SERVEI serà dinàmic i modificable d'acord amb el RC municipal. Formació de	Assignació 0 punts. No queden expressament determinats	Assignació 0 punts. No queden expressament determinats	Assignació 0 punts. No queden expressament determinats	Assignació 0,8 punts. Modificació i revisió trimestral	Assignació 0 punts. No queden expressament determinats	Assignació 0 punts. No es fa esment explícit a les actualitzacions de protocols



	personal VSP d'adaptació						
Circuits per dur-los a terme	Assignació 0,7 punts. Pla de formació continuat pels VSP Manual de Procediment Gestió. Obligació del VSP de signar i conèixer el procediment per la plataforma IB2Securebox. Cap de Serveis detallarà de forma personal les funcions a realitzar i restarà 24 h de disponibilitat pels VSP	Assignació 0 punts. No queden expressament determinats	Assignació 0 punts. No queden expressament determinats	Assignació 0 punts. No queden expressament determinats	Assignació 0 punts. No queden expressament determinats	Assignació 0,5 punts. Formació a càrrec dels seus superiors. Disseny propi de formació per al seu personal	Assignació 0,3 punts. Es fa esment a l'existència al Pla de Formació, però no es concreta
Total de punts atorgats	4.7 punts	3 punts	2.8 punts	1.7 punts	3.5 punts	1.5 punts	3.1 punts

**Bloc 3** Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències, (fins a 8 punts)

EMPRESAS LICITADORES DEL SERVEI							
Item VALORAT	Ib2 Seguretat Catalunya, SL (B17631698)	Ilunion Seguridad, SA, (A78917465)	Clece Seguridad, SAU (A86340098)	Barna Porters Seguretat, SL (B62735089)	Enerpro, SL (B63211569)	Protección de Patrimonios, SA (A61486981)	Iman Seguridad, SA (A59919480)
Valoració de com es recullen les dades	Assignació 1 punt. Sistema propi de gestió de Serveis IB2 Securebox. permet fer control de presència de personal. -Telf. Mòbil corporatiu amb l'APP on els VSP realitzen les instruccions de programari. Sistema d'alertes en cas de no compliment horari. Comunicació en temps real al Cap de Serveis.	Assignació 1 punt. Sistema propi de gestió de Serveis, ILUNION permet fer control de presència de personal. -Registre d'assistència -Processament a temps real, /alertes -Gestió d'incidències. -Generació d'informes.	Assignació 1 punt. Sistema propi de gestió de Serveis, SERVOELIT Permet un control efectiu de tots els recursos d'empresa a utilitzar. Us a través de dispositiu mòbil que permet enregistrar les dades a temps real. Permet posterior explotació de dades per informes i estadístiques.	Assignació 1 punt. Sistema propi de gestió de Serveis, SERVIAP. Permet un control efectiu de la presència de personal.	Assignació 1 punt. Sistema de amb tecnologia NFC/GPS Software d'empresa amb punts de verificació de cada VSP el qual té un codi personal Supervisor pot verificar on-line les incidències.	Assignació 0,5 punts. Indica que el VSP comunicará al seu superior les incidències per tal que aquest pregui les mesures adients. No es valora de forma suficient, no s'especifica els mecanismes de suplència. Remissió al quadre posterior	Assignació 1 punt. Aplicació Mòbil i pàgina WEB "Trackforce Valiant". Aquest dispositiu permet Registre i control de la presència del personal. Supervisió d'aquest sistema via remota pel coordinador. El RC Ajuntament disposarà d'accés via pàgina web amb ckau d'accés per accedir "on line" a aquesta informació.
Periodicitat de recollida de dades	Assignació 1 punt. Recollida de	Assignació 1 punt. Recollida de	Assignació 1 punt. Recollida de	Assignació 1 punt. Diària i a temps	Assignació 1 punt. Transmissió a	Assignació 0 punts. No s'acrediten	Assignació 1 punt. El sistema



	dades a temps real a través de l'aplicació IB2Securebox. Gestió a través del Cap de Seguretat	dades a temps real a través de l'aplicació ILUNION. Permet la configuració i l'accés al RC Sistema, poden tenir informació a temps real del servei.	dades a temps real. Disposa de mòdul de programari que permet l'accés "on-line" a estructura de comandaments de servei, (Cap d'equip i Cap de Servei) així com el RC per mitjà de clau d'accés. El programari SERVOELIT permet el control horari del personal	real a través de la generació d'incidències per SERVIAP. Informes diaris i informatitzats. Sistema de control de rondes informatitzat amb GEO localitzador Sistema d'Inspeccions	temps real dels moviments del personal en el seu servei, (rondes)		"Trackforce Valiant" permet l'edició d'informes: diaris, setmanals, mensuals, anual i/o a demanda puntual.
Indicadors establerts	Assignació 0,7 punts. La proposta fa al·lusió a l'existència protocol intern d'absentisme. No es detalla explícitament els indicadors. Cal suposar que es troben dins el protocol intern. Gestió a través de IB2Securebox	Assignació 1 punt. Monitorització a temps Real i per GEO localització. El sistema ILUINON té mòdul de gestió d'incidències que són comunicades a temps real al responsable de servei per la seva gestió i adopció de mesures. Suport del Centre de Control 24h/365d.	Assignació 1 punt. El Software SERVOELIT funciona per lectura etiqueta NFC . Verificació de presència/assistència a temps real . Permet traçabilitat de zones planificades de control, lloc de treball i tasques a realitzar pel VSP El RC de l'Ajuntament disposarà de	Assignació 1 punt. El Software SERVIAP d'empresa té sistema d'alerta.	Assignació 1 punt. El Software d'empresa té sistema d'alerta.	Assignació 0 punts. No s'acrediten	Assignació 1 punt. El Software d'empresa té sistema d'alerta connectat a la seva Sala GLOBAL SOC IMAN que procedirà a gestionar la incidència i suplència. El RC de l'Ajuntament de Manresa rep un e-mail en temps real i podrà connectar-se via WEB amb clau per saber



			clau d'accés per accedir al programari "on line" i consultar les dades i variables: -Informes -Comprovació de personal i tasques, etc...				l'estat del servei a temps real
Gestió de baixes i suplències	Assignació 1 punt. Disposen de protocol intern d'empresa d'absentisme. No hi ha descoberta del servei. Disponibilitat de 100 VSP de reten (prov. BCN i GRN) Gestió singular de baixes, inclòs supòsit per vagues, absències imprevistes i absències previstes	Assignació 1 punt. Sistema ILUNION té aplicació VISUAL PLAN: És una aplicació de gestió de personal que permet saber la situació laboral de cada treballador. (<i>baixes, vacances, permisos</i>). Permet generar el sistema de suplència de les incidències de personal.	Assignació 1 punt. Tipologia d'absències al lloc de treball, 2 tipus: -Programades -NO Programades L'empresa contempla un pla de contingències.	Assignació 0,5 punts. Procediment generalista. La proposta contempla la suficiència per suplir amb recursos propis les incidències de curta durada.	Assignació 1 punt. Personal fix i comodins per suplències amb la mateixa formació que el titular. Supervisió de l'Inspector i/o coordinador Criteri de proximitat de domicili dels VSP	Assignació 1 punt. Remissió al quadre posterior i gestió de la CSO Sala 24 h/365 d	Assignació 1 punt. Es Comunica a la Sala d'IMAN i aquesta gestiona a través del Coordinador la suplència d'acord a la seva capacitat de Resposta al bloc de gestió de Servei. Criteri de proximitat de domicili dels VSP
Capacitat de resposta	Assignació 1 punt. EQUIP de Reforç. 10 VSP Criteri de proximitat de residència dels VSP de reforç.	Assignació 1 punt. Organització d'un sistema de guàrdia per resoldre incidències amb estructuració	Assignació 1 punt. Mai hi ha descoberta del servei , el VSP no finalitza fins al relleu. Preveu relleus	Assignació 0,7 punts. El sistema SERVIAP genera una alerta en cas d'incompareixença del VSP	Assignació 1 punt. El sistema avisa a l'Inspector de Servei a temps real de les incidències.	Assignació 0,8 punts. Trackforce APP i gestió CSO	Assignació 0,8 punts. Substitució en 120 minuts per no presentació al servei o malaltia sobrevinguda)



