



Informe tècnic de les ofertes admeses en la licitació del “Contracte de prestació del servei públic de transport regular interurbà de viatgers per carretera entre Manresa, Castellgalí, Sant Vicenç de Castellet, Monistrol de Montserrat, Olesa de Montserrat i Barcelona (V-6481)” - PTOP-2025-39

1.- OFERTES PRESENTADES I CRITERIS DE PUNTUACIÓ

En el procediment de contractació s’han presentat un total de 3 empreses:

- 17 Bages Bus, SA
- SAU Alsina Graells de Autotransportes
- La Hispano Igualadina, SL

La valoració es realitza sobre la documentació dels criteris subjectes a judici de valor presentada per les empreses esmentades.

La puntuació màxima dels criteris subjectes a judici de valor és de 39 punts. La seva valoració s’ha realitzat d’acord amb els criteris de puntuació establerts en l’apartat Q2 del quadre de característiques del plec de clàusules administratives de la licitació, i és la següent:

Criteris	Subcriteris	Puntuació
Pla explotació del servei	Operativa del servei: Es valorarà l'operativa per complir en tot moment al llarg del contracte els requisits especificats a l'apartat III del PPT (millores horàries que comportin millora en la coordinació amb altres mitjans de transport públic, etc.).	10
	Operativa d'incidències: Es valorarà la operativa prevista per complir en tot moment al llarg del contracte els requisits especificats a l'apartat IV del PPT.	5
	Operativa per a garantir la continuïtat en la prestació del servei: Consistència, detall i adequació de l'operativa prevista per garantir la disponibilitat efectiva al llarg de tot el contracte, en bon estat de funcionament i servei, dels vehicles i equips embarcats	2
Qualitat del servei	Pla d'organització i gestió i assignació de recursos humans i mitjans materials: L'objectiu d'aquest apartat és fixar el nombre de persones i jornades de treball el nombre de persones i de jornades de treball directe necessàries per la correcta prestació del servei proposat, així com els mitjans materials a utilitzar. Així mateix, es valorarà l'estructura organitzativa i l'adequació dels perfils del personal.	2
	Procediment de contractació del personal adscrit a l'execució del contracte: En aquest criteri es valorarà la qualitat i el grau de detall del procediment de selecció proposat.	2
	Pla de formació del personal adscrit a l'execució del contracte: En aquest criteri es valoraran els següents aspectes; (i) adequació de la formació al lloc de treball i les noves exigències, (ii) percentatge d'hores de formació a la jornada laboral i (iii) hores de formació per cada lloc de treball.	2
	Pla de contingència, procediment pel manteniment de la flota i la seva neteja, i pla d'inspecció i control: Es valoraran els següents aspectes: (i) pla de contingència, (ii) proposta de manteniment dels diferents béns adscrits al servei, indicant les tasques preventives i correctives, la seva periodicitat i el personal tècnic associat, (iii) proposta de neteja dels diferents béns adscrits al servei, indicant les tasques a realitzar, la seva periodicitat i el personal associat, i (iv) proposta tasques de conservació dels vehicles destinades a allargar la seva vida útil.	2

	Proposta d'inspecció dels vehicles per supervisar el correcte funcionament dels dispositius d'ajuda a persones amb discapacitat (rampa manual i automàtica, avís acústic i visual d'avís de parada, il·luminació, etc.).	2
	Confort i equipament del material mòbil: En aquest apartat es valorarà; (i) la configuració interna dels vehicles, (ii) la carrosseria i acabats, (iii) l'equipament i característiques dels sistemes d'ajuda a la conducció i la seguretat proposats, (iv) mòdul de control de la qualitat de la conducció al SAE, (v) accionament elèctric de les portes del vehicle, (vi) fiabilitat de funcionament de les rampes, i (vii) equipament i característiques dels dispositius tecnològics a l'abast de l'usuari (monitors, WIFI, connectors USB...).	2
Relació amb l'usuari	Pla d'informació a les persones usuàries i atenció al client: En aquest apartat es valorarà (i) la qualitat i l'abast dels canals i procediments d'atenció al client, (ii) el sistema de gestió de les sol·licituds dels serveis a la demanda, (iii) informació sobre el servei a la pàgina web, i (iv) gestió de queixes i suggeriments.	8
	Pla de promoció del serveis i campanyes de comunicació: Es valorarà el disseny de la campanya de comunicació als viatgers, definint el plantejament general, els objectius comunicatius i els canals de comunicació, sense incloure el disseny final dels elements comunicatius.	2
TOTAL		39

L'apartat Q3 del quadre de característiques del plec de clàusules administratives estableix un llindar per cada criteri (no inferior al 80%), per sota el qual, si cap de les valoracions tècniques l'assoleix, no s'aplicarà la fórmula, i la puntuació a atorgar serà el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques, prèvia a l'aplicació de la fórmula, de manera que s'asseguri un llindar mínim de valoració tècnica per a poder rebre la màxima puntuació possible.

2.- VALORACIÓ DELS CRITERIS SOTMESOS A JUDICI DE VALOR

Puntuació màxima: 39 punts

2.1. Pla d'exploració del servei: Fins a 17 punts

- ***Operativa del servei: Es valorarà l'operativa per complir en tot moment al llarg del contracte els requisits especificats a l'apartat III del PPT (millores horàries que comportin millora en la coordinació amb altres mitjans de transport públic, etc.). Fins a 10 punts.***

L'empresa 17 Bages Bus, SA realitza un anàlisi del servei actual i descriu un conjunt d'eines corporatives que s'utilitzen per ajudar a la planificació dels serveis, conjugant els recursos humans, els vehicles i l'assignació de serveis.

En base a l'oferta prevista en el PPT es proposa dissenyar uns horaris i serveis en base a dues temporades diferenciades (alta/baixa) i tres tipus de dia (dilluns a divendres feiners/dissabtes/Diumenges i Festius).

