

INFORME TÈCNIC RELATIU A LA VALORACIÓ DELS CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS DE VIGILÀNCIA I MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS DE SEGURETAT DE BARCELONA ACTIVA SPM (EXP. 05/25)

Les empreses que han presentat propostes tècniques a la licitació són les següents:

- **SURESTE SEGURIDAD SLU**
- **SABICO SEGURIDAD SA**

La proposició tècnica es valora en funció dels criteris que depenen d'un judici de valor i que són els marcats a l'Annex 3 del plec de condicions administratives particulars regulador d'aquesta licitació.

Tenen una puntuació màxima de 40 punts. Aquests criteris es ponderaran de la manera següent:

1.2.1. **Pla de treball servei. Fins a 10 punts.**

Es demana un pla de treball de les tasques de vigilància dels equipaments on es detallin les tasques/funcions dels perfils a disposició del servei i l'organització del servei, així com un pla de treball del manteniment de les instal·lacions de seguretat dels diferents equipaments. S'haurà d'incloure un organigrama dels serveis objecte d'aquest plec, on es detallin els perfils i les seves tasques, així com una descripció de les eines informàtiques de suport (per l'enregistrament de rondes, emissió de fulls de servei, etc.). Es valorarà l'adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici, l'activitat que s'hi desenvolupa i la tipologia de serveis que es demanen en el present plec. Fins a **10 punts** en base a les puntuacions següents:

- 10 punts: la proposta és adequada, completa i detallada, preveu cadascun dels serveis descrits i aquests s'adeqüen la requeriments concrets del servei d'acord amb el previst en el Plec de Prescripcions Tècniques.
- 7 punts: la proposta tot i contemplar els requisits concrets del servei no detalla de forma exhaustiva tots els elements demanats en aquest punt.
- 5 punts: la proposta, tot i ser completa, presenta un grau de detall i/o coherència insuficients.
- 0 punts: la proposta és incompleta i presenta un grau de detall i/o coherència insuficient, la qual cosa no permet assegurar el compliment dels requisits exigits.

El desenvolupament d'aquest criteri serà de com a màxim de 10 pàgines.

1.2.2. **Pla de contingències de les tasques de vigilància. Fins a 15 punts.**

Es demana que la licitadora presenti una proposta de resolució de les contingències i incidències tant internes com externes, que contempli de forma adequada, detallada i completa aquests aspectes:

1.2.2.1. **Sistemàtica-metodologia** que utilitza l'empresa per tal de **detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies** que es produeixen durant la prestació del servei en relació al personal, així com a circumstàncies externes, mecanismes que es faran servir per garantir que tots els serveis es troben en actiu, cobertures de

baixes, la formació del personal de reserva, periodicitat de les inspeccions de serveis. Fins a **10 punts** segons les puntuacions següents:

- 10 punts: el pla és complet, detallat, coherent i s'adequa als requeriments concrets del servei, d'acord amb el previst en el Plec de Prescripcions Tècniques.
- 7 punts: el pla, tot i contemplar els requisits concrets del servei, no detalla de forma exhaustiva tots els supòsits i les metodologies per tractar-los.
- 5 punts: el pla, tot i ser complet, presenta un grau de detall i/o coherència insuficients.
- 0 punts: la proposta no és completa o no conté el detall suficient que permeti assegurar que cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria o que s'adequa als requeriments específics de Barcelona Activa.

El desenvolupament d'aquest subcriteri serà de com a màxim de 5 pàgines.

1.2.2.2. Procediment de resolució d'incidències de vigilància (com ara conflictes entre usuaris/treballadors, aldarulls i emergència sanitària), d'incidències relatives als avisos d'alarma i als serveis d'acuda. Es valorarà el procediment d'actuació davant les diferents circumstàncies externes que pertorbin el normal funcionament del servei. Fins a **5 punts** segons les puntuacions següents:

- 5 punts: es contemplen tots els supòsits indicant de forma detallada i adequada el procediment d'actuació en cadascun d'ells.
- 3 punts: el procediment de resolució d'incidències, tot i contemplar els requisits concrets del servei, no detalla de forma exhaustiva tots els elements demanats en aquest punt.
- 1,5 punts: el procediment, tot i ser complet, presenta un grau de detall i/o coherència insuficients.
- 0 punts: manca algun supòsit o bé el procediment indicat en algun d'ells no permet assegurar el compliment dels requisits exigits.