	Resposta en cas d'incidències, 30 Minuts.	similar al servei ordinari. Davant incidències, les aplicacions de ILUNION comuniquen al Centre de control 24h/365d i aquest a l'inspector o al Responsable de serveis qui hauran de resoldre la incidència. No hi ha descoberta de servei. EL VSP no finalitza fins a tenir relleu. Temps de resposta Servei Acuda 15 minuts VSP de resposta 30 minuts Sistema d'anticipació. Davant incidència sobtada de personal en un torn, l'Inspector fa trucades preventives a VSP per disponibilitat de suplents.	per incidències amb preferència de personal habitual del servei, coneixedor del lloc de treball, temps de resposta 0.30 minuts. També reforços eventuais. Altres efectius mobilitzables per reforços de servei, 75 minuts. Formació d'un equip de resposta de 2 VSP amb mateixos coneixements que equip titular. També preveu un equip d'emergència de 4 VSP. 60 minuts resposta	entrant s'activa el protocol intern per baixes i suplències. Els servei no queda descobert, el sortint no finalitza servei fins a ser rellevat. No queda expressament definit que el relleu tingui especialitat al lloc de treball. Substitució del treballador afectat per alguna incidència sobrevinguda en 1 h	Activació protocol de verificació de presència. Incidències de descoberts 60 minuts. El servei no queda descobert fins a efectuar-se relleus Presència inspector 30 minuts		Punt 3.6 L'empresa disposa d'un equip d'intervenció de guàrdia. El servei no queda mai descobert, (bloc gestió de personal) Per substitucions del VSP habitual el Coordinador i Cap de Serveis realitzaran selecció, formació i substitució en el lloc de treball.
--	--	---	---	---	---	--	---



Sistema de revisió de les dades obtingudes	Assignació 0,5 punts. A través del funcionament del programari IB2Securebox a temps real. LA proposta no es massa explícita en aquest punt	Assignació 1 punt. A través del funcionament del programari ILUNION, a temps real. L'inspector de servei redacta informe d'incidència Sala de Control 24h/365 d que detecta incidències i es posa en contacte amb Responsable de Servei.	Assignació 1 punt. A través del funcionament del programari SERVOELIT, a temps real, consulta "on line" per part de responsables de l'empresa amb accés via contrasenya al responsable RC Ajuntament	Assignació 1 punt. Els Software avisa de forma immediat a la Sala. Dades diàries i immediates a temps real.	Assignació 1 punt. Els Software avisa de forma immediat al Supervisor el qual disposa d'accés al sistema "on-line"	Assignació 0,8 punts. Trackforce Valiant; APP-programari.	Assignació 1 punt. Sistema basat en recollida de dades sota 3 Blocs de paràmetres: -Bloc de gestió del Servei -Bloc de Gestió del personal -Bloc de Gestió de Prevenció i riscos laborals Es valora els paràmetres d'anàlisis de dades pels Blocs, per 75% s'obre expedient de NO conformitat en la qualitat del servei.
Sistema de control de presència efectiva	Assignació 0,7 punts. A través de la plataforma-programari IB2Securebox. Sistema d'alertes en les rondes. No explicita sistema d'home mort.	Assignació 1 punt. Sistema d'home mort a través del programari ILUNION i previsió d'incidències a nivell laboral	Assignació 1 punt. El Software SERVOELIT té sistema de control de verificació, tant de puntualitat inicis/finals servei, com control de tasques zonal	Assignació 1 punt. El Software d'empresa té sistema d'alerta.	Assignació 1 punt. El Software d'empresa té sistema d'alerta. Procediment d'home mort.	Assignació 1 punt. Sistema Cloud d'enregistrament de dades. Fa esment a eines de control, marcatges personals, TRACKFORCE i inspeccions sorpresa	Assignació 1 punt. Aplicació Mòbil i pàgina WEB "Trackforce Valiant". Aquest dispositiu permet Registre i control de la presència del personal.



Detecció d'inactivitat perllongada del personal	Assignació 0 punts. No explicita sistema d'home mort. Cal suposar per alertes en mecanisme de les rondes	Assignació 1 punt. El sistema LUCIA també té aplicacions de control de personal: -Home mort , (detecció perllongada de inactivitat/alarma). Botó manual d'emergència activable pel VSP.	Assignació 1 punt. Detecció pel control de verificacions per mitjà dels sistema de lectura NFC dels punts de control a través del programari SERVOELIT Disponibilitat de Sistema d'home mort , (detecció perllongada de inactivitat	Assignació 0,7 punts. No s'explicita. Cal suposar mitjançant el Sistema SERVIAP No s'explicita sistema d'home mort.	Assignació 1 punt. Sistema d'home mort a través funcionament Software el qual verifica les causes d'omissió de punt de control a les rondes. Procediment d'home mort	Assignació 1 punt. Sistema de traspàs de torn, solapament de 15 minuts Traspàs de novetats Informació i disponibilitat per part del RC Municipal. Mòdul Cronograma de control de presència de VSP al seu lloc. Gestió Trackforce i CSO	Assignació 0,6 punts. La gestió radica en l'ús del programari Trackforce Valiant. S'observa els controls d'inci i final de servei, però no s'observa de forma explícita un esment a un mecanisme d'home mort ni un control de les rondes.
Total de punts atorgats	5.9 punts	8 punts	8 punts	6.9 punts	8 punts	5.1 punts	7.4 punts