Es preveu dotar el servei de diversos vehicles amb gran capacitat (més de 55 places) i incrementar l'oferta del servei base per tal d'absorbir la demanda en hora punta. També es preveu millorar l'oferta de l'e22 en els dissabtes, diumenges i festius.

S'estableix la planificació prevista per temporades mitjançant l'assignació dels diferents grups de treball, entesos com el conjunt de serveis que componen una jornada laboral d'un mateix conductor i un autobús.

Es descriuen les mesures de flexibilitat operativa per absorbir increments de demanda en franges horàries clau, aportant 2 vehicles de reserva de més als 5 establerts en el plec.

Així mateix es realitza una anàlisi detallada de la coordinació del servei proposat amb la resta de línies intercomarcals i comarcals del Bages.

Tenint en compte que l'operativa descrita es tracta amb molt detall i es fan aportacions addicionals en relació a la proposta bàsica del plec, si bé es troba a faltar algun anàlisi referent a alternatives de recorreguts i/o parades, rep una puntuació de 9 punts.

L'empresa SAU Alsina Graells de Autotransportes informa que disposa de diverses certificacions en matèria de qualitat, seguretat, matèria mediambiental, etc. i dels protocols interns de treball que garanteixen i asseguren una correcta operativa del servei.

Es descriuen de manera detallada els mitjans tècnics i humans per a les funcions d'operació (eines informàtiques de planificació, *smartphones* dels conductors, etc) i es proporcionen diagrames i descripció del model organitzatiu.

Així mateix es detallen els tallers i altres instal·lacions de referència que es podrien aportar de manera immediata per a la data d'inici del contracte.

Si bé es proposen ajustaments en els horaris establerts en el PPT no es realitza una anàlisi de l'actual servei de cara a analitzar i donar resposta les eventuais puntes de demanda. Per altra banda, es valora positivament la proposta d'establiment de parades a la demanda en el servei nocturn.

Es proposen millores en els recorreguts de les línies, si bé es rebutja la proposta de situar la parada de Sant Vicenç de Castellet fora del nucli del municipi.

Es considera que l'anàlisi de la intermodalitat no es realitza amb prou detall. A l'hora de definir les línies amb accés a l'estació de busos de Manresa únicament s'esmenten les línies que ja són operades per la pròpia empresa licitadora.

Tenint en compte les consideracions anteriors, rep una puntuació de 8 punts.

L'empresa La Hispano Igualadina, SL realitza un anàlisi acurat del servei actual i realitza una proposta d'ajustament en els horaris. S'analitza de manera pormenoritzada els intercanvis amb altres línies de transport en els diferents municipis per on transcorre el servei, si bé a nivell de línies interurbanes només analitza tres i en una d'elles comet un error a l'hora de definir la línia 1466 com a Sant Joan de Vilatorrada – Súria – Cardona, quan de fet es tracta de la línia operada per SAU Alsina Graells, Solsona – Cardona – Manresa – Barcelona i per tant, no s'analitza la línia (700 701) Sant Joan de Vilatorrada – Manresa.

Es proposen diverses millores en els itineraris proposats en els plecs, si bé no es considera adequada la proposta de nova parada a l'estació de rodalies de Renfe en el servei e22.

També es realitza un anàlisi molt detallat de les parades proposades en el plec i una sèrie de propostes de millora a nivell d'operativa i distribució de l'espai, si bé algunes d'elles no són competència del licitador i per tant no són valorables.

Es valora positivament la proposta d'establiment de parades a la demanda en el servei nocturn, si bé no s'incorpora cap acord de col·laboració amb l'empresa proveïdora Nemi. També es valora la proposta de millora de la connexió amb l'Hospital de Sant Joan de Déu de Manresa.

Es preveuen millores a nivell de freqüències de servei, tant en feiners com en caps de setmana, increment de l'amplitud d'horaris, oferta de places assegurades per la disposició de vehicles de gran capacitat, entre altres, manifestant que es garantiran els reforços necessaris per evitar que cap persona usuària es quedi sense poder pujar als vehicles.

Es descriu de manera detallada les eines informàtiques per planificar els serveis de cara a una assignació òptima dels recursos.

Tenint en compte les consideracions anteriors, rep una puntuació de 9,25 punts.

- ***Operativa d'incidències: Es valorarà la operativa prevista per complir en tot moment al llarg del contracte els requisits especificats a l'apartat IV del PPT. Fins a 5 punts.***

L'empresa 17 Bages Bus, SA informa que disposa d'un Centre de Control multiflota per controlar les operacions que es duen a terme en temps real i que el SAE embarcat és el de l'ATM del proveïdor GMV, ja en funcionament. S'acompanya annex amb el contracte de Movistar per una xarxa privada de comunicacions exclusiva com a garantia de cobertura i privacitat en el 100% de les comunicacions.

Per assegurar el bon funcionament del SAE es descriu amb molt detall el centre de control situat en el polígon industrial Valldoriolf, com a centre compartit de les empreses del grup Sagalés. Aquest centre disposa de 7 operadors amb una capacitat màxima per a 12 operadors treballant de manera ininterrompuda mitjançant torns rotatius. Per al servei objecte de licitació s'ofereix un cap de sala i 2 operadors SAE. Es faciliten diagrames de flux de representació dels mitjans humans adscrits al centre de control i diferents pantalles de visualització.

Es descriu l'operativa diària, la gestió de les incidències i els protocols d'actuació.

L'operativa es troba ben detallada i els recursos que es situen haurien d'assegurar la funcionalitat operativa del SAE, pel que aquest apartat es puntua en 5 punts.

L'empresa SAU Alsina Graells de Autotransportes ofereix el SAE de l'ATM del proveïdor GMV, es descriu de manera detallada el mateix, complint els requisits establerts en el PPT. Es preveu ubicar en les instal·lacions de l'empresa un centre de control amb 2 llocs SAE més un lloc addicional en mode de consulta per part de la Generalitat de Catalunya. Es garanteix almenys un tècnic d'inspecció i control i/o el responsable de servei i trànsit durant tota la franja horària en la que estigui operatiu el servei i des de 30 minuts abans i 30 minuts després. Es preveu realitzar un pla de formació del personal per a la correcta utilització dels equips.

