



## **INFORME TÈCNIC DEL CONTRACTE DE GESTIÓ DEL SERVEI D'AJUTS A L'HABITATGE (Exp.24/115)**

### **Sobre núm.2- Criteris avaluables segons judici de valor**

El plec de clàusules administratives particulars del contracte de gestió del servei d'ajuts a l'habitatge preveu l'adjudicació pel procediment obert amb criteris d'adjudicació que obeeixen a un judici de valor i automàtics. A l'obertura del sobre número 2 es puntua als licitadors en base als criteris avaluables segons judici de valor establerts al punt 9 A) de l'informe de necessitat, amb un màxim de 40 punts i, en la segona obertura, es puntua als licitadors en base als criteris avaluables de forma automàtica establerts al punt 9 B) de l'informe de necessitat, amb un màxim de 60 punts.

Per avaluar els criteris que obeeixen a un judici de valor, caldrà presentar un projecte amb un màxim de 30 pàgines, sense comptar portada ni índex, a doble cara, en cos de lletra 11, tipus Arial o Calibri i interlineat simple, correctament paginat i amb el corresponent índex.

El projecte es dividirà amb els següents blocs i el nombre de fulls màxims a dedicar a cada bloc serà el següent:

| <b>BLOC</b>                                                                                                                                                                                                | <b>FULLS<br/>MÀXIMS</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>1. Per la proposta organitzativa i metodologia del servei a prestar</b>                                                                                                                                 | 17                      |
| <b>2. Pels recursos humans, Pla de formació, Pla de qualitat, coordinació i seguiment del servei amb el client, proposta de millores tècniques, proposta de plataforma compartida i Pla de teletreball</b> | 10                      |
| <b>3. Pel pla d'implementació i traspàs del servei</b>                                                                                                                                                     | 3                       |

En cas de no respectar en les ofertes presentades el nombre de fulls màxim establert per a cadascun dels blocs, les pàgines excedents no seran objecte de valoració.

Els protocols, gràfics, taules, cas que n'hi hagin, es podran presentar con annexos al projecte i no podran ocupar més de **15 pàgines DIN A4**.

En aquest sentit, relació al nombre màxim de pàgines, ÈTIC HÀBITAT, SCCL ha superat les 10 pàgines pel Bloc 2, per tant, no s'ha valorat la part en excés. Tanmateix, pel que fa als annexos, només n'han presentat PROVIVIENDA i NTTDATA SPAIN BPO, SLU. En el cas de PROVIVIENDA i, donat que els Annexos només han de contenir protocols, gràfics i taules, no s'han valorat totes les pàgines on hi constava text redactat.

La **puntuació mínima** per als criteris d'adjudicació que obeeixen a un judici de valor per a ser empresa adjudicatària serà de **20 punts**, distribuïts de la següent manera:

| <b>BLOC</b>                                                                                                                                                                                                | <b>PUNTUACIÓ<br/>MÍNIMA</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| <b>1. Per la proposta organitzativa i metodologia del servei a prestar</b>                                                                                                                                 | 13                          |
| <b>2. Pels recursos humans, Pla de formació, Pla de qualitat, coordinació i seguiment del servei amb el client, proposta de millores tècniques, proposta de plataforma compartida i Pla de teletreball</b> | 6                           |

**3. Pel pla d'implementació i traspàs del servei**
**1**

En tots els aspectes a valorar de la memòria presentada s'haurà d'obtenir, com a mínim, la qualificació de "Baix". Aquelles propostes tècniques que no superin el llindar mínim de qualitat en qualsevol dels tres criteris o que rebin la qualificació de "Nul" en qualsevol dels aspectes a valorar del projecte presentat, quedaran excloses del procediment de licitació per estimar-se tècnicament insuficients. Respecte als licitadors que estiguin en aquesta circumstància ja no es procedirà a l'obertura del sobre avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules o criteris automàtics.

**1. Per la proposta organitzativa i metodologia del servei a prestar (fins a 26 punts).**

Es valorarà que el plantejament presentat respongui a la singularitat i complexitat del servei, desenvolupi i/o complementi substancialment les tasques i treballs a desenvolupar, la idoneïtat de les accions proposades, la capacitat d'adaptació i organització davant d'eventualitats o puntes de treball i la detecció de punts crítics o significatius i propostes de solució i millora.