**Bloc 4** Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions, (fins a 4 punts)

EMPRESSES LICITADORES DEL SERVEI

Item VALORAT	Ib2 Seguretat Catalunya, SL (B17631698)	Ilunion Seguridad, SA, (A78917465)	Clece Seguridad, SAU (A86340098)	Barna Porters Seguretat, SL (B62735089)	Enerpro, SL (B63211569)	Protección de Patrimonios, SA (A61486981)	Iman Seguridad, SA (A59919480)
Procediment establert per l'empresa per a la recollida i atenció de les queixes i reclamacions en matèria de seguretat en els dos edificis de vigilància fixa	Assignació 1 punt. Disseny de sistema estructurat de queixes i reclamacions. Mecanismes per efectuar queixa/reclamació. -A través interlocutor empresa. -E-mail -Telefònica 24/365 -Codis QR -Gestió IB2Securebox -Bústia física i correu ordinari. Mecanisme de gestió: -Recepció. -Anàlisi causa	Assignació 1 punt. Diferencien els conceptes de QUEIXA i de RECLAMACIÓ. Sistemàtica del procés: -Sistemes de recepció de la queixa: -Personal -Telefònic -e-mail Procés general -Registre -Seguiment -Anàlisi de tendència -Benefici de la anàlisi. Dins la fase de Seguiment: -Assignació	Assignació 1 punt. Disposen d'un Comissió d'atenció a disconformitats. Via de rebuda: -Personal, (full) -Telefònica -E-mail -Escrita -Altres , 24h/365d Gestió interna a través plataforma ServoElit. Registre de queixa i gestió de la mateixa. Classificació de tipologia de la mateixa en base a gravetat, "Feedback amb persona que emet la queixa.	Assignació 1 punt. Consideren les queixes com una oportunitat de millora. Disposen de dos sistemes: Sistema convencional de registre de queixes Sistema "altres mètodes". Bàsicament sistema de recollida: Personalment davant responsable del centre, correu electrònic, convencional. Gestió de la queixa per mitjà de l'inspector de serveis i de	Assignació 1 punt. La proposta de l'empresa integra varies formes de presentar queixes: Correu electrònic Atenció telefònica Disposició de codis QR al centre Capacitat de rebuda i gestió 24/365. Resposta en 24 h	Assignació 1 punt. Rebuda per qualsevol treballador de l'empresa. També pel RC municipal. Un cop solucionades les queixes, arxiu en sistema Cloud a disposició empresa i RC Disponibilitat de fulls de reclamacions Disposen de sistema protocol·litzat de recollides de queixes i reclamacions 24 h amb diversos canals de comunicació i recepció.	Assignació 1 punt. Tres mecanismes de rebuda de queixes: -Pàgina WEB empresa -Comunicació per e-mail Direcció, Cap de Servei, Coordinadors o responsables d'IMAN -Presencialment o via telefònica davant qualsevol VSP d'IMAN. El mecanisme de gestió de la queixa es genera a través de el programari Trackforce



	Accions correctives Seguiment Verificació eficàcia – Tancament -Control d'incidència i millora Cap de Seguretat, atenció i verificació en 24 h. (<i>altres equips</i>) Mesures adopció de mesures correctives dins termini 3 dies. Per causes més complexes: -Formació VSP -Millora tècniques -Revisió protocols i procediments.	responsable. -Actualització. -Comunicació client -Resolució -Seguiment -Avaluació grau satisfacció -Documentació i millora per evitar noves queixes.	Possibilitat de modular la queixa per paràmetres específics Ajuntament. Recerca de mediació en la gestió fins a proposta d'acord.	forma superior Cap d'operacions. La gestió de les queixes i reclamacions es realitza per: -Contacte amb inspector 24h/365d -Correu electrònic -Gestió Programa SERVIAP Auditories internes/externes Sistema de control de qualitat ISO 9001Med/ambient ISO 14.001 ISO 27.001 Oshas 45.001 Riscos laborals Realització d'auditories externes		S'indica que seran degudament formats. Compliment d'STANDARS qualitat per compliment de ISO 9001, ISO 14001, ISO27001, ISO 45001 Atenció, seguiment i resolució de les queixes. Auditories internes.	Valiant El procediment és: -<i>Recepció;</i> -<i>Avaluació i Registre</i> - <i>Anàlisi i assignació</i> -<i>Resolució</i> -<i>Seguiment</i>
Procediment establert per a l'elaboració d'informes	Assignació 0,7 punts. Revisió de queixes trimestral i anualment. Explotació de dades. Poden implicar	Assignació 1 punt. Gestió per programari LUCIA. De cada queixa s'elabora informe. Anàlisi per implantar	Assignació 1 punt. Gestió per programari ServoElit. El programa permet l'emissió d'informes. Emissió diària	Assignació 1 punt. Diversos: -Control diari informe SERVIAP -Verificació Inspeccions resum mensual	Assignació 1 punt. Trimestralment i anualment. Auditoria d de queixes/reclamacions. Adopció de mesures	Assignació 1 punt. Obertura d'informe i proposta de mesures correctores. Disponibilitat d'òrgan intern de	Assignació 1 punt. Es pot configurar el sistema Trackforce per l'emissió d'informes, indicadors i



	revisió de procediments i protocols. Verificació de tendències.	accions correctives.	d'informe d'incidències al RC. Si la incidència és de gravetat emissió d'informe específic. Resta d'informes seran lliurats en les reunions programades amb el RC	SERVIAP Gestió d'incidències, Mensual. -Auditories internes; Trimestral -Auditories externes; anual Mistry Shopper ; anual Enquesta de Satisfacció client, semestral	correctores d'acord amb RC, en termini de tres dies.	control de qualitat, independent del servei. Temps de resposta, 24 h	estadístiques de manera diària, semanal, mensual, anual.
Procediment establert per a l'elaboració d'informes per a la comunicació amb el responsable municipal del contracte, mitjans informàtics que permetin accés ràpid a la informació.	Assignació 0,7 punts. Revisió de queixes trimestral i anualment. Explotació de dades. Reunions periòdiques amb el RC contracte. No explicita un mecanisme d'elaboració d'informes pel RC. Cal suposar que a través de les reunions.	Assignació 0,8 punts. De cada queixa s'elabora informe. <i>(No indica en quin moment del procés, si en temps real o a posteriori de resolució del procés)</i> Gestió d'un mòdul d'enquesta al client, (AJM) per saber el grau de satisfacció.	Assignació 1 punt. A través del funcionament del programari SERVOELIT, a temps real, consulta "on line" per part de responsables de l'empresa amb accés via contrasenya al responsable RC Ajuntament Altres informes específics, de forma diària per resum d'incidències o lliurats en altres reunions amb el RC	Assignació 1 punt. No s'explicita com el RC rep les comunicacions, informes i/o resolucions de les queixes per part de l'empresa, es remet a una possible satisfacció del client, però no s'observa un a transparència en la gestió de les queixes entre l'empresa i el RC Realització d'auditories internes/ externes.	Assignació 0,8 punts. Tramesa immediata per part de l'interlocutor de l'empresa al RC de l'Ajuntament. Adopció de mesures correctives en termini màxim de tres dies, d'acord amb Ajuntament. Seria adient la necessitat de disposar de fulls de reclamació al lloc o poder fer les reclamacions de forma personal	Assignació 1 punt. Realització d'auditoria de seguretat que serà lliurada cada TRES mesos i una altra d'annual	Assignació 1 punt. L'Ajuntament serà informat a temps real, via accés al programari Trackforce Valiant de tot el procediment de la gestió de la queixa.



Procediment en el servei esporàdic.	Assignació 0,5 punts. Gestió per Registre de queixes. Tractament singular i revisió per part del Cap de Servei. Discriminació entre situació puntual o sistèmica.	Assignació 1 punt. Gestió per programari LUCIA a temps real	Assignació 1 punt. Informe diari SERVOELIT a temps real	Assignació 0 punts. No s'explicita	Assignació 1 punt. Codi QR, e-mail o via telefònica al Centre de Control de l'empresa.	Assignació 1 punt. Diverses via de comunicació i recepció. Formularis "on line", telefòniques, E-mail, correu ordinari. APP i formularis físics als llocs de treball	Assignació 1 punt. El programari contempla la informació de qualsevol procediment en temps real via accés autoritzat a l'aplicació programari Trackforce Valiant
Total de punts atorgats	2.9 punts	3.8 punts	4 punts	3 punts	3.8 punts	4 punts	4 punts



Bloc 5 Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes, (fins 5 punts)