L'operativa es troba ben detallada i els recursos que es situen haurien d'assegurar la funcionalitat operativa del SAE, pel que aquest apartat es puntua en 5 punts.

L'empresa La Hispano Igualadina, SL ofereix el SAE de l'empresa myBus, del que s'afirma complirà amb els requeriments establerts en el PPT. Es descriuen de manera detallada les funcionalitats del SAE i el seu procés d'implantació per tal de complir amb els terminis establerts en el PPT.

Es defineix el protocol de treball entre el Departament TIC de la licitadora i els tècnics del proveïdor del sistema i el procediment de gestió de les incidències. Es preveu disposar amb un 10% d'equips de reserva i de la formació necessària per al personal tècnic de la licitadora.

Per a la gestió del SAE i les seves incidències es disposarà de 2 centres de control, un a l'Hospitalet i l'altre de caràcter central a Lugo, si bé el centre de l'Hospitalet serà el que gestioni de manera prioritària. La gestió en aquest centre anirà a càrrec del cap de servei, del cap de trànsit i d'un operador SAE. En el centre corporatiu es disposa de fins a 8 operadors SAE.

L'operativa es troba ben detallada i els recursos que es situen haurien d'assegurar la funcionalitat operativa del SAE, pel que aquest apartat es puntua en 5 punts.

- ***Operativa per a garantir la continuïtat en la prestació del servei: Consistència, detall i adequació de l'operativa prevista per garantir la disponibilitat efectiva al llarg de tot el contracte, en bon estat de funcionament i servei, dels vehicles i equips embarcats. Fins a 2 punts.***

L'empresa 17 Bages Bus, SA basa la garantia de continuïtat del servei en una sèrie d'elements: experiència, cobertura territorial, recursos davant contingències, formació, certificats de qualitat, el centre de control, la gestió de la flota i la gestió dels equips embarcats.

Cadascun d'aquests elements s'analitza de manera detallada, amb el càlcul de radis de cobertura des de capçaleres de servei en cas de contingència, diagrames de fluxos de gestió de les incidències, realització de prediccions de servei (de servei, d'avaries), realització d'auditories externes i internes. etc.

Es considera que l'operativa per garantir la continuïtat del servei està ben detallada i s'analitzen els aspectes rellevants, rebent una puntuació de 2 punts.

L'empresa SAU Alsina Graells de Autotransportes descriu el sistema organitzatiu per garantir el bon estat de funcionament i servei dels vehicles i equips embarcats: organització dels recursos humans, detall de les inspeccions en les assignacions de serveis, inspeccions pre, durant i post servei, a banda d'altres inspeccions realitzades en el marc del Pla de Manteniment de la Flota.

També es fa referència a la integració dels sistemes de gestió de flota i planificació dels serveis de cara a una millor coordinació entre les unitats de trànsit i taller que reverteixi en assegurar la continuïtat del servei.

Tenint en compte que les consideracions anteriors, es considera una puntuació de 2 punts.

L'empresa La Hispano Igualadina, SL descriu de manera detallada el sistema organitzatiu de la licitadora, els recursos materials a nivell de flota, SAEi, SVV, les infraestructures de manteniment, com els tallers, els plans i protocols de manteniment preventius, correctius i de neteja, la gestió de les incidències durant el servei.

Es valora positivament la realització d'informes de seguiment amb d'indicadors de qualitat i seguiment del servei i comunicació dels mateixos a l'Administració.

En base a l'operativa descrita s'assegura una disponibilitat de la flota del 95% dels vehicles titulars.

S'inclouen diagrames de flux en relació al protocol operatiu per garantir la continuïtat del servei, de planificació de les paralitzacions de flota, de treball del manteniment preventiu de la flota, etc, per a una millor claredat en l'explicació d'aquest apartat.

Així mateix es realitza un càlcul del temps de desplaçament de la flota de reserva des de les diferents capçaleres del servei.

També es valora de manera positiva l'operativa descrita de previsió de recanvis a les instal·lacions, tant per al manteniment correctiu com el preventiu.

Es considera que l'operativa descrita pel licitador és molt detallada i explica de manera coherent els mecanismes necessaris per assegurar la continuïtat del servei, rebent una puntuació de 2 punts.

2.2. Qualitat del servei: Fins a 12 punts

- ***Pla d'organització i gestió i assignació de recursos humans i mitjans materials. L'objectiu d'aquest apartat és fixar el nombre de persones i jornades de treball el nombre de persones i de jornades de treball directe necessàries per la correcta prestació del servei proposat, així com els mitjans materials a utilitzar. Així mateix, es valorarà l'estructura organitzativa i l'adequació dels perfils del personal. Fins a 2 punts.***

L'empresa 17 Bages Bus, SA adjunta el organigrama de recursos humans previst adscrit a l'explotació, i es descriuen els perfils professionals i funcions principals (director d'Àrea, personal de planificació, personal coordinador, personal de conducció, personal d'inspecció, tècnics SAEi , Administració, Taller i Neteja).

També es descriuen el recursos humans indirectes de recolzament de l'explotació mitjançant les oficines centrals del Grup Sagalés, els perfils professionals i s'inclou el seu organigrama.

Es fa referència a què s'ha realitzat una planificació del servei procurant la conciliació laboral i familiar del personal conductor, minimitzant els quilòmetres de posicionament i de buit, compactant la jornada de treball diària, amb l'objectiu de maximitzar el nombre de jornades contínues.

Atès el detall en la descripció d'aquest apartat, es considera rebre una puntuació de 2 punts.

L'Empresa SAU Alsina Graells de Autotransportes presenta un organigrama del personal adscrit en el servei, amb la quantificació i la descripció de les funcions de les diferents àrees (gerència, cap del servei, inspecció i control, trànsit, conductors, tallers, informació i atenció, administració).