Sistemàtica de valoració:

| Descripció                                                                                                                                                      | Alt | Mig | Baix | Nul | TOTAL               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|-----|---------------------|
| <b>Proposta organitzativa, planificació i interrelació amb altres programes de les prestacions i subvencions</b>                                                | 7   | 4   | 2    | 0   | <b>26<br/>PUNTS</b> |
| <b>Proposta organitzativa, planificació i interrelació amb altres programes de les prestacions urgents</b>                                                      | 7   | 4   | 2    | 0   |                     |
| <b>Desenvolupament de tasques a realitzar i idoneïtat de les accions proposades</b>                                                                             | 5   | 3   | 1,5  | 0   |                     |
| <b>Capacitat d'adaptació davant eventualitats:<br/>Proposta bossa hores</b>                                                                                     | 3   | 1,5 | 0,75 | 0   |                     |
| <b>Detecció de punts crítics i solucions</b>                                                                                                                    | 2   | 1   | 0,5  | 0   |                     |
| <b>Per l'organització i metodologia aplicada a la gestió telemàtica amb els ciutadans, amb les oficines d'habitatge i la gestió de les bústies corporatives</b> | 2   | 1   | 0,5  | 0   |                     |

Pel que fa a la proposta presentada per ÈTIC HÀBITAT, SCCL:

| Descripció                                                                                                | Puntuació obtinguda | Justificació                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proposta organitzativa, planificació i interrelació amb altres programes de les prestacions i subvencions | 2                   | Poca concreció de les propostes detallades i no aporten informació rellevant, reproduint-se en molts casos el plec i informe de necessitat de manera literal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Proposta organitzativa, planificació i interrelació amb altres programes de les prestacions urgents       | 2                   | Només es fa esment de les PEEU, no es fa cap referència a les prestacions derivades de la mediació. Poca concreció de les propostes detallades que denota manca de coneixement de la gestió. Estableixen que els tècnics socials han de realitzar la valoració de la part subjectiva de l'ajut, quan l'ajut s'ha de valorar en base el compliment dels requisits fixats a la normativa escaient, però no pot ser atorgat de forma subjectiva. També cal destacar que, en tot moment, estableixen |

|                                                                                                                                                          |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                          |     | que la informació i la presentació de la sol·licitud i de la documentació es realitza presencialment a les OH però, tal com ja es concreta al punt 5.3 de l'informe de necessitat, es pot accedir a la informació i tramitació dels ajuts presencialment, telemàticament i telefònicament.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Desenvolupament de tasques a realitzar i idoneïtat de les accions proposades                                                                             | 3   | Breu explicació de les tasques indicades al plec i no sempre s'adeqüen o es tenen presents les diferents formes de presentació de sol·licituds (telemàtiques o presencials). A més, s'indica que els requeriments es faran per carta certificada i, si escau, edicte, quan la majoria de notificacions es fan telemàticament (ho indica la pròpia normativa de cada convocatòria). En cas d'incompliment de la finalitat de l'atorgament, ho deriva a Mediació o Serveis Socials, però cal tenir en compte que s'ha de tramitar una revocació, suspensió o extinció de l'ajut, sense que sigui possible reconduir aquest ajut. |
| Capacitat d'adaptació davant eventualitats: Proposta bossa hores                                                                                         | 1,5 | Es considera que no s'han previst masses eventualitats, a més el vessant social no és una eventualitat, atès que és quelcom permanent en el servei. La proposta no està massa detallada, ja que de les dues eventualitats previstes, d'una no s'explica com s'adaptarà ni com es faran les gestions en cas de donar-se.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Detecció de punts crítics i solucions                                                                                                                    | 0,5 | Propostes poc concises, entrant a valorar serveis no inclosos al contracte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Per l'organització i metodologia aplicada a la gestió telemàtica amb els ciutadans, amb les oficines d'habitatge i la gestió de les bústies corporatives | 0,5 | Propostes poc concises i efectives pel servei.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Pel que fa a la proposta de PROVIVIENDA:

| Descripció                                                                                                | Puntuació obtinguda | Justificació                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proposta organitzativa, planificació i interrelació amb altres programes de les prestacions i subvencions | 4                   | Es valora positivament la proposta de planificació organitzativa de l'equip, però es fa una proposta general de la interrelació amb altres programes, sense detallar com serà i com es durà a terme aquesta interrelació.                                                       |
| Proposta organitzativa, planificació i interrelació amb altres programes de les prestacions urgents       | 7                   | Es valora positivament la proposta de planificació organitzativa de l'equip, així com la proposta d'interrelació amb tots els programes.                                                                                                                                        |
| Desenvolupament de tasques a realitzar i idoneïtat de les accions proposades                              | 1,5                 | Es valoren els criteris per distribuir les tasques i les tasques i accions proposades, però es considera que la graduació de tasques del mateix personal per nivells pot portar a confusió al personal, en entendre's com uns criteris per graduar la prioritat de les tasques. |
| Capacitat d'adaptació davant eventualitats: Proposta bossa hores                                          | 1,5                 | Es detalla una proposta de bossa d'hores per adaptar-se a eventualitats, però no sempre s'adequa a la distribució dels equips de treball.                                                                                                                                       |
| Detecció de punts crítics i solucions                                                                     | 1                   | S'han valorat positivament els sistemes de detecció de punts crítics així com les accions preventives, mancant la concreció de possibles solucions en relació als punts crítics detectats.                                                                                      |

|                                                                                                                                                          |     |                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Per l'organització i metodologia aplicada a la gestió telemàtica amb els ciutadans, amb les oficines d'habitatge i la gestió de les bústies corporatives | 0,5 | S'han tingut en compte les propostes enumerades en aquest apartat, però ha mancat detallar la metodologia. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

En relació a la proposta d'NTT DATA SPAIN BPO, SLU:

| Descripció                                                                                                                                               | Puntuació obtinguda | Justificació                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proposta organitzativa, planificació i interrelació amb altres programes de les prestacions i subvencions                                                | 7                   | Es valora positivament la proposta organitzativa i la planificació de tasques així com la proposta d'interrelació amb altres programes, detallant-se com serà i com es durà a terme.                                                                    |
| Proposta organitzativa, planificació i interrelació amb altres programes de les prestacions urgents                                                      | 7                   | Es valora positivament la proposta organitzativa i la planificació de tasques així com la proposta d'interrelació amb altres programes, detallant-se com serà i com es durà a terme.                                                                    |
| Desenvolupament de tasques a realitzar i idoneïtat de les accions proposades                                                                             | 5                   | Es valora positivament el desenvolupament de les tasques a realitzar, es consideren clares, concises i adients al servei a prestar.                                                                                                                     |
| Capacitat d'adaptació davant eventualitats: Proposta bossa hores                                                                                         | 1,5                 | Es valora la proposta de bossa d'hores, però, en relació amb les eventualitats previstes, es considera que s'han limitat a possibles increments del nombre d'expedients o de les tasques, sense preveure altres possibles imprevists que puguin sorgir. |
| Detecció de punts crítics i solucions                                                                                                                    | 2                   | Es valora positivament la detecció dels punts crítics mitjançant una matriu de riscos, i aporten solucions i mitjans materials o humans per fer-hi front.                                                                                               |
| Per l'organització i metodologia aplicada a la gestió telemàtica amb els ciutadans, amb les oficines d'habitatge i la gestió de les bústies corporatives | 2                   | La metodologia explicada és clara, precisa i adient al servei.                                                                                                                                                                                          |

## 2. Pels recursos humans, Pla de formació, Pla de qualitat, coordinació i seguiment del servei amb el client, proposta de millores tècniques, proposta de plataforma compartida i Pla de teletreball (fins a 10 punts).

Es valoraran les propostes que comportin d'una banda, la idoneïtat i qualificació de l'equip tècnic proposat, en coherència amb l'organització funcional i perfil dels recursos proposats per al desenvolupament de les tasques objecte del present contracte, el pla de formació inicial i continuada (el Pla de formació només haurà de contenir el contingut de la formació que s'impartirà, no les hores que es destinaran a cadascun dels cursos), el Pla de teletreball i el Pla de qualitat, i de l'altra, els sistemes de treball que tinguin com a finalitat la coordinació i seguiment del servei amb el client, l'avaluació de la gestió del servei, proposta d'indicadors i de millores tècniques, qualitat i operativitat, valorades en termes d'eficiència i d'eficàcia d'acord amb el dimensionament real del servei així com proposta de plataforma compartida d'informació.