Item VALORAT	EMPRESSES LICITADORES DEL SERVEI						
	Ib2 Seguretat Catalunya, SL (B17631698)	Ilunion Seguridad, SA, (A78917465)	Clece Seguridad, SAU (A86340098)	Barna Porters Seguretat, SL (B62735089)	Enerpro, SL (B63211569)	Protección de Patrimonios, SA (A61486981)	Iman Seguridad, SA (A59919480)
Procediment establert per l'empresa per a l'actuació davant emergències i imprevistos	Assignació 0,8 punts. No s'esmenta la disponibilitat de Sala 24h/365 d i la resposta organitzativa radica sobre el Cap de Seguretat i/o sobre l'Inspector. Disponibilitat 24h/365d Sistema de resposta per APP digital interna a temps real. App. Ib2Segurbox VSP . Disponibilitat de	Assignació 1 punt. La proposta presenta un Pla de gestió d'emergències i imprevistos basat en els següents items: -Substitucions -Contingència i/o sobrevinguts -Control d'accés a la instal·lació i dificultats d'accés -Necessitat de reforç -Inadequació al servei del VSP. -Accidents i/o malalties. Gestió a través del Centre de Control	Assignació 1 punt. La proposta explicita la capacitat de resposta davant de peticions d'ampliació de servei puntuals. Gestió del RC amb el control 24h/365d Possibilitat d'establir protocol per aquests supòsits Temps de respostes per ampliacions de servei. 60 minuts, Temps de	Assignació 0,3 punts. Disponibilitat de Centre de Control Operatiu 24/365. Designació d'un únic interlocutor per part de l'empresa 24 h/365 d Classifiquen les situacions en dos blocs: Procediments d'urgència Procediments d'emergència. Indica que es valorarà cada situació ?	Assignació 1 punt. Disponibilitat de Centre de Control Operatiu 24/365. Disponibilitat de Inspectors amb criteri de proximitat.(30 minuts) Disponibilitat de Protocol de gestió d'incidències. (Inspector, VSP de Suport 60 minuts) Seguiment telefònic de la incidència des	Assignació 0,6 punts. Disponibilitat de Sala de Serveis CSO 24h/365 dies Incidències comunicades pel VSP via Trackforce a la seva Sala CSO. La Sala gestiona l'emergència/incidència Es troba a faltar comunicació immediata al RC i FFCCS si escau	Assignació 1 punt. Disponibilitat d'un Equip d'intervenció de guàrdia. Té com a funció suplir imprevistos laborals, serveis extraordinaris, ampliacions de serveis. Estructura de Suport amb suficiència. Sala Global SOC. -CRA -Suport Programari



	reforç davant situacions d'emergència imprevistes en 60 minuts Reparacions de sistemes electrònics de seguretat en 3 h	24h/365d. Activació del sistema de guàrdia previst per l'Ajuntament. Disponibilitat de 4 VSP de guàrdia amb la mateixa formació per resolució de incidències. Distribució per criteri de proximitat geogràfica al lloc de treball.	resposta presència inspector, 30 minuts Obertura d'edificis, (no emergència, 45 minuts) Mantenen la possibilitat d'ampliació de plantilla de forma estable. Servei ACUDA de resposta davant de senyal d'alarma. CRA 24h/365d . Unitat mòbil.		de Centre Control. Recollida de dades i elaboració d'informe per RC		Trackforce Valiant -Flota pròpia de vehicles per atendre necessitats de Suport. -2 Inspector de Serveis 24 h/365 d
Formació del personal davant aquestes incidències/emergències	Assignació 1 punt. Capacitació del VSP en la gestió d'emergències. Formació continuada Equip de reforç o suplències amb la mateixa formació que l'equip titular. Disponibilitat en 30 m	Assignació 1 punt. Idèntica formació al personal titular de l'equip "backups" de suplències, reforços incidències per cobrir el lloc de treball de l'equip titular.	Assignació 0,7 punts. Personal VSP amb les característiques que el personal fixe. No determinen explícitament el sistema de formació o centres de formació interns. Borsa d'hores de formació o similars.	Assignació 0 punts. Generalista; es remet a la formació genèrica dels VSP en la gestió d'emergències ? No s'acredita suficientment	Assignació 1 punt. Realització de formació prèvia per part de l'empresa amb l'objectiu de tenir equips estables de prestació del servei i suplents amb la mateixa formació.	Assignació 0 punts. No s'especifica Cal suposar que formació interna d'empresa, però no es determina en que.	Assignació 1 punt. L'equip de guàrdia té experiència en serveis similars i tindrà una formació específica realitzada pel coordinador. 4 h + 16 h Estructura: Coordinador + 3 VSP suplents amb formació específica + 3 VSP sense formació específica. Criteri de



							proximitat a domicili dels VSP
Avaluació de la reacció,	Assignació 2 punts. Tot els vigilants tindran criteris de proximitat de residència per garantir temps de resposta davant incidències en 30 minuts. (estructura de reforç de 10 VSP) amb formació similar a la de l'equip titular. -Presència inspector: 30 minuts -Cap de Seguretat. Capacitat de resposta en la següent tipologia d'incidents: (resposta en 3 minuts) -Incendi (resposta en 5 minuts) -Robatoris/Furts -Intrusió -Agressió	Assignació 2 punts. Disponibilitat de 4 VSP de guàrdia amb la mateixa formació per resolució de incidències. Resposta reforç: Vigilant Acuda 15 minuts. VSP 30 minuts + de 2 VSP 1 h + de 3 VSP 6 h + de 10 VSP 12 h -Presència inspector: 30 minuts -Presència Cap d'equip, 30 minuts -Presència de Gerent Delegació 30 minuts	Assignació 2 punts. Es valora positivament en la capacitat de resposta: Equips d'emergència conformat per 4 VSP amb formació específica als llocs de treballs. Temps de resposta 60 minuts. Possibilitat de vehicles corporatius i/o d'inspecció i suport. CRA i Sala Pròpia.	Assignació 0,2 punts. Disponibilitat d'un equip de 3 persones per aquestes incidències. No s'indiquen temps de resposta i no s'indiquen mecanismes davant situacions de reforç extraordinari.	Assignació 2 punts. Disponibilitat d'equip estable i Suport amb coneixement i especificacions del servei. Serveis Urgents resposta en 60 minuts. No urgents en 72 h posteriors a sol·licitud del RC. 30 minuts per l'inspector. Adaptabilitat a canvis d'horaris i reajustaments del servei. Canvis d'ubicació del servei en 60 minuts . Supervisió per coordinador de serveis. Servei d'assistència tècnica 24 h per manteniments	Assignació 1,5 punts. informàtic Trackforce contempla aquesta possibilitat, rep la incidència d'alerta a la Sala CSO i gestionen d'acord a procediments interns. El Responsable municipal del contracte serà informat. Inspeccions virtuals. Robot de veu Smart IVR. Símil a un dispositiu "home mort" sistema inter operatiu amb el VSP	Assignació 1,7 punts. Disponibilitat d'un Equip d'intervenció de guàrdia i estructura de Inspectors. L'equip de guàrdia te criteris de proximitat de residència i especialització. No es donen circumstàncies de descobert del servei davant incidències.. Substitució vigilant sense incidència 24-48 h. Relleu en 120 minuts per incompareixença a VSP. Ampliacions de servei, situacions d'urgència i suport tècnic 120 minuts de resposta. El temps de