El desenvolupament d'aquest subcriteri serà de com a màxim de 5 pàgines.

1.2.3. Desenvolupar una proposta de manteniment preventiu de les instal·lacions incloses en el present plec tècnic. Fins a 5 punts.

La proposta ha d'incloure:

- Periodicitat proposada per a cada equipament segons tipus de manteniment (presencial i/o connexió remota) i abast (accessos, intrusió, etc.) indicant les d'hores previstes per operari per la seva execució.
- Descripció de les tasques mantenidores o protocol d'actuació que es realitzaran en els principals actius de la instal·lacions, control accessos, intrusió i videovigilància (exemples d'ordres de treball), i un exemple de la documentació/informe que és lliurarà a Barcelona Activa del manteniment realitzat.

El desenvolupament d'aquest criteri serà de com a màxim de 4 pàgines per al desenvolupament de la planificació que hauria d'incloure una descripció i un cronograma temporal o quadre resum entenedor. A part, és podran adjuntar un recull de gammes preventives (amb quatre és suficient) o informe final del manteniment realitzat dels principals elements de camp (càmeres videovigilància, videogravadors, CPU's Dorlet, detectors,

etc.) i de sistemes i comunicacions (servidor i estacions de treball Dorlet, VPN, connexions a CRA, etc.) de les instal·lacions objecte del plec. No cal incloure'ls tots, únicament una representació que permeti fer una avaluació.

- 5 punts, si el desenvolupament del pla de manteniment és personalitzat, complert, real, viable i s'adequa a les necessitats exposades en el plec, desenvolupant el pla de manteniment preventiu i aportant tota documentació demanada proposant millores que siguin aplicables al servei respecte al servei descrit en el PTT.
- 4 punts, si el desenvolupament del pla de manteniment és personalitzat i s'adequa a les necessitats del servei exposades en el plec, desenvolupant el pla de manteniment preventiu i aportant tota documentació necessària. Les millores presentades no es consideren aplicables al servei.
- 3 punts, si el desenvolupament del pla de manteniment és personalitzat i s'adequa a les necessitats mínimes del servei exposades en el plec, desenvolupant el pla de manteniment preventiu i aportant parcialment la documentació necessària.
- 2 punts, si el desenvolupament del pla de manteniment és genèric però s'adequa a les necessitats mínimes del servei exposades en el plec, desenvolupant el pla de manteniment preventiu i aportant tota documentació necessària (gammes, certificats, etc.).
- 1 punt, si el desenvolupament del pla de manteniment és excessivament genèric i ambigu, i no s'adapta a les necessitats exposades en el plec.
- 0 punts, si no s'ha desenvolupat la proposta o aquesta té mancances conceptuals importants, o no s'han desenvolupat alguns punts inclosos en aquest apartat.

1.2.4. Desenvolupar un proposta d'assistència d'avaries correctives no planificades diferenciant entre avaries ordinàries i urgents i indicant els temps de resposta. Fins a 5 punts.

Es considera una avaria ordinària quan aquesta no afecta directament al funcionament ni a la seguretat dels usuaris/es, bens i equipaments. La seva intervenció pot ser planificada.

Es considera una avaria urgent quan aquesta afecta directament al desenvolupament de l'activitat o instal·lació, o existeixi algun perill en la seguretat dels bens o usuaris de l'edifici. D'avaries urgents poden tenir de dos tipus:

- Avaries que comporten una caiguda general del sistema, o parcial afectant a espais considerats bàsics.
- Avaries que afecten parcialment al sistema que no requereixen d'una intervenció immediata.

El desenvolupament d'aquest criteri serà de com a màxim de 2 pàgines.