També es preveu un pla de reserva de personal capacitat per garantir la continuïtat operativa del servei amb l'objectiu de cobrir de manera immediata les baixes laborals i les vacants.

En base al quadre d'horaris oferts i les eines informàtiques de la licitadora es proveeix un quadre de marxades dels busos i dels torns dels conductors que pretén d'optimitzar el dimensionament del servei.

Es considera que el Pla aportat disposa del suficient nivell de detall i claredat per rebre una puntuació de 2 punts.

L'empresa La Hispano Igualadina, SL presenta els quadres de torns de treball per cada tipus de dia i el càlcul final de la plantilla necessària i s'afirma que es disposa del software necessari per a l'obtenció del calendari anual del personal de conducció amb una assignació eficient el servei.

Així mateix es presenta l'estructura organitzativa del servei dividida en gerència tècnica, administració i gestió, trànsit i taller, tenint en compte que també es disposaran dels serveis corporatius de l'empresa per donar suport transversal a cada departament.

Per a cada perfil professional es defineixen de manera detallada les funcions principals, les habilitats, competències requerides i integració amb la resta de personal.

L'estructura presentada és explicada amb molt detall i de forma clara per rebre una puntuació de 2 punts.

- ***Procediment de contractació del personal adscrit a l'execució del contracte. En aquest criteri es valorarà la qualitat i el grau de detall del procediment de selecció proposat. Fins a 2 punts.***

L'empresa 17 Bages Bus, SA descriu de manera detallada el procediment de contractació del personal (taller, oficina i conducció), la cobertura de baixes i permisos. Dins d'aquest procediment s'inclouen actuacions tendents a la implantació de polítiques d'igualtat entre dones i homes, formació a persones desocupades i beques de formació, entre altres.

Es detallen actuacions de l'empresa per a la promoció professional, conciliació familiar i millora de clima laboral.

Atès el detall en la descripció d'aquest apartat, es considera rebre una puntuació de 2 punts.

L'empresa SAU Alsina Graells de Autotransportes descriu el model de contractació de personal de la seva organització, tant per al personal general com un procediment específic per al personal de conducció.

Es fa referència a l'existència de Plans d'acollida per a cada col·lectiu professional i l'existència d'actuacions per millorar la satisfacció i fidelització del personal, com mesures de conciliació laboral i beneficis socials pels empleats.

També es fa esment a l'existència d'un Pla Estratègic de diversitat i inclusió per promoure la incorporació de dones i persones amb diversitat funcional o discapacitat, entre altres.

Es considera que els procediments descrits per aquesta licitadora han de rebre una puntuació de 2 punts.

L'empresa La Hispano Igualadina, SL exposa que la gestió de la contractació del personal serà a càrrec del gerent/a del servei i del Departament corporatiu de RRHH.

Es descriuen els processos de selecció, tant el procediment general com l'específic pels conductors, amb la descripció dels requisits i de les proves de selecció, el procés de contractació i d'integració a l'empresa a través d'un Pla d'Acollida.

L'empresa compta amb un Pla de cobertures i baixes per gestionar les baixes, absències i permisos laborals, tant programades com imprevistes.

També es preveu disposar d'un Pla d'Igualtat als 6 mesos d'inici del contracte i diverses actuacions en relació a la promoció de la paritat de gènere i a la implantació de mesures de conciliació familiar.

Atès el detall en la descripció i qualitat dels protocols de contractació es considera una puntuació de 2 punts.

- ***Pla de formació del personal adscrit a l'execució del contracte. En aquest criteri es valoraran els següents aspectes; (i) adequació de la formació al lloc de treball i les noves exigències, (ii) percentatge d'hores de formació a la jornada laboral i (iii) hores de formació per cada lloc de treball. Fins a 2 punts.***

L'empresa 17 Bages Bus, SA presenta un pla de formació dividit en 3 fases: fase 1 "Pla d'acollida i formació inicial", fase 2 "Formació contínua" i fase 3 "Formació en habilitats toves".

Cadascuna d'aquestes fases s'adequa als diferents col·lectius adscrits al servei (personal de conducció, de taller, etc) i s'acompanya les fitxes resum de les diferents accions formatives, amb el detall del contingut, participants, durada, requisits, etc.

S'informa d'una formació basada en un simulador d'autobús per millorar la conducció eficient i segura.

Es manifesta que el 100% de la formació es realitzarà durant la jornada laboral i es quantifiquen les hores de formació per cada lloc de treball.

L'oferta presentada per aquesta empresa aporta un Pla de formació complert i amb bona valoració per a cadascun dels elements a valorar, rebent una puntuació de 2 punts.

L'empresa SAU Alsina Graells de Autotransportes informa que disposa d'eines de formació a nivell corporatiu que permeten un seguiment individual de competències i un Pla d'acció i formació específic i adaptat als conductors professionals. Així mateix es detalla el Pla d'acollida en el lloc de treball.

El Pla de formació disposa de cursos específics per a tots els perfils de la plantilla (formació general, personal de conducció, taller, etc) i els diferents moments de la carrera professional (incorporació, reciclatge, etc). Es descriuen fins un total de 53 accions formatives, amb indicació de les hores i els objectius formatius.

Es detalla el percentatge de les hores de conveni destinades a la formació i es quantifica el total d'hores de formació del contracte per a les diferents categories de treballadors.

Es valora l'oferta presentada per aquesta empresa amb una puntuació de 2 punts.

L'empresa La Hispano Igualadina, SL fixa l'objectiu del Pla de formació en incrementar les competències i capacitats en el desenvolupament dels diferents llocs de treball. Per a cada categoria professional s'estableixen l'assoliment d'unes competències específiques i per conjunt de la plantilla unes competències de caràcter transversal.

Es manifesta que el 100% de la formació es realitzarà durant la jornada laboral i es presenta un calendari d'hores de formació, per categoria professional, establint els cursos i la durada dels mateixos en hores. La quantificació de la formació també s'expressa, per a una major claredat, en gràfics d'hores de formació per cada lloc de treball i mitjana a l'any.