Sistemàtica de valoració:

| Descripció                                                                                                          | Mig | Mig | Baix | Nul | TOTAL |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|-----|-------|
| <b>Pels recursos humans amb qualificació específica per al servei</b>                                               | 2   | 1   | 0,5  | 0   |       |
| <b>Proposta del Pla de formació, inicial i continuada, amb la redacció i actualització dels protocols de gestió</b> | 2   | 1   | 0,5  | 0   |       |

|                                                                                                                                           |   |     |      |   |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|------|---|---------------------|
| Proposta del pla de qualitat, seguiment i avaluació del servei, amb propostes de gestió de les incidències                                | 1 | 0,5 | 0,25 | 0 | <b>10<br/>PUNTS</b> |
| Pla de coordinació i comunicació amb la Direcció del Departament per a l'Ús digne de l'Habitatge, per al seguiment i avaluació del servei | 1 | 0,5 | 0,25 | 0 |                     |
| Proposta d'indicadors de control i seguiment                                                                                              | 1 | 0,5 | 0,25 | 0 |                     |
| Millores tècniques en la prestació del servei                                                                                             | 1 | 0,5 | 0,25 | 0 |                     |
| Proposta de plataforma compartida                                                                                                         | 1 | 0,5 | 0,25 | 0 |                     |
| Pla de teletreball                                                                                                                        | 1 | 0,5 | 0,25 | 0 |                     |

Pel que fa a la proposta presentada per ÈTIC HÀBITAT, SCCL:

| Descripció                                                                                                                                | Puntuació obtinguda | Justificació                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pels recursos humans amb qualificació específica per al servei                                                                            | 1                   | Es detallen els perfils professionals i les funcions que tindran, però es reproduïx el plec tècnic literalment en la majoria dels casos.                                                                                                                                                                        |
| Proposta del Pla de formació, inicial i continuada, amb la redacció i actualització dels protocols de gestió                              | 1                   | S'avança informació relativa al nombre d'hores, això no obstant, no sabem si s'impartirà a tot l'equip. Cal destacar que només es menciona la formació, però no la redacció i actualització dels protocols de gestió.                                                                                           |
| Proposta del pla de qualitat, seguiment i avaluació del servei, amb propostes de gestió de les incidències                                | 0,5                 | S'han valorat les eines de seguiment i avaluació del servei, així com les propostes per a gestionar les incidències, però es consideren poc detallades atès que no es defineix com es farà, quina informació recopilaran per a fer el seguiment i avaluació ni quins seran els criteris per avaluar.            |
| Pla de coordinació i comunicació amb la Direcció del Departament per a l'Ús digne de l'Habitatge, per al seguiment i avaluació del servei | 0,5                 | Es valoren les propostes de coordinació amb la Direcció del servei i de seguiment i avaluació del mateix, però es consideren poc detallades atès que no es defineix com es farà, quina informació recopilaran per a fer el seguiment i avaluació ni quins seran els criteris per avaluar.                       |
| Proposta d'indicadors de control i seguiment                                                                                              | 0,5                 | Es valora la proposta d'indicadors per a justificar el funcionament i seguiment del servei, considerant-se insuficients en relació al seguiment, atès que només diferencia entre els expedients en funció de l'estat, sense entrar en els diferents estats en els quals es troba un expedient quan el tramitem. |
| Millores tècniques en la prestació del servei                                                                                             | 0,25                | S'ha tingut en compte la millora proposada, tot i que es considera insuficient i poc efectiva pel servei.                                                                                                                                                                                                       |
| Proposta de plataforma compartida                                                                                                         | 1                   | Es valoren positivament les propostes de plataforma per compartir informació i formació.                                                                                                                                                                                                                        |
| Pla de teletreball                                                                                                                        | 0                   | No es valora perquè excedeix de les 10 pàgines.                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Pel que fa a la proposta presentada per PROVIVIENDA:

| <b>Descripció</b>                                                                                                                                | <b>Puntuació obtinguda</b> | <b>Justificació</b>                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pels recursos humans amb qualificació específica per al servei</b>                                                                            | 1                          | Es detalla el perfil professional del personal que es proposa pel servei, tot i que no sempre s'adequa al lloc de servei.                                                                                                                                    |
| <b>Proposta del Pla de formació, inicial i continuada, amb la redacció i actualització dels protocols de gestió</b>                              | 1                          | S'estableix la formació inicial i continuada, sense entrar massa en detall i no essent suficient pel lloc de treball, mancaria formació més específica en ajuts al lloguer i procediment administratiu. També es preveu la redacció de protocols de treball. |
| <b>Proposta del pla de qualitat, seguiment i avaluació del servei, amb propostes de gestió de les incidències</b>                                | 1                          | Es valoren positivament les eines de seguiment i avaluació del servei, així com les propostes per a la detecció i gestió d'incidències.                                                                                                                      |
| <b>Pla de coordinació i comunicació amb la Direcció del Departament per a l'Ús digne de l'Habitatge, per al seguiment i avaluació del servei</b> | 0,5                        | Es detallen les propostes de coordinació amb la Direcció del servei i de seguiment i avaluació del mateix, mancant tasques.                                                                                                                                  |
| <b>Proposta d'indicadors de control i seguiment</b>                                                                                              | 1                          | Es valora positivament la proposta d'indicadors per a justificar el funcionament i seguiment del servei, entrant en detall.                                                                                                                                  |
| <b>Millores tècniques en la prestació del servei</b>                                                                                             | 0,25                       | S'han tingut en compte les millores tècniques proposades, tot i que no sempre es consideren útils per a la gestió i prestació del servei.                                                                                                                    |
| <b>Proposta de plataforma compartida</b>                                                                                                         | 1                          | Es valora positivament la proposta de plataforma per compartir informació i treballar en línia.                                                                                                                                                              |
| <b>Pla de teletreball</b>                                                                                                                        | 1                          | Es detallen els requisits per a tenir dret al teletreball i es proposa una organització de l'equip de treball.                                                                                                                                               |

En relació a la proposta d'NTTDATA SPAIN BPO, SLU:

| <b>Descripció</b>                                                                                                                                | <b>Puntuació obtinguda</b> | <b>Justificació</b>                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pels recursos humans amb qualificació específica per al servei</b>                                                                            | 2                          | Es detallen els perfils professionals i les funcions que tindran, valorant positivament l'experiència en la tramitació d'ajuts a l'Administració pública.                                                         |
| <b>Proposta del Pla de formació, inicial i continuada, amb la redacció i actualització dels protocols de gestió</b>                              | 2                          | S'estableix la formació inicial, continuada i de reciclatge, realitzant formació en ajuts i procediment administratiu a tots els nivells, així com es preveu la redacció i actualització de protocols de treball. |
| <b>Proposta del pla de qualitat, seguiment i avaluació del servei, amb propostes de gestió de les incidències</b>                                | 1                          | Es valoren positivament les eines de seguiment i avaluació del servei, així com les propostes per a la detecció i gestió d'incidències.                                                                           |
| <b>Pla de coordinació i comunicació amb la Direcció del Departament per a l'Ús digne de l'Habitatge, per al seguiment i avaluació del servei</b> | 1                          | Es detallen les propostes de coordinació amb la Direcció del servei i de seguiment i avaluació del mateix, essent adient.                                                                                         |
| <b>Proposta d'indicadors de control i seguiment</b>                                                                                              | 0,5                        | S'ha tingut en compte la proposta d'indicadors per a justificar el funcionament i seguiment del servei, mancant més seguiment de la gestió.                                                                       |

|                                                       |      |                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Milliores tècniques en la prestació del servei</b> | 1    | Es defineixen aplicacions específiques pel personal que poden facilitar la gestió i tramitació per tal de millorar l'eficiència i eficàcia del servei.     |
| <b>Proposta de plataforma compartida</b>              | 1    | Es valora positivament la proposta de plataforma per compartir informació i treballar en línia.                                                            |
| <b>Pla de teletreball</b>                             | 0,25 | Es defineix el temps de teletreball però no es fixen els requisits per a tenir-hi dret ni cap organització en relació als diferents perfils professionals. |

### 3. Pel pla d'implementació i traspàs del servei (fins a 4 punts).

Es valoraran els plantejaments considerats per la posada en marxa del servei així com del seu traspàs inicial (recepció) i final (devolució), tenint en compte els recursos dedicats i les mesures proposades per a la minimització d'errors.