- 5 punts. La proposta es detallada, diferencia les diferents tipologies d'avaries i millora els terminis de resolució indicats en el plec tècnic.
- 4 punts. La proposta està ben desenvolupada, diferencia les tipologies d'avaries, però no millora els terminis de resolució indicats en el plec tècnic.
- 3 punts. La proposta, tot i millorar els terminis de resolució indicats en el plec tècnic, no està prou detallada ni diferencia les diferents tipologies d'avaries.
- 1 punt. La proposta desenvolupada no està prou detallada i empitjora en alguns casos els temps de resposta previstos en el PT.
- 0 punts. No desenvolupa algun dels casos plantejats o no s'ha de desenvolupat la resposta.

1.2.5. Desenvolupar una proposta del servei d'assistència 24h per donar cobertura a les avaries o assistències que es detectin en les instal·lacions objecte del plec fora de l'horari d'oficina. Cal indicar mitjans de comunicació, existència de diferents nivell d'escalabilitat i terminis d'assistència. **Fins a 5 punts.**

Es considera una avaria ordinària quan aquesta no afecta directament al funcionament ni a la seguretat dels usuaris/es, bens i equipaments. La seva intervenció pot ser planificada.

Es considera una avaria urgent quan aquesta afecta directament al desenvolupament de l'activitat o instal·lació, o existeixi algun perill en la seguretat dels bens o usuaris de l'edifici. D'avaries urgents poden tenir de dos tipus:

- Avaries que comporten una caiguda general del sistema, o parcial afectant a espais considerats bàsics.
- Avaries que afecten parcialment al sistema que no requereixen d'una intervenció immediata.

El desenvolupament d'aquest criteri serà de com a màxim de 2 pàgines.

- 5 punts, si el desenvolupament del servei és personalitzat, descriu el mitjans dedicats al servei, el temps de resposta són coherents, disposa d'un sistema de comunicació d'aviso amb diferents nivells d'escalat o un call center fiable.
- 3 punts, si el desenvolupament del servei és personalitzat, però no es descriuen correctament alguns dels punts necessaris: mitjans dedicats al servei, temps de resposta, sistema de comunicació d'aviso, etc. Tot i disposar d'un nivell d'escalat d'assistència o call center, aquests no es consideren fiables.
- 2 punts, si el desenvolupament del servei és genèric, no s'indiquen temps de resposta (o no són raonables), mitjans humans destinats ni sistema de comunicació d'aviso. No disposa d'un sistema de nivell d'escalat o call center fiable.
- 0 punts, si no s'ha desenvolupat la proposta o aquesta no inclou temps de resposta o té mancances conceptuals importants que no fan viable el servei

VALORACIÓ DE LES OFERTES:

1.2.1. Pla de treball servei

SURESTE SEGURIDAD SLU

El pla de treball exposat tot i que enumera els diferents equipaments on cal prestar el servei no detalla les tasques de vigilància en cadascun d'ells de forma correcta al fer en alguns casos una descripció errònia de l'activitat dels equipaments de Barcelona Activa.

L'empresa licitadora informa que posarà a disposició del servei uns recursos materials, entre els quals identifiquen un sistema informàtic que serà "Trackforce o similar", sense que quedi clar quina serà l'opció concreta.

En relació a l'organigrama i funcions dels diferents perfils, es detalla de forma entenedora, però no consta informació sobre les persones que portaran a terme el servei, per exemple, no s'especifica qui farà les tasques de coordinació, ni tampoc la seva experiència, dades de contacte, etc. S'indica que faran 2 inspeccions mensuals sense quedar clar com les assumiran tenint en compte que només informen d'un inspector a la seva plantilla.

El pla de treball de manteniment distingeix entre el preventiu que s'ajusta al demanat al Plec tècnic, i el correctiu on indica diferents terminis de resposta en funció de la gravetat de l'avaria, però no detalla de forma exhaustiva les tasques que es portaran a terme per a cada fase del contracte (avaluació inicial, execució del pla de treball, revisió i millora contínua).

Com a conclusió, la proposta, tot i ser completa, presenta un grau de detall i/o coherència insuficients: **5 punts**.