	(resposta en 10 minuts) -Fallada Elèctrica -Tempestes -Excés d'aforament (resposta en 30 minuts) -Virus informàtic - Atacs cibernètics -Sistemes de Seguretat -Inundacions - Fallida Sistema de Seguretat.				i reparacions dels materials de servei.		resposta és superior que en alguna de les altres propostes competidores.
Elaboració d'informes	Assignació 0,7 punts. No queda expressament explicat. En un altre punt es fa esment a la programació de reunions entre Cap de Seguretat i RC, (trimestrals i anuals) S'esmenta en un altres punt que el sistema App és capaç de donar informació en temps real al	Assignació 1 punt. L'inspector de Servei realitzarà l'informe de servei. L'informe es genera a través de les dades registrades per programari LUCIA	Assignació 1 punt. A través del funcionament del programari SERVOELIT, a temps real, consulta "on line" per part de responsables de l'empresa amb accés via contrasenya al responsable RC Ajuntament Altres informes específics, de forma diària per resum d'incidències o	Assignació 0,5 punts. Recollida per torns dels informes de incidències i remissió al seu Cap d'operacions o coordinadors. No s'esmenta com el RC té accés a aquestes dades.	Assignació 0,7 punts. Recollida per torns dels informes de incidències i remissió al RC	Assignació 1 punt. L'aplicatiu informàtic Trackforce contempla aquesta possibilitat. Informació al RC municipal per avaluar resposta i la seva qualitat.	Assignació 1 punt. Generació d'informes d'incidències i accés via web amb perfil d'accés pel RC a la informació a temps real



Ajuntament de Manresa



Polícia Local

	Cap de Seguretat.		lliurats en altres reunions amb el RC				
Total de punts atorgats	4.5 punts	5 punts	4.7 punts	1 punts	4.7 punts	3.1 punts	4.7 punts



Bloc 6 Supervisió del servei i coordinació amb el responsable del contracte, (fins a 6 punts)

EMPRESAS LICITADORAS DEL SERVEI							
Item VALORAT	Ib2 Seguretat Catalunya, SL (B17631698)	Ilunion Seguridad, SA, (A78917465)	Clece Seguridad, SAU (A86340098)	Barna Porters Seguretat, SL (B62735089)	Enerpro, SL (B63211569)	Protección de Patrimonios, SA (A61486981)	Iman Seguridad, SA (A59919480)
Procediment establert per l'empresa per supervisar el servei	Assignació 2 punts. Protocols interns de supervisió PLA DE SUPERVISIÓ DEL SERVEI. (Generalista, no s'explicita o descriu en contingut) Normes ISO 9001:2015 Fase inicial, (primer dos mesos): -2 cops a la setmana Inspeccions aleatòries sense avis. Auditories internes/externes	Assignació 2 punts. La proposta elabora pla de d'inspecció, control i seguiment. Localització permanent de l'Inspector de referència o substitut. Durant fase inicial del primer mes: 2 inspeccions setmanals. Posteriorment: 4 inspeccions mensuals. Coordinació amb el RC municipal per adequar la conveniència de les inspeccions, torns, horaris,	Assignació 2 punts. Articulen la supervisió del servei per mitjà del funcionament de diversos mecanismes simultanis: -Supervisió jeràrquica per estructura de Comandaments, (RRHH); Figures del Inspector de de Servei i del Cap de Servei. Resta d'estructura empresarial que fa Suport. -INSPECCIONS DE SERVEI disponibilitat (24h/365d) en	Assignació 2 punts. Dedicació de supervisió per part del Gerent de Serveis. 1 h Presencial 4 h No presencials, (Total 5h) Es comprometen a presència de l'Inspector de Serveis per incidències extraordinàries. Realització d'informe mensual. -Anàlisis quantitatiu de dades -Anàlisis qualitatiu de dades. -Propostes de	Assignació 2 punts. Sistema NFC/GPS de control del moviment dels VSP. 10 a 25 punts de control de marcatge per planta de l'edifici. (rondes) En cas d'omissió o presència, s'activa alerta al Centre de Control 24 h. Cada punt de control implica unes accions a fer.	Assignació 2 punts. Disponibilitat de DOS equips de supervisió diferenciats que depenen de dos departaments interns diferents. Sistema d'autocontrol i independència. UN Inspector de qualitat i DOS inspector de serveis. Inspeccions aleatòries NO planificades.. Fulls de supervisió de serveis	Assignació 2 punts. Compliment i certificacions de diverses ISOS dins el pla de qualitat en el servei: Normes ISO 9001:2008 14001:2004 27001:2017 45001:2018 Normes SGI 20.10 i A-20 Empresa HSEM emesa per Ministeri de Defensa, (estructura de protecció aprovada per l'oficina Nacional de Seguretat. Sistemàtica:



		dies. Les inspeccions tenen objecte verificar: -Imatge -Coneixement servei -Actitud -Informes -Puntualitat -Dotació recursos -Formació -Utilització de les eines del programari LUCIA per elaboració d'informes d'inspeccions.	coordinació amb el RC. Anotació en formulari "Part d'Inspecció) Les inspeccions tenen objecte verificar: El lloc de Treball Els propis VSP Observacions generals. Compromís de Realització 5 Inspeccions mensuals. Altres mecanismes: Auditories internes, i auditories externes i enquestes de satisfacció.	millora. -Seguiment d'acord definit en anteriors informes. L'informe és remès per via electrònica i s'analitza a la reunió mensual Sistema de control i gestió, plataforma informàtica SERVIAP, Política d'empresa de control de qualitat per mitjà d'indicadors. Realització d'estudis de satisfacció Es valora especialment el sistema del Mystery Shopper pel control de qualitat, (avaluació del control de qualitat per mitjà d'una simulació d'usuari)			-Inspeccions inicials per l'equip propi d'inspectors durant els dos primers mesos, (8 inspeccions) disminuint a 4 a partir d'aquest moment. També contempla inspeccions aleatòries.
Periodicitat i comunicació	Assignació punt. 1 Generació d'informes a	Assignació punt. 1 Resum setmanal del	Assignació punt. 1 Per mitjà del funcionament de	Assignació punt. 1 Elaboració d'informe	Assignació punt. 1 El VSP elabora -Fulls	Assignació 0,5 punts. Es proposa la periodicitat tal	Assignació 1 punt. Disponibilitat d'APP



	través de l'APP IB2 Securebox a temps real i diaris. Periodicitat de inspeccions: Fase inicial, (primer dos mesos): -2 cops a la setmana Inspeccions aleatòries sense avís. Posteriorment a fase inicial, Inspecció un cop a la setmana Inspeccions aleatòries sense previ avís.	resultat de les inspeccions. Aquestes podran ser augmentades per informes puntuals per incidents.	l'aplicació informàtica SERVOELIT. Complementació dels mòduls de seguiment de serveis. La informació es registra a temps real.	mensual d'activitats, incidències i propostes de millora. Reunions trimestrals amb el RC de l'Ajuntament, mesura del grau de satisfacció dels Servei. Presenten un quadre diagrama d'avaluació de la qualitat del servei adient i complet. Pla d'inspeccions: 1 setmanal 4 mensuals	diaris de servei adreçats al coordinador i a l'Inspector -A les incidències el VSP envia e-mail al l'Inspector i al RC en temps real i amb imatges. -Sistema d'Home mort. El sistema demana amb certa periodicitat que requereix el marcatge d'una contrasenya al dispositiu. Cas de NO resposta	com s'estimi adient. Inspeccions virtuals i sorpreses	6connecta per realitzar inspeccions, auditories i enviar informes. Informes mensuals, si be també permeten fer-los a temps real.
Procediment de coordinació que establirà l'empresa amb el Responsable municipal del Contracte	Assignació 2 punts. Com a resultat de les inspeccions realitzades, l'Inspector complimentarà formulari d'informes "Control de Servei". 3 Còpies. 1 pels	Assignació 1,7 punts. Reunions mensuals entre el RC municipal i el coordinador de Serveis de ILUNION. Realització d'acta de reunió per tractament i seguiment de temes.	Assignació 2 punts. Realització de Reunions periòdiques segons la necessitat del Servei. El RC de l'Ajuntament serà informat diàriament per part del Cap de	Assignació 2 punts. Calendari de reunions: Responsables de Client, Mensual Gerent de Serveis, mensual Cap de Serveis 12 reunions a l'any.	Assignació 2 punts. Es facilitarà accés amb clau seguretat "on line", al RC per poder accedir a la informació del servei: Rondes, Incidències a temps Real,	Assignació 1,7 punts. S'indica que el CSO envia informes als Cap de Servei de l'empresa, però no s'indica com aquest els envia al RC fora dels casos concrets indicats.	Assignació 2 punts. Proposta de reunions amb RC de l'Ajuntament. (Freqüència quinzenal durant els dos primers mesos i reunions mensuals a partir dels dos