Es fa una descripció detallada de cadascuna de les accions formatives, classificades per àmbits, definint l'objectiu formatiu i el contingut del curs. Es fa esment que l'empresa disposa en propietat d'un simulador per a la formació de conductors/es en vehicles pesants.

Per a la impartició d'una part dels cursos s'acompanya com a annex un conveni amb les empreses Zona Formació, SLU i Autoescuela Zona Franca, SLU.

Es manifesta que es facilitarà a l'Administració informes trimestrals i anuals de l'aplicació del Pla de formació i es mesurarà de forma objectiva l'impacte del Pla de formació amb una sèrie d'indicadors específics. Finalment s'estableixen mecanismes de control per a la verificació del pla per part de l'Administració.

El pla de formació és molt detallat i s'inclouen mecanismes de control en el seu resultat, pel que rep una puntuació de 2 punts.

- ***Pla de contingència, procediment pel manteniment de la flota i la seva neteja, i pla d'inspecció i control. Es valoraran els següents aspectes: (i) pla de contingència, (ii) proposta de manteniment dels diferents béns adscrits al servei, indicant les tasques preventives i correctives, la seva periodicitat i el personal tècnic associat, (iii) proposta de neteja dels diferents béns adscrits al servei, indicant les tasques a realitzar, la seva periodicitat i el personal associat, i (iv) proposta tasques de conservació dels vehicles destinades a allargar la seva vida útil. Fins a 2 punts.***

L'empresa 17 Bages Bus, SA detalla un pla de contingències mitjançant els protocols de reforç, de gestió de pics de demanda previsibles, pics de demanda imprevistos, de vehicle immobilitzat, indisposició del personal de conducció, incidències viàries, del sistema SVV i SAE, incidents interns o externs als vehicles, de protecció civil, de contingències ambientals, d'atenció a les persones usuàries, terrorisme i ciberatac, incendi d'instal·lacions i/o vehicles en base, vacants de personal de conducció i taller i fallida elèctrica, amb la definició de l'impacte, responsables, temps de resposta, mitjans humans, tècnics i materials i les actuacions proposades per atendre la contingència.

Així mateix es descriuen els manteniments preventius i correctius dels béns embarcats, amb el detall de la periodicitat i el personal tècnic associat i s'aporten diagrames i esquemes per a una millor claredat en la seva explicació. També s'explica el manteniment predictiu i normatiu que es realitza en base a les eines informàtiques de què disposa l'empresa.

Es valora de manera positiva el sistema de notificacions d'avaries en el mòbil del personal de conducció.

El pla de neteja dels béns adscrits al servei es detalla de manera molt completa disposant un equip de fins a 5 persones distribuïdes en la bases de Manresa, Olesa i l'Hospitalet de Llobregat.

Finalment s'enumeren les accions que es duen a terme per a la conservació dels vehicles destinades a allargar la vida útil, si bé es considera que aquest apartat no està suficientment desenvolupat.

En base a les consideracions exposades, l'oferta rep una puntuació de 1,75 punts.

L'empresa SAU Alsina Graells de Autotransportes detalla un protocol general d'actuació en cas d'emergència amb la classificació de les contingències i la definició d'un protocol específic per a cada tipologia d'incidència i les mesures de caràcter preventiu, correctiu i de supervisió.

Es detallen els mitjans humans i materials per a la resolució d'incidències i recuperació de la continuïtat del negoci, tant els adscrits al contracte com els de Departaments corporatius del grup, destacant un estudi d'isocrones amb els temps de resposta respecte les diferents bases ofertades per l'empresa i situant el temps de resposta màxim en 30 minuts en qualsevol punt dels itineraris.

Si bé s'ofereixen tres bases operatives (dos a Barcelona i una a Sant Fruitós de Bages), cal tenir en compte que, conforme al manifestat en l'oferta presentada, la base de Sant Fruitós de Bages encara no és operativa.

S'estableix una operativa detallada de comunicació als usuaris i a l'Administració de les contingències produïdes i el procediment per al manteniment i neteja de la flota, que compta amb un suport informàtic mitjançant un software de manteniment que genera fitxes individuals de manteniment per a cadascun dels vehicles.

S'ofereix una taula resum de les actuacions del pla de manteniment i neteja, destinant entre 1 i 2 treballadors segons la temporada, si bé no s'especifica la base des de la qual operaran de manera principal.

Es troba a faltar un apartat específic amb la propostes de tasques de conservació dels vehicles destinades a allargar la seva vida útil.

En base a les consideracions exposades, l'oferta rep una puntuació de 1,5 punts.

L'empresa La Hispano Igualadina, SL articula el seu pla de contingència en base a l'establiment d'uns protocols estandarditzats i a una organització operativa dividida en 3 nivells d'operació (prefectura d'Incidents, Gestió de la resposta i Equip de suport a incidents). S'informa de les instal·lacions, recursos materials i mecanismes de gestió disponibles, com els smartphones que es lliuren als conductors/es per a la notificació d'incidències.

Es defineixen els protocols d'actuació i es classifiquen en una escala de classificació atenent a una escala en funció de la seva importància (vermell/taronja/groc). També es recull el protocol de comunicació de les incidències a l'Administració i els recursos humans que s'hi destinen.

Es preveu la realització de seguiment de les contingències i l'establiment d'indicadors de control que es facilitaran a l'Administració i es detallen en l'oferta. Es destaca que es realitzaran simulacres operatius de cara a la millora contínua del pla de contingències.

S'indiquen de manera molt detallada els manteniments preventius i correctius i la dotació del personal tècnic associat (1 cap de taller, 3 mecànics i un tècnic de sistemes) incloent models de butlletins de revisió general dels vehicles. També s'inclou una descripció del manteniment de les bateries dels vehicles elèctrics i híbrids diesel-elèctrics endollables.