Sistemàtica de valoració:

| Descripció                                                                      | Alt | Mig | Baix | Nul | TOTAL              |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|-----|--------------------|
| <b>Pla d'implantació i traspàs del servei</b>                                   | 2   | 1   | 0,5  | 0   | <b>4<br/>PUNTS</b> |
| <b>Per les mesures per a minimitzar errors de la posada en marxa del servei</b> | 2   | 1   | 0,5  | 0   |                    |

Pel que fa a la proposta presentada per ÈTIC HÀBITAT, SCCL:

| Descripció                                                                      | Puntuació obtinguda | Justificació                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pla d'implantació i traspàs del servei</b>                                   | 1                   | S'han tingut en compte les propostes d'implementació, mancant la durada de cada fase del pla. |
| <b>Per les mesures per a minimitzar errors de la posada en marxa del servei</b> | 0,5                 | S'han tingut en compte les mesures proposades, però no s'han vinculat al servei concret.      |

Pel que fa a la proposta presentada per PROVIVIENDA:

| Descripció                                                                      | Puntuació obtinguda | Justificació                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pla d'implantació i traspàs del servei</b>                                   | 1                   | Es fa una proposta molt genèrica sense entrar en molt detall.                  |
| <b>Per les mesures per a minimitzar errors de la posada en marxa del servei</b> | 2                   | S'han valorat positivament les propostes enumerades per minimitzar els errors. |

En relació a la proposta d'NTTDATA SPAIN BPO, SLU:

| Descripció                                    | Puntuació obtinguda | Justificació                                                                                   |
|-----------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pla d'implantació i traspàs del servei</b> | 1                   | S'indica de forma clara el pla d'implementació i traspàs del servei, sense detallar la durada. |

|                                                                                 |   |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Per les mesures per a minimitzar errors de la posada en marxa del servei</b> | 1 | S'han valorat les propostes enumerades per minimitzar els errors, però es consideren millorables, atès que han partit de la base que ja estan gestionant el servei, sense tenir en compte que amb el nou contracte hi haurà coses a adaptar o corregir. |
|---------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Cal recalcar que les tres empreses licitadores han avançat informació relativa al nombre d'hores de formació que impartiran, informació que hauria de contenir el sobre 3, això no obstant, no s'especifica que estigui destinada a tot el personal ni que tota estigui relacionada amb les matèries vinculades a les feines objecte del contracte, motiu pel qual, no se les exclourà del procediment.

La puntuació total obtinguda, fins a 40 punts, ha estat:

|                                                                                                                                                                                                  | ÈTIC HÀBITAT<br>SCCL | PROVIVIENDA  | NTTDATA<br>SPAIN BPO,<br>SLU. |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|-------------------------------|
| Per la proposta organitzativa i metodologia del servei a prestar                                                                                                                                 | 9,5                  | 15,5         | 24,5                          |
| Pels recursos humans, Pla de formació, Pla de qualitat, coordinació i seguiment del servei amb el client, proposta de millores tècniques, proposta de plataforma compartida i Pla de teletreball | 4,75                 | 6,75         | 8,75                          |
| 3. Pel pla d'implementació i traspàs del servei                                                                                                                                                  | 1,5                  | 3            | 2                             |
| <b>Total</b>                                                                                                                                                                                     | <b>15,75</b>         | <b>25,25</b> | <b>35,25</b>                  |

En conclusió, l'oferta tècnica presentada per l'empresa ÈTIC HÀBITAT SCCL, una vegada valorada de conformitat amb els criteris fixats a l'informe de necessitat, obté una puntuació de 15,75 punts. En conseqüència, en no haver arribat a la puntuació mínima de 20 punts per a ser adjudicatària, es proposa la seva exclusió del procediment i, per tant, la no obertura del sobre avaluable segons criteris automàtics.

I per a que així consti, signa aquest informe,

Sílvia Calvache Garí

Tècnic Especialista Jurídic del Servei d'Ajuts a l'Habitatge  
Departament per a l'Ús digne de l'Habitatge