	VSP, 1 pel RC municipal, 1 interna d'empresa. Realització d'Auditoria interna i externa, dins el Marc CCS 2022 5 Comunicació al RC de les auditories. (Anàlisi i avaluació)	No acredita la informació diària de incidències destacables que necessitin d'aquest contacte puntual.	Serveis o l'Inspector de les incidències destacables per via telefònica. Proposta de creació d'un Comitè de Seguiment de Servei integrat per el RC, El Cap de Servei i el Cap d'equip. Reunió mensual per seguiment i anàlisi de servei. En el marc d'aquesta reunió es lliurarà l'informe mensual de gestió. Funcionament per ordre del dia i per l'aixecament d'actes de reunió dels punts tractats i feines en curs. Avaluació d'incidències i aspectes tècnics. A més de tot l'indicat disponibilitat telefònica 24h/365d del Cap de Serveis i de l'Inspector.	Determinen un Pla de Comunicació en tres nivells: -Informes diaris d'incidències. -Informes derivats del Resultat de les Inspeccions internes portades a terme per l'empresa. -Calendari de reunions de seguiment dels servei entre l'empresa i RC Ajuntament. -1era reunió a l'inici del servei -Reunions quinzenals durant els primers tres mesos -Reunions mensuals a partir de 4art mes.	informes i supervisió. Establiment de calendaris de reunions i seguiment. Mínim Trimestral. Anàlisi de dades obtingudes	mesos. En aquestes reunions es realitzen la valoració d'items com la qualitat de servei, satisfacció, planificació, millores i suggeriments i assignació d'objectius per properes reunions. De forma afegida es manté la possibilitat de contactes puntuals davant de qualsevol incidència entre RC i responsables d'empresa i a través de la seva Sala Global SOC.
--	---	--	---	--	--	--



Informació rellevant al respecte que millori les prestacions definides en el PPT	Assignació 1 punt. Tinença d'un Pla de millora contínua de l'empresa on es fa anàlisi de les dades obtingudes per les inspeccions -Realització de qüestionari de grau de satisfacció de client de forma semestral.	Assignació 0,8 punts. No acrediten auditories internes/externes. Es deixa exclusivament en el resultat de les inspeccions, el procediments d'anàlisi de les queixes. Fora també desitjable auditories externa. No queden reflexades.	Assignació 1 punt. Auditories internes/externes:	Assignació 1 punt. Auditories internes/externes: Presentació d'informes anuals de les auditories externes. Informació derivada de la tècnica del Mystery Shopper , presentació anual dels resultats del client ocult. Anàlisi del resultat de les enquestes de Satisfacció de clients	Assignació 0,8 punts. Dins el Pla d'Inspeccions/Informes de Inspecció es realitzaran propostes de millores aplicables a cada servei en col·laboració amb el responsables designats pel RC. Dins el calendari de Reunions de seguiment i coordinació entre empresa i RC Fora també desitjable auditories externa	Assignació 0,8 punts. Els VSP comuniquen al CSO les incidències millorables. El CSO registra la incidència a millorar, comunicació al coordinador de servei, informe i és comunica al RC que avaluarà i acceptarà, en tot cas, per ser implementada operativament. Fora també desitjable auditories externa	Assignació 0,8 punts. Dins el Pla d'inspeccions, o través dels contactes entre el RC i l'empresa o dins les aplicacions/informes del Trackforce. Fora també desitjable auditories externa
Total de punts atorgats	6 punts	5.5 punts	6 punts	6 punts	5.8 punts	5 punts	5.8 punts



Bloc 7 Procediment d'implantació del servei (fins a 3 punts)

EMPRESAS LICITADORES DEL SERVEI

Item VALORAT	Ib2 Seguretat Catalunya, SL (B17631698)	Ilunion Seguridad, SA, (A78917465)	Clece Seguridad, SAU (A86340098)	Barna Porters Seguretat, SL (B62735089)	Enerpro, SL (B63211569)	Protección de Patrimonios, SA (A61486981)	Iman Seguridad, SA (A59919480)
Procediment establert per l'empresa per implementar el servei, (no es valoraran descripcions genèriques)	Assignació 1 punt. -Disponibilitat de Pla d'implantació del Servei per fases: -Presa de contacte. -Tramitació administrativa. -Reunió operativa amb el RC. -Revisió de detalls operatius Documentació sobre Riscos laborals. -Definició de paràmetres de control de qualitat. -Planificació mitjans humans -Planificació de Recursos	Assignació 1 punt. Proposen una implantació per fases: -Fase Prèvia -Fase inici servei Fase de funcionament en rutina. Fase de finalització servei, (cas de cessament del contracte) Durant la implementació: -Calendari desplegament Necessitats tècniques -Revisions plans autoprotecció d'edificis i altres reglaments i procediments.	Assignació 1 punt. Proposen reunió prèvia amb el RC per presentar el procediment de transició i implementació del PSI. Temps d'implementació 30 dies. Proposen l'elaboració d'una Fitxa tècnica per cada edifici durant la fase d'arrancada en els primers 15 dies de contracte. PSI. Anàlisis de vulnerabilitats i riscos. Donen importància al	Assignació 1 punt. Procediment per ordre cronològic: -Reunió inicial entre empresa i RC/Ajuntament -Anàlisis dels llocs de treball per tècnics de prevenció. -Confeció de l'operativa i protocols. -Disseny de l'equip de treball -Formació de l'equip -Entrega de mitjans materials -Aportació de documentació en matèria de Prevenció de Riscos. INSPECCIO i	Assignació 1 punt. Adequada agenda per fases del procediment d'implementació. Es descriu adequadament les fases i punt de l'evolució de implementació del servei en 8 punts: -Subrogació del personal -Selecció personal adicional - Desenvolupament i renovació de protocols -Estructuració d'equips i planificació	Assignació 0,5 punts. Reunions operatives amb el RC prèvies inici del servei. Verificació contractual Inici servei Contractació del personal, (?), sembla que es contracten els VSP específicament per aquests serveis, (experiència prèvia ?) Comunicació a FFCCS del servei Riscos laborals Definició paràmetres del servei	Assignació 1 punt. La proposta determina un Pla d'Implantació per part de l'empresa amb la premissa del mínim temps indispensable i sense afectació a les funcions dels edificis. Preveuen l'aplicació en tres Fases: -Fase prèvia. -Fase d'arrencada -Fase de consolidació A Cada fase queden explicitats les passes a seguir sent les