Es descriu amb detall les tasques de neteja dels diferents elements adscrits al servei i la seva periodicitat. No obstant, únicament es destina inicialment 1 persona de neteja com a personal adscrit al servei i depenent del Cap del Taller, el que pot resultar insuficient atès el volum de vehicles i equips embarcats, si bé es manifesta que es promourà un conveni de col·laboració amb centres especials de treball. Es preveu l'elaboració d'informes mensuals de manteniment i neteja.

S'indiquen unes actuacions de cara a allargar la vida útils dels vehicles, com l'obtenció del distintiu de garantia de qualitat ambiental en un termini de 9 mesos des de l'inici del servei, la formació especialitzada per a conductors/res, sistemes de telemetria embarcats, la planificació d'itineraris i rutes, l'aplicació d'un pla de manteniment predictiu, etc.

Es considera una puntuació de 1,75 punts.

- ***Proposta d'inspecció dels vehicles per supervisar el correcte funcionament dels dispositius d'ajuda a persones amb discapacitat (rampa manual i automàtica, avís acústic i visual d'avís de parada, il·luminació, etc.). Fins a 2 punts.***

L'empresa 17 Bages Bus, SA disposa de protocols de revisió dels elements de rampes/plataformes PMR, sistema Navilens i bucles d'inducció (per a persones amb discapacitat auditiva) per assegurar el correcte funcionament i la seguretat dels dispositius d'ajuda a persones amb diversitat funcional i inclou un diagrama de flux del sistema de revisió de les rampes, pel que rep una puntuació de 2 punts.

L'empresa SAU Alsina Graells de Autotransportes descriu la revisió dels elements rampes/plataformes elevadores, polsadors i sistemes d'avís prioritari, seients reservats i senyalització, informació visual i sonora i portes i mecanismes d'apertura accessibles amb les tasques principals i criteris d'avaluació de manera detallada, pel que rep una puntuació de 2 punts.

L'empresa La Hispano Igualadina, SL detalla les propostes d'inspecció i la seva periodicitat de la plataforma elevadora d'accés, dels espais reservats per a cadires de rodes, dels seients reservats o preferents, baranes i passamans, polsadors d'avís, sistemes d'informació per a persones amb discapacitat visual o auditiva, il·luminació, senyalització, sistemes de subjecció, megafonia, bucle d'inducció, sistema ciberpass, etc. Per tant, s'analitza amb detall la inspecció de tots els elements relacionats amb el correcte funcionament d'aquest tipus de dispositius, rebent una puntuació de 2 punts.

- **Confort i equipament del material mòbil: En aquest apartat es valorarà; (i) la configuració interna dels vehicles, (ii) la carrosseria i acabats, (iii) l'equipament i característiques dels sistemes d'ajuda a la conducció i la seguretat proposats, (iv) mòdul de control de la qualitat de la conducció al SAE, (v) accionament elèctric de les portes del vehicle, (vi) fiabilitat de funcionament de les rampes, i (vii) equipament i característiques dels dispositius tecnològics a l'abast de l'usuari (monitors, WIFI, connectors USB...). Fins a 2 punts.**

L'empresa 17 Bages Bus, SA defineix 3 tipologies de vehicles, amb diferents configuracions per a PMR'S (1 o 2 llocs reservats per cadira de rodes) amb la definició dels diferents acabats i carrosseries d'elevada qualitat.

Tots els vehicles disposaran d'elements de seguretat addicionals als normatius, com sistemes d'informació de marxa enrere, assistents de velocitat intel·ligent, etc.

Es defineix el mòdul de control de la qualitat de la conducció en el SAE per obtenir paràmetres tècnics del seu rendiment i utilització.

S'explica els accionaments elèctrics de les portes dels vehicles, la fiabilitat del funcionament de les rampes i els elements tecnològics per als usuaris del bus, com la possibilitat d'utilitzar endolls elèctrics o usb.

A partir del detall descrit en els diferents apartats i dels elements addicionals oferts, es puntua l'oferta amb 2 punts.

L'empresa SAU Alsina Graells de Autotransportes defineix la configuració general dels vehicles, però sense una definició concreta de models i capacitats a adoptar. Sí que es detalla que s'oferirà un mínim de 4 places reservades per a PMR en els vehicles. Fa una relació detallada dels elements del confort en marxa, ambiental, climatització i calefacció, habitacle de viatgers i lloc de conducció.

A nivell d'elements de seguretat s'inclouen elements de seguretat avançada i sistemes d'ajuda a la conducció.

Es defineix el mòdul de control de la qualitat de la conducció en el SAE per obtenir paràmetres tècnics del seu rendiment i utilització.

Es defineixen els elements en relació amb les portes i accessos dels vehicles, el sistema de rampes i informació per a PMR'S i els equipaments tecnològics disponibles per als usuaris, com preses de corrent, usb i connexió Wifi.

A partir del detall descrit en els diferents apartats i dels elements addicionals oferts, es puntua l'oferta amb 1,75 punts.

L'empresa La Hispano Igualadina, SL llista els components/dispositius de la configuració interna dels vehicles, oferint vehicles de 71 places assegudes amb una capacitat fins a 100 viatgers, si bé el PTT estableix que els viatgers únicament podran anar asseguts. S'inclouen fins a 4 places reservades per a PMR.

Els vehicles vindran proveïts amb capçal de pell, seient inclinable i reposabraços lateral abatible així com altre elements per millorar l'experiència del viatge, tant pels usuaris com pel personal conductor.

Així mateix es preveu dotar la totalitat de la flota amb un sistema de videovigilància i diverses millores addicionals, com vidres tintats, retrovisors regulables i calefactables elèctricament, etc.

A nivell de seguretat es preveu la incorporació de caixes negres i altres elements addicionals descrits amb gran detall.

Pel que fa al mòdul de control de la qualitat de la conducció al SAE, el licitador informa que es complementarà amb un software específic per a l'optimització de la conducció.

Es descriu l'accionament elèctric de les portes, el sistema de seguretat del bloqueig amb les portes obertes i la protecció antiatrapament.