SABICO SEGURIDAD SA

El pla de treball exposat és detallat i enumera els diferents equipaments on cal prestar el servei, però no detalla de forma exhaustiva l'activitat que es porta a terme a cada equipament.

Pel que fa als recursos materials, l'empresa indica que posarà a disposició: Furgoneta-magatzem, smartphone's, PC portàtil i correu electrònic corporatiu. També identifica els mitjans tecnològics que posarà a disposició: SAT EXPERTIS per la gestió integral de l'activitat tècnica i la planificació de les assistències preventives i correctives, així com la solució OWNCLOUD per consultar de documentació, programaris específics, etc.

En relació a l'organigrama i funcions dels diferents perfils, es detalla de forma entenedora totes les funcions dels perfils que posarà a disposició del servei, tant pel servei de vigilància dels equipaments com pel servei de manteniment de les instal·lacions de seguretat, indicant els anys d'experiència i la formació concreta de cadascun, les dades de contacte per a la prestació del servei. S'indica que faran 4 inspeccions mensuals.

La proposta descriu l'operativa dels serveis de vigilància en funció de cada equipament, amb el detall dels horaris, el control d'accessos, les rondes internes i externes i declarant que es garanteix la formació dels perfils de vigilància a disposició del servei i fa una proposta de formacions que s'adapta al que es demana al Plec tècnic.

L'empresa també inclou un pla de treball del manteniment de les instal·lacions de seguretat, en el que detalla de les tasques que es portaran a terme d'avaluació inicial, planificació del manteniment preventiu, correctiu, predictiu, execució del pla de treball, així com de revisió i millora contínua. Així mateix indica quins seran els mitjans humans que les portaran a terme.

A més a més, l'empresa presenta un organigrama dels serveis de manteniment de les instal·lacions i detalla les tasques del personal a disposició del manteniment.

Per concloure, la proposta tot i contemplar els requisits concrets del servei, descriu les tasques del servei sense tenir en compte l'activitat o activitats concretes que es desenvolupen a cadascun dels equipaments i, per tant, no detalla de forma exhaustiva tots els elements demanats en aquest punt: **7 punts**.

1.2.2. Pla de contingències de les tasques de vigilància

1.2.2.1. Sistemàtica-metodologia que utilitza l'empresa per tal de detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies

SURESTE SEGURIDAD SLU

L'empresa licitadora presenta les principals característiques del seu pla de contingència, recolzat en un retén de personal, però no concreta el número de persones que destinarà al servei. A més presenta un diagrama del flux d'activació del pla de contingències i un flux d'activació del protocol de reten. No obstant això, el mitjans que relaciona no s'adeqüen a les característiques del servei de Barcelona Activa. D'altra banda, pel que fa a l'aplicatiu que utilitzen per gestionar al personal (un ERP anomenat Freemática), no queden clares les seves funcionalitats.

Es descriuen dues tipologies d'incidències: aquelles que no repercuteixen en la prestació del servei i que poden ser programades (permisos retribuïts, descansos i vacances) i aquelles que afecten al desenvolupament del servei (baixes, absències injustificades, sancions per incompliments, etc.) i presenta un flux del protocol per analitzar, estudiar i proposar solucions. Una de les propostes és la formació de recursos operatius i el compromís de posar a disposició de Barcelona Activa personal de substitució, però cap d'aquests dos punts no es desenvolupen, per la qual cosa no es pot garantir una correcta resposta en cas de contingència.

És a dir, el pla, tot i ser complet, presenta un grau de detall i/o coherència insuficients: **5 punts**.

SABICO SEGURIDAD SA

La sistemàtica-metodologia que SABICO utilitza per tal de detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies són, en primer lloc, les eines que té implementades per a la gestió i millora de les prestacions del seu servei: CLAU (programari ERP per la gestió dels recursos humans mitjançant el qual s'elaboren els quadrants de treball, que permet gestionar torns i horaris) i l'AppVigilant (programari de gestió de la realització del servei basat en la utilització d'Smartphones o Tablettes) que inclou diverses funcionalitats com ara: full diari de servei (aplicació per enregistrar les tasques diàries realitzades per cada vigilant), control de rondes, control de presència/fitxatge, supervisió per inspector, entre d'altres.