	tècnics. -Posada en marxa, Pla d'acollida Control i seguiment. Presenten calendari d'implementació que abastaria el període d'un mes aprox.	Pla de formació de personal. Presenten quadre d'implantació. Posada en marxa de les milliores. En cas de recessió de contracte, Pla de traspàs	canvi de paradigma que suposa els primers dies/setmanes de servei. Etapas d'inici de Servei. Etapas 1. Primer dia Etapas 2, Dia 2 a 15 dia Etapas 3 Del dia 15 a 30. Cada etapa implica tot un seguit de funcions a fer.	informe en aplicació SERVIAP	horària -Pla de formació prèvia al servei -Instal·lació dels punts de marcatge del i control -Inici del Servei -Supervisió intensiva inicial. Importància de la figura del coordinador i llur funcions		primeres setmanes d'especial seguiment i supervisió per part dels Inspectors/coor dinadors
Procés de selecció de personal	Assignació 0,6 punts. No s'acredita o especifica metodologia de selecció. S'indica que hi haurà equips estables + Vigilants de Suport. Formació per part de l'empresa, amb adequació específica al lloc de treball.	Assignació 1 punt. 6 Fases Convocatòria i rebuda de sol·licituds -Revisió de candidatures -Entrevistes -Avaluació mèdica -Formació prèvia, (específica)	Assignació 1 punt. El formulen en 7 Fases: -Sol·licitud de personal. -Definició de perfil pel lloc -Recerca de personal, (preferible entorn de Manresa) -Selecció personal -Comunicació seleccionats -Reconeixement mèdic. Contractació	Assignació 0,6 punts. No s'acredita o especifica metodologia de selecció. S'indica que hi haurà equips estables + Vigilants de Suport. Formació per part de l'empresa, amb adequació específica al lloc de treball	Assignació 0,6 punts. No s'acredita o especifica metodologia de selecció. S'indica que hi haurà equips estables + Vigilants de Suport. Formació per part de l'empresa, amb adequació específica al lloc de treball.	Assignació 0,4 punt. No s'acredita o especifica metodologia de selecció . Sembla derivar- se que hi haurà un equip titular, però no s'indica per cada edifici ni quals són, Una acció formativa	Assignació 1 punt. Criteris: Selecció curricular. Selecció en base a títol previ de VSP Entrevista Recerca de perfil amb idoneïtat per aplicació IA Formació per part de l'empresa. Valoració d'acord al amb la política de l'empresa.



Borsa de suplències	Assignació 1 punt. La proposta fa esment a la disponibilitat de 100 VSP entre les províncies de Barcelona i Girona i al fet d'equips de reforç, (10 VSP) amb la mateixa formació que l'equip titular. Criteri de proximitat de residència al lloc de treball de l'equip de reforç.	Assignació 0,8 punts. Personal fix + 4 VSP amb la mateixa preparació per substituir al personal o equip fixe. Criteri de proximitat de domicili a lloc de treball.	Assignació 1 punt. Borsa de treball activa amb 180 treballadors disponibles per la seva incorporació immediata prèvia formació específica pel lloc de treball.	Assignació 0,7 punts. Personal fix i estable + borsa de suplents (3 VSP) No s'especifica que els suplents tinguin la mateixa formació que l'equip titular.	Assignació 1 punt. Personal fix i estable + borsa de suplents, amb mateixa formació i criteri de proximitat en residència	Assignació 0,3 punts. 2 VSP de reten	Assignació 1 punt. Constitució de Borsa de suplències: 3 VSP amb formació específica pel servei + 3 VSP sense formació específica
Total de punts atorgats	2.6 punts	2.8 punts	3 Punts	2.3 punts	2.6 punts	1.2 Punts	3 Punts


Bloc 8 Protocol d'acollida dels treballadors nouvinguts al servei (fins a 3 punts)

EMPRESSES LICITADORES DEL SERVEI

Item VALORAT	Ib2 Seguretat Catalunya, SL (B17631698)	Ilunion Seguridad, SA, (A78917465)	Clece Seguridad, SAU (A86340098)	Barna Porters Seguretat, SL (B62735089)	Enerpro, SL (B63211569)	Protección de Patrimonios, SA (A61486981)	Iman Seguridad, SA (A59919480)
Disposició de protocol d'acollida	Assignació 1 punt. Elaboració de Manual de benvinguda i acollida .Explicació dels procediments de treball, genèric d'empresa i específic del lloc de treball a l'AJM. Preferència de tria de personal en el segment d'edat comprés entre 25 a 45 anys contemplant les mesures indicades al Pla d'Igualtat efectiva entre	Assignació 0,9 punts. Protocol propi d'acollida d'empresa, (genèric). Especific: Es realitzarà un procediment específic per l'Ajuntament que integrarà les tasques a realitzar, el lloc de treball, contingut informàtic.	Assignació 0,9 punts. Disposen de procediment intern com a empresa d'acollida de treballadors. -Lliuren Manual d'Acollida -Planning de treball -Lliurament d'uniformitats + EPI -Formació inicial d'empresa i funcions	Assignació 0,9 punts. Centre Propi de Formació. Rebuda i formació en centre propi de formació. Formació Genèrica com VSP Actualització de competències vers el llocs específic de treball Perfil del lloc de treball Riscos laborals	Assignació 0,5 punts. Protocol propi d'empresa amb codi ètic, propi, criteris propis d'empresa. Dossier informatiu propi	Assignació 0,5 punts. Dossier informatiu propi d'empresa No s'aporten detalls adequats al lloc de treball específic.	Assignació 0,8 punts. Procés i protocol d'acollida i incorporació a l'empresa amb formació genèrica i específica del servei. 4 h formació genèrica empresa 16 h formació específica del servei.



	homes i dones L.Org 3/2007						
Contingut del protocol	Assignació 1 punt. Securització de la formació a les especificitats del lloc de treball. Lliurament d'EPI's i accessibilitat a la plataforma programari IB2Securebox.	Assignació 1 punt. Genèric d'empresa Específic pel lloc de treball a l'Ajuntament: -Recepció -Lliurament de documentació -Informació específica lloc de treball -Canals de comunicació interns d'empresa Portal d'empresa, intranet.	Assignació 1 punt. Genèric d'empresa Específic pel lloc de treball a l'Ajuntament: a) Recorregut inicial per dependències a vigilar b) 2-3 jornades de 8 h c) Feedback de recorregut al cap d'una setmana per verificació d'espais i funcions. Cal afegir reunions anuals de coordinació Suport del VSP a través de SERVOELIT, definició de tasques	Assignació 1 punt. S'esmenta l'adequació de rebuda de personal d'acord al manual/protocol d'acollida, no s'especifica més enllà. Formació en maneig de SERVIAP. EP. Formació de l'equip 10 dies abans de l'inici del servei. Adequació a les especificacions designades per l'Ajuntament de Manresa pel lloc de treball.	Assignació 0,8 punts. Fases que integra: -Preparació -Acollida -Incorporació -Seguiment	Assignació 0,8 punts. Agenda per fases del servei, protocols d'accés interns. Pla de formació interna. Dotació d'EPIS	Assignació 1 punt. Es fa descripció del Protocol d'acollida i dels ítems que el configuren, tant el Pla d'acollida genèric a l'empresa com l'específic i especialitzat en el punt de treballa la cobertura dels edificis municipals objecte de contractació.
Circuit d'implementació	Assignació 0,6 punts. Ho realitza el Cap de Seguretat i l'Inspector. No entra al detall	Assignació 0 punts. No s'explicita qui ho fa o com ho fa. És generalista o corporatiu.	Assignació 1 punt. Coordinador de serveis donarà suport al VSP i verificarà el procés.	Assignació 1 punt. A través de Formació interna corporativa. Identificació de la figura referent com el Cap	Assignació 1 punt. Cap de personal i coordinador realitzaran la formació adient al personal amb	Assignació 0,5 punts. A través de l'aplicatiu APP Trackforce Es troba a manca referència a formació	Assignació 1 punt. A través de Formació interna corporativa coordinadors, i inspectors de servei.