Pel que fa a la fiabilitat de les plataformes elevadores es descriuen els seus mecanismes.

Respecte a l'equipament i característiques dels dispositius tecnològics a l'abast de l'usuari, s'ofereix wifi embarcat, usb i altres elements.

A partir del detall descrit en els diferents apartats i dels elements addicionals oferts, es puntua l'oferta amb 2 punts.

2.3. Relació amb l'usuari: Fins a 10 punts

- ***Pla d'informació a les persones usuàries i atenció al client. En aquest apartat es valorarà (i) la qualitat i l'abast dels canals i procediments d'atenció al client, (ii) el sistema de gestió de les sol·licituds dels serveis a la demanda, (iii) informació sobre el servei a la pàgina web, i (iv) gestió de queixes i suggeriments. Fins a 8 punts.***

L'empresa 17 Bages Bus, SA informa que disposa d'un procediment d'atenció al client els aspectes claus del qual són l'accessibilitat i disponibilitat (multicanalitat), respostes clares i ràpides, empatia i tracte proper, solució proactiva de problemes, informació precisa i actualitzada, adaptació a totes les col·lectius i formació del personal.

Es detallen cadascun dels canals d'atenció a les persones usuàries, amb els horaris d'atenció presencial, la indicació del telèfon d'atenció gratuït, chatbot, xarxes socials, etc.

S'explica el sistema de gestió de les sol·licituds del servei a la demanda "Sagales on demand" i altres suport d'informació del servei, com el web i l'aplicatiu de dispositius mòbils. Totes aquestes eines són ja existents i en funcionament en el marc de la resta de serveis del grup empresarial. També es preveu l'edició en paper d'una guia de servei.

En relació a les incidències i alteracions de servei existeix un protocol per a la seva comunicació al web, app i xarxes socials.

Respecte a la gestió de queixes i suggeriments existeix un procediment específic per a la seva gestió amb un compromís de resoldre la reclamació en un termini màxim de 5 dies des de la data de recepció, la possibilitat de respondre una enquesta de satisfacció i l'existència d'una eina d'explotació i anàlisi de les reclamacions. Es valora positivament el fet de preveure que l'Administració tingui accés permanent a les reclamacions rebudes per part de l'operador.

Finalment es preveu l'existència d'un "botó de pànic" del personal conductor per tal d'actuar en cas de situacions d'emergència i mesures per evitar situacions d'assetjament sexual al transport públic.

Atès el detall en les explicacions dels procediments, les millores previstes i els terminis de resposta en les reclamacions es valora aquest apartat en 8 punts.

L'empresa SAU Alsina Graells de Autotransportes ofereix una oficina d'atenció a l'usuari dels serveis a l'estació de busos de Barcelona Nord, preveu l'edició i distribució de guies, plànols i fulletons del nou servei, l'existència d'un telèfon corporatiu gratuït d'atenció al client, el compromís de disposar d'una pàgina web i app per dispositius mòbils que ofereixi informació dinàmica i estàtica, la senyalització de les parades i marquesines amb codis QR i la informació en paper. No obstant, no hi ha referències en relació a la comunicació de la informació del servei a través de xarxes socials.

Es defineixen les característiques del protocol d'actuació per a la informació d'incidències o modificacions rellevants del servei, tant per alteracions planificades com no planificades. Es valora positivament la inclusió d'un apartat relatiu a l'accessibilitat de la informació i atenció a client amb discapacitat.

Es descriu el sistema de gestió de sol·licituds dels serveis a la demanda, bé per telèfon o whatsapp, bé a través de l'app dels serveis a la demanda.

Es disposa d'un protocol específic per a la gestió de reclamacions i comunicacions de clients del contracte i el compromís de resposta a les reclamacions és en un termini màxim de deu dies hàbils. Cal destacar un protocol específic per a la gestió d'objectes perduts.

En base a les consideracions efectuades es preveu valorar aquest apartat en 7 punts.

L'empresa La Hispano Igualadina, SL indica els canals d'informació i atenció a les persones usuàries: informació a les parades del servei, proposant la instal·lació de 9 panells d'informació dinàmica nous, anuncis de veu a l'interior i exterior dels vehicles, informació a través de pantalles a l'interior del bus, oficines d'informació i atenció presencial a l'estació de busos de Sants, estació del Nord, estació de busos de Manresa i en al resta de localitats per on es realitza parada i punt d'informació mòbil per a dies específics, atenció telefònica, web, app, whatsapp, telegram, xarxes socials, etc.

La licitadora també informa de la disposició d'un equip de comunicació depenent dels serveis centrals. Es comptarà amb 2 persones adscrites al servei d'atenció a les persones usuàries.

Es detalla profusament el procediment intern d'informació a les persones usuàries i s'incorporen diagrames de flux per a una millor comprensió. També es detalla el protocol per a la comunicació d'alteracions del servei en cas d'incidències i contingències, tant programades com no programades, establint terminis màxims d'informació.

Es preveu incorporar codis QR i sistema Navilens en les parades.

S'estableix un protocol d'atenció a les persones usuàries. Per a això es preveu una formació específica en transport de persones amb necessitats especials i una guia de bones pràctiques cap a aquestes persones, entre altres.

També s'incorpora l'explicació del sistema de gestió de les sol·licituds dels serveis a la demanda mitjançant el sistema proveït per l'empresa Nemi.

Respecte a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments es descriuen els procediments establerts, aportant una eina informàtica específica per a la seva gestió. S'oferirà una primera resposta en un termini de 24 hores i una resposta de tancament en el termini màxim de 4 dies naturals. Les respostes contindran una breu enquesta de satisfacció per a l'usuari. S'inclou un procediment en relació als objectes perduts.

La licitadora preveu realitzar informes diaris, mensuals i anuals de les reclamacions i facilitar-los a l'Administració i es realitzarà el control, seguiment i avaluació de les reclamacions.

Atès el detall, els sistemes descrits en la gestió de l'atenció a l'usuari i els terminis de resposta de la gestió de les queixes es valora aquest apartat amb una puntuació de 8 punts.