Pel cas de possibles baixes de personal, l'empresa licitadora ofereix un equip reten amb un perfil professional adequat per donar resposta a les necessitats del servei, tot i que no concreta el nombre de persones que el componen. També s'indica que als treballadors/es que s'incorporen al servei se'ls fa un pla d'acollida i estan formades i coneixen els centres i serveis de Barcelona Activa.

En definitiva, el pla, tot i contemplar els requisits concrets del servei, no detalla de forma exhaustiva tots els supòsits i les metodologies per tractar-los: **7 punts**.

1.2.2.2. Procediment de resolució d'incidències de vigilància (com ara conflictes entre usuaris/treballadors, aldarulls i emergència sanitària), d'incidències relatives als avisos d'alarma i als serveis d'acuda.

SURESTE SEGURIDAD, S.L.U.

L'empresa licitadora indica que el centre de control 24 hores està ubicat a la seva seu central a Murcia, i que disposa d'una delegació a Vilanova i la Geltrú per a la resolució d'emergències. A més a més, indica que distingeix 3 nivells d'emergències depenent de la seva gravetat, però no els desenvolupa. D'altra banda, l'oferta sí que inclou el procediment que es portarà a terme en cas d'incendi, d'intrusió, d'inundació, d'amenaça de bomba, ferits, agressions, manifestacions públiques i tancament voluntari.

En conclusió, el procediment de resolució d'incidències, tot i contemplar els requisits concrets del servei, no detalla de forma exhaustiva tots els elements demanats en aquest punt: **3 punts**.

SABICO SEGURIDAD SA

L'empresa licitadora proposa un protocol de resolució d'incidències en el cas d'aldarulls, en el cas de conflictes entre persones usuàries/treballadores, davant d'una emergència mèdica (indicant les casuístiques més comuns). En tots els protocols indica i detalla totes les actuacions que portarà a terme per prevenció, les actuacions de detecció d'intervenció i aquelles accions que es realitzaran per normalitzar la situació, indicant com actuarà segons el nivell de gravetat (lleu, greu,...) per a cada tipologia d'emergències.

En resum, es contemplen tots els supòsits indicant de forma detallada i adequada el procediment d'actuació en cadascun d'ells: **5 punts**.

1.2.3. Desenvolupar una proposta de manteniment preventiu de les instal·lacions incloses en el present plec tècnic

SURESTE SEGURIDAD SLU

La proposta presenta una descripció genèrica del manteniment preventiu del sistema d'accessos, intrusió, videovigilància i sistemes de comunicacions (servidors i estacions de treball), però no es fa referència al manteniment de les instal·lacions d'interfonia.

L'oferta desenvolupa un quadre descriptiu dels edificis per tipus d'infraestructures i per mida (gran, mitjà i petit). Tanmateix, tot i que s'especifiquen els temps estimats en els edificis petits, no es fa referència als temps estimats en els edificis grans i mitjans. D'altra banda, les descripcions són molts genèriques i en alguns casos errònies, com en algun altre apartat de l'oferta. Pel que fa a les freqüències de manteniment preventius són les especificades en el Plec tècnic (trimestrals i semestrals, segons l'edifici).

L'empresa licitadora adjunta un cronograma, però desenvolupa una metodologia d'execució molt genèrica sense especificar quins informes es generen ni la seva periodicitat.

Pel que fa als mitjans humans, no s'especifica el personal adscrit al servei ni la seva categoria ni formació, fet que impossibilita saber si els perfils tècnics compten amb coneixements en el sistema Dorlet o bé si es comprometen a impartir formació.

A l'oferta s'indica que l'empresa licitadora disposa de personal de reten en cas d'urgència, però no s'esmenta si es contractarà el servei d'assistència i manteniment amb Dorlet.