				d'equip pel nou treballador	les funcions, manuals de treball i funcions específiques i gestió d e la informació	personal per part del inspector o personal propi de l'empresa	Recerca de perfil amb idoneïtat per aplicació IA Valoració d'acord al amb la política de l'empresa. Adaptació específica al llocs de treball a la vigilància dels edificis municipals.
Total de punt atorgats	2.6 punts	1.9 punts	2.9 punts	2.9 punts	2.3 punts	1.8 punts	2.8 punts

**Bloc 9** Propostes de millores a incorporar a les prestacions del servei (fins a 4 punts)

EMPRESSES LICITADORES DEL SERVEI

Item VALORAT	Ib2 Seguretat Catalunya, SL (B17631698)	Ilunion Seguridad, SA, (A78917465)	Clece Seguridad, SAU (A86340098)	Barna Porters Seguretat, SL (B62735089)	Enerpro, SL (B63211569)	Protección de Patrimonios, SA (A61486981)	Iman Seguridad, SA (A59919480)
En els mitjans tècnics	Assignació 1,5 punts. Carença aparent de Sala pròpia, no es fa esment. Detector de metalls Uniformitat adequada EPI's Lectura de codi QU a les dependències durant les rondes	Assignació 1,8 punts. Uniformitat, Telefonía mòbil, Detector de metalls, lots, Walkies, Farmaciola, Altres Es troba a faltar detectors de metalls	Assignació 1,8 punts. Sala pròpia 24h/365 d Detector de metalls DEA, (desfibril·lador) EPI's Farmaciola Es troba a faltar detectors de metalls	Assignació 1,8 punts. Sala pròpia 24h/365 d. Possibilitat de connexió del CCTV al la Sala de Barna Porters per millora de gestió. Bossa de 10 h de formació extres en la matèria designada per l'Ajuntament. 4 Unitats de telefonía mòbil 4 units "walkies" Uniformitat adequada Es troba a faltar detectors de	Assignació 2 punts. Sala pròpia 24/365 d. Adequats sistema operatiu, EPIS i material. Protocols, i plànols dels edificis Detector de metalls Uniformitat adequada	Assignació 1,5 punts. Sala pròpia 24h/365 d Retens de VSP Adequats sistema operatiu, EPIS i material. Realització d'auditories Doble sistema d'inspecció Uniformitat adequada Disponibilitat de telèfons mòbils corporatius d'empresa Es troba a faltar detectors de metalls.	Assignació 1,8 punts. Sala pròpia 24/365 d. Adequats sistema operatiu, EPIS i material. Suport de telefonía corporativa amb tecnologia NFC Plataforma de Gestió de Serveis. (4 unitats. Càmeres (Bodycams) de gravació d'imatges i àudio. Manta ignífuga Uniformitat



				metalls			adequada Es troba a faltar detectors de metalls
En els mitjans tecnològics	Assignació 1,5 punts. Programari de gesti O IB2Securebox Telefonia pròpia Sistema de control de rondes per mitjà lectura de codi QR No s'explicita un sistema d'home mort	Assignació 2 punts. Programari LUCIA, software d'empresa. Proposta d'aportar Escàner de Raig X Instal·lació de botons de pànic en determinades dependències Auditoria de CCTV Mòduls tecnològics -VISUAL PLAN EUINA DE SUPORT Plataforma informàtica "LUCIA"	Assignació 2 punts. Ordinadors de sobretaula corporatius, Tablet, telefonia mòbil Programari de gestió SERVOELIT i aplicacions com GEO localització, emergències, botó de pànic Sistema d'home mort	Assignació 1,6 punts. Plataforma pròpia de gestió de parts diaris, informes i incidències SERVIAP. Sistema de control de Rondes per GEO localitzador	Assignació 1,8 punts. Telefonia mòbil i de comunicacions pròpies. Programari propi de gestió Clau-KSPro, software propi d'empresa	Assignació 2 punts. Disponibilitat de Plataforma TRACKFORCE (APP) Software propi d'empresa Monitorització a temps real de l'activitat dels VSP, notificacions i incidències. WALKIES LECTURA ELECTRÒNICA DE DNI	Assignació 2 punts. Disponibilitat de Plataforma TRACKFORCE Valiant (APP) Permet controlar la presència efectiva dels vigilants, control i registre de visites, generació d'informes, estadístiques, sistema d'home mort. Plataforma de gestió d'Inspeccions 6conecta. Ús per APP smartphone o Tablet . Eina de gestió d'inspeccions.
Total de punt atorgats	3 punts	3.8 punts	3.8 punts	3.4 punts	3.8 punts	3.5 punts	3.8 punts


Resum puntuacions per ítems VALORACIÓ OFERTES EMPRESES LICITADORES (Fins 43 punts)
Puntuació final

Empresa Llicitadora	Adequació del Pla de treball a les característiques dels edificis i activitat	Protocol de seguretat específic de les tasques de vigilància i seguretat	Sistemàtica verificació presència i assistència del personal	Procediment d'atenció de queixes i reclamacions	Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes	Supervisió dels serveis i coordinació amb el responsable del contracte	Procediment d'implantació del servei	Protocol d'acollida dels treballadors nous	Proposta de millores a incorporar a les prestacions del servei
	<i>Fins a 5 punts</i>	<i>Fins a 5 punts</i>	<i>Fins a 8 punts</i>	<i>Fins a 4 punts</i>	<i>Fins a 5 punts</i>	<i>Fins a 6 punts</i>	<i>Fins a 3 punts</i>	<i>Fins a 3 punts</i>	<i>Fins a 4 punts</i>
Ib2 Seguretat Catalunya, SL	5	4,7	5,9	2,9	4,5	6	2,6	2,6	3
Ilunion Seguridad, SA	3,6	3	8	3,8	5	5,5	2,8	1,9	3,8
Clece Seguridad, SAU	4,8	2,8	8	4	4,7	6	3	2,9	3,8
Barna Porters Seguretat, SL	1	1,7	6,9	3	1	6	2,3	2,9	3,4
Enerpro, SL	5	3,5	8	3,8	4,7	5,8	2,6	2,3	3,8
Protección de Patrimonios, SA	0,9	1,5	5,1	4	3,1	5	1,2	1,8	3,5
Iman Seguridad, SA	4,7	3,1	7,4	4	4,7	5,8	3	2,8	3,8

Empresa Llicitadora	Puntuació total
Ib2 Seguretat Catalunya, SL	37,20
Ilunion Seguridad, SA	37,40
Clece Seguridad, SAU	40,00
Barna Porters Seguretat, SL	28,20
Enerpro, SL	39,50
Protección de Patrimonios, SA	26,10
Iman Seguridad, SA	39,30



2024.11.29
07:44:48
+01'00'