- ***Pla de promoció del servei i campanyes de comunicació: Es valorarà el disseny de la campanya de comunicació als viatgers, definint el plantejament general, els objectius comunicatius i els canals de comunicació, sense incloure el disseny final dels elements comunicatius. Fins a 2 punts.***

L'empresa 17 Bages Bus, SA estableix quatre objectius i quatre eixos estratègics en el pla de promoció del servei, definint una sèrie de perfils amb les seves necessitats i interessos.

En base a aquest estudi es proposen 4 campanyes de comunicació: llançament del servei, modificacions, Setmana Europea de la Mobilitat i Dia del transport sostenible, definint objectius, públic, descripció de la campanya, accions offline i online i calendari.

Les campanyes i els objectius estan ben definits si bé es troba a faltar el disseny de l'avaluació post de les mateixes, pel que es puntuaria aquest apartat en 1,75 punts.

L'empresa SAU Alsina Graells de Autotransportes preveu la realització d'una campanya inicial de llançament i d'una campanya de promoció anual del servei. S'esmenta el compromís per fomentar acords de col·laboració amb entitats i associacions locals per a la promoció conjunta i facilitar informació del servei, a realitzar jornades de sensibilització i participar a la Setmana Europea de Mobilitat.

No es fa un plantejament general detallat del pla de promoció ni s'esmenten uns objectius generals més enllà de la promoció del servei, pel que aquest apartat rep una puntuació de 1 punt.

L'empresa La Hispano Igualadina, SL realitza un estudi de perfils d'usuaris. En base a aquests perfils i a la definició dels objectius comunicatius es preveu la realització d'una sèrie d'actuacions encaminades a la fidelització dels usuaris i a la captació de nous.

Es preveu l'avaluació de l'impacte de les campanyes per a la proposta d'accions de millora.

El Disseny està ben plantejat amb una bona definició dels objectius pel que es valora aquest apartat amb una puntuació de 2 punts.

3.- PUNTUACIÓ DELS CRITERIS SOTMESOS A JUDICI DE VALOR

Q.2. Criteris d'adjudicació no avaluable mitjançant fórmules (sobre B)	Puntuació màxima	Llindar 80%	17 Bages Bus	Alsina Graells	Hispano Igualadina
Q.2.1. Pla d'explotació del servei	17		16	15	16,25
Operativa del servei (apartat III del PPT).	10	8	9	8	9,25
Operativa d'incidències (apartat IV del PPT).	5	4	5	5	5
Operativa per a garantir la continuïtat en la prestació del servei.	2	1,6	2	2	2
Q.2.2. Qualitat del servei	12		11,75	11,25	11,75
Pla d'organització i gestió i assignació de recursos humans i mitjans materials.	2	1,6	2	2	2
Procediment de contractació del personal adscrit a l'execució del contracte.	2	1,6	2	2	2
Pla de formació del personal adscrit a l'execució del contracte.	2	1,6	2	2	2
Pla de contingència, procediment manteniment flota.	2	1,6	1,75	1,5	1,75
Proposta d'inspecció dels vehicles per supervisar el correcte funcionament dels dispositius d'ajuda a persones amb discapacitat (rampa manual i automàtica, avís acústic i visual d'avís de parada, il·luminació, etc.).	2	1,6	2	2	2
Comfort i equipament del material mòbil.	2	1,6	2	1,75	2
Q.2.3. Relació amb l'usuari	10		9,75	8	10
Pla d'informació als usuaris i atenció al client.	8	6,4	8	7	8
Pla de promoció del servei i campanyes de comunicació.	2	1,6	1,75	1	2
Total	39		37,5	34,25	38

L'apartat Q3 del quadre de característiques del plec de clàusules administratives estableix un llindar per cada criteri (no inferior al 80%), per sota el qual, si cap de les valoracions tècniques l'assoleix, no s'aplicarà la fórmula, i la puntuació a atorgar serà el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques, prèvia a l'aplicació de la fórmula, de manera que s'asseguri un llindar mínim de valoració tècnica per a poder rebre la màxima puntuació possible.

Atès que en aquesta valoració no es dona aquesta circumstància és procedent aplicar la següent fórmula establerta en la Directriu 1/2020, de la Direcció General de Contractació Pública, relativa a l'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les propostes econòmica i tècnica per a cadascun dels criteris i subcriteris:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'Oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua

VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

Aplicant l'anterior fórmula obtenim la següent puntuació:

Aplicació Directriu 1/2020		17 Bages Bus	Alsina Graells	Hispano Igualadina
Q.2.1. Pla d'explotació del servei	17	16,73	15,65	17
Operativa del servei (apartat III del PPT).	10	9,73	8,65	10
Operativa d'incidències (apartat IV del PPT).	5	5	5	5
Operativa per a garantir la continuïtat en la prestació del servei.	2	2	2	2
Q.2.2. Qualitat del servei	12	12	11,46	12
Pla d'organització i gestió i assignació de recursos humans i mitjans materials.	2	2	2	2
Procediment de contractació del personal adscrit a l'execució del contracte.	2	2	2	2
Pla de formació del personal adscrit a l'execució del contracte.	2	2	2	2
Pla de contingència, procediment manteniment flota.	2	2	1,71	2
Proposta d'inspecció dels vehicles per supervisar el correcte funcionament dels dispositius d'ajuda a persones amb discapacitat (rampa manual i automàtica, avís acústic i visual d'avís de parada, il·luminació, etc.).	2	2	2	2
Comfort i equipament del material mòbil.	2	2	1,75	2
Q.2.3. Relació amb l'usuari	10	9,75	8	10
Pla d'informació als usuaris i atenció al client.	8	8	7	8
Pla de promoció del servei i campanyes de comunicació.	2	1,75	1	2
Total	39	38,48	35,11	39

Jordi Mallol Sangrà

Responsable Programa nou sistema Transport Públic Interurbà

signat electrònicament