L'empresa licitadora adjunta un exemple de full de treball que s'adequa a les necessitats del servei i desenvolupa un quadrant resum de la planificació anual d'equipaments per tipologia, però sense indicar el rati de temps dedicat per operari.

Per últim, l'oferta no aporta millores.

Tot i adequar-se a les necessitats mínimes del servei que s'exposen al plec, el desenvolupament del pla de manteniment és genèric: **2 punts**.

SABICO SEGURIDAD SA

L'oferta desenvolupa un pla de manteniment complet especificant les primeres visites per conèixer les instal·lacions i inclusió dels actius dins el programari GMAO, SABICO SAT EXPERTIS.

L'empresa licitadora indica que hi haurà un tècnic fix oficial de primera i un tècnic ajudant per tasques que requereixen dues persones. En referència a la descripció del manteniment preventiu és correcte i s'indiquen les freqüències i tota la documentació a lliurar. D'altra banda, a la proposta presentada es fa constar el manteniment i l'assistència directa amb Dorlet, tal i com s'indica al Plec tècnic.

L'oferta especifica totes les tasques de manteniment de connexions amb la CRA, així com el manteniment d'altres, baixes i modificacions de codis d'accés dels usuaris.

Per últim, l'empresa licitadora adjunta un exemple de full de treball que s'adequa a les necessitats del servei i desenvolupa un quadrant del primer trimestre del manteniment preventiu que es realitzaria a l'inici del contracte, indicant el rati de temps dedicat per equipament i tipologia d'instal·lació.

Es considera que el desenvolupament del pla de manteniment és personalitzat i s'adequa a les necessitats del servei exposades en el plec, desenvolupant el pla de manteniment preventiu i aportant tota documentació necessària. No aporta millores a respecte a les especificacions del plec.

En definitiva, tot i que el desenvolupament del pla de manteniment és personalitzat i s'adequa a les necessitats del servei exposades en el plec, desenvolupant el pla de manteniment preventiu i aporta documentació necessària, no aporta millores: **4 punts**.

1.2.4. Desenvolupar un proposta d'assistència d'avaries correctives no planificades diferenciant entre avaries ordinàries i urgents i indicant els temps de resposta

SURESTE SEGURIDAD SLU

La proposta de SURESTE SEGURIDAD desenvolupa els tipus d'avaries ordinàries i urgents. Els terminis de resposta per les avaries urgents són els mateixos que s'especifiquen en el Plec tècnic i, a més, proposa una reducció del temps de resposta pel tipus d'avaria urgent amb afectació parcial al sistema. Tanmateix, no s'indiquen temps de resposta per les avaries ordinàries.

D'altra banda, la proposta no especifica els tècnics que s'assignaran al manteniment correctiu, ni tampoc s'indica si aquests seran els mateixos que els assignats en el manteniment preventiu, és a dir, la proposta no assegura que es pugui garantir el coneixement de les instal·lacions pel que fa al manteniment correctiu.

El procediment de gestió de correctius és correcte, però massa genèric. De la mateixa forma, la gestió del material a substituir s'explica molt superficialment. Tampoc s'especifica en quin programa informàtic es durà a terme el control del correctiu.

En definitiva, la proposta no aporta temps de resposta per avaries ordinàries i fa una descripció del servei molt genèrica i no personalitzada, sense aportar informació sobre la gestió del material de substitució ni sobre els perfils d'operaris assignats (en quan a nombre de perfils i experiència/coneixements dels mateixos): **3 punts**.

SABICO SEGURIDAD SA

La proposta de SABICO SEGURIDAD desenvolupa els tipus d'avaries ordinàries i urgents. Pel que fa als terminis de resposta són els mateixos que s'especifiquen al Plec tècnic. Es valora positivament que l'oferta faci referència a una primera visita per concretar l'inventari i la programació.

Així mateix, la proposta especifica els tècnics que assignarà al manteniment correctiu i indica que seran els mateixos que els assignats en el preventiu en horari d'oficina, fet que permet assegurar el coneixement de les instal·lacions i la correcta prestació del manteniment correctiu.

En quan al procediment de gestió de correctius que es proposa és complet, perquè desenvolupa tots els passos necessaris i també s'especifica la gestió del material a substituir. Així mateix, l'empresa licitadora indica que tota la gestió de correctius es fa des del programa GMAO.

En resum, la proposta està ben desenvolupada, diferencia les tipologies d'avaries, tot i que no millora els terminis de resolució indicats en el Plec tècnic: **4 punts**.

1.2.5. Desenvolupar una proposta del servei d'assistència 24h per donar cobertura a les avaries o assistències que es detectin en les instal·lacions objecte del plec fora de l'horari d'oficina

SURESTE SEGURIDAD SLU

L'empresa licitadora no inclou a la seva oferta un apartat on expliqui com desenvoluparà el servei d'assistència 24 hores per donar cobertura a les avaries o assistències que es detectin en els equipaments fora de l'horari d'oficina.

0 punts, si no s'ha desenvolupat la proposta o aquesta no inclou temps de resposta o té mancances conceptuals importants que no fan viable el servei

SABICO SEGURIDAD SA

L'empresa licitadora presenta un protocol d'actuació de la CRA i gestió d'incidències en el que facilita les dades de contacte (telèfon i correu electrònic) per a qualsevol incidència fora d'horari d'oficina. Així mateix, indica els temps de resposta en remot per tipologia d'intervenció per avaria urgent: 1. Caiguda general del sistema o afectació parcial a espais bàsics i 2. Caiguda parcial del sistema.

D'altra banda, l'oferta també inclou el protocol d'actuació segons el tipus d'avís (alarmes d'atracament, alarma de robatori, avaria d'alimentació, bateria baixa, LTC, LTO i informes de CRA).

Per últim, s'adjunta un protocol detallat relatiu a les actuacions del servei d'acuda, de custòdia de claus i gestió d'incidències. En aquest protocol es descriuen les diferents tipologies d'accés als equipaments per part dels serveis que ho requereixin (cossos de seguretat, bombers, ambulàncies i serveis mèdics. A més a més, l'empresa licitadora posa a disposició 2 tècnics d'avaries en horari nocturn festiu i caps de setmana amb una rotació setmanal.

5 punts, si el desenvolupament del servei és personalitzat, descriu el mitjans dedicats al servei, el temps de resposta són coherents, disposa d'un sistema de comunicació d'avisos amb diferents nivells d'escalat o un call center fiable.

RESUM DE LES VALORACIONS DE LA PROPOSTA TÈCNICA

	Puntuació màxima	SURESTE SEGURIDAD, S.L.U.	SABICO SEGURIDAD SA
1.2.1. Pla de treball servei	10 punts	5 punts	7 punts
1.2.2. Pla de contingències de les tasques de vigilància	15 punts	8 punts	12 punts
1.2.2.1. Sistemàtica-metodologia que utilitza l'empresa per tal de detectar, intervenir i pal·liar les diferents anomalies	10 punts	5 punts	7 punts
1.2.2.2. Procediment de resolució d'incidències de vigilància (com ara conflictes entre usuaris/treballadors, aldarulls i emergència sanitària), d'incidències relatives als avisos d'alarma i als serveis d'acuda	5 punts	3 punts	5 punts
1.2.3. Desenvolupar una proposta de manteniment preventiu de les instal·lacions incloses en el present plec tècnic	5 punts	2 punts	4 punts
1.2.4. Desenvolupar una proposta d'assistència d'avaries correctives no planificades diferenciant entre avaries ordinàries i urgents i indicant els temps de resposta	5 punts	3 punts	4 punts
1.2.5. Desenvolupar una proposta del servei d'assistència 24h per donar cobertura a les avaries o assistències que es detectin en les instal·lacions objecte del plec fora de l'horari d'oficina	5 punts	0 punts	5 punts
PUNTUACIÓ TOTAL SOBRE B	40 punts	18 punts	32 punts

Manel Balsells Ortuño
Responsable de Manteniment i Infraestructures

Adela Lorenzo Rivera
Directora de Compres, Serveis Generals i Infraestructures