



Informe tècnic de valoració dels criteris avaluable mitjançant un judici de valor que s'emet a petició de la Mesa de Contractació del contracte del Servei de Recepció i Atenció al Públic per a l'edifici de la seu corporativa del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (Exp. CTTI-2025-90).

Vocals tècnics:

- Anna Galindo Marco
- Núria Mallafré Alcocer

1. Objecte del contracte i tramitació.

El CTTI ha dut a terme un procés de contractació de la prestació del servei de recepció i atenció al públic a l'edifici ubicat al carrer Salvador Espriu, 45-51 de l'Hospitalet de Llobregat, titularitat del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) de la Generalitat de Catalunya amb número d'expedient CTTI-2025-90 per procediment obert harmonitzat, amb import base de licitació de 118.822,23 euros (IVA no inclòs).

2. Dades de la licitació.

En data 22/04/2025 es publica l'anunci de licitació al perfil del contractant, establint el termini per presentació de les proposicions fins el dia 02/06/2025.

Les empreses que han presentat oferta i que han resultat admeses són:

NIF	Empreses licitadores admeses	Alies
B59422329	Emiser Vallès	EMISER
B64338767	TRIANGLE CATALUNYA SERVEIS AUXILIARS, S.L	TRIANGLE

3. Empreses proposades per exclusió:

De l'anàlisi de les ofertes presentades no es detecta cap incompliment ni cap circumstància per proposar l'exclusió de cap de les empreses presentades.

4. Valoració de criteris avaluables mitjançant judici de valor (sobre B).

El 12 de juny de 2025 es va procedir a l'obertura dels sobres B de les empreses licitadores, contenidors de les propostes tècniques. La valoració s'ha fet seguint els criteris de valoració avaluables mitjançant un judici de valor establerts a l'Annex 2 del plec de clàusules administratives particulars.

Totes les propostes presentades compleixen amb els requeriments mínims establerts en el plec de prescripcions tècniques essent aptes per executar adequadament l'objecte del contracte. L'objecte de la següent valoració és realitzar un anàlisi de les ofertes quant a la seva aproximació pel que fa al nivell màxim d'idoneïtat i eficàcia, sempre per sobre dels mínims requerits.

Per valorar el Pla i metodologia de treball, es valorarà:

- Pla de treball que haurà de descriure el servei enfocant-se als requisits del PPTP (fins a 12 punts) (CIP).

Alies	Valoració	Puntuació
EMISER	<u>Elements tecnològics</u> El licitador presenta dos elements tecnològics (dispositius de mans lliures, telèfon intel·ligent) per facilitar la comunicació i garantir l'operativitat del servei. La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 100%, que en aquest cas 5 punts - Excel·lent.	5
	<u>Millora de l'eficiència</u> Per les propostes de millora d'eficiència, es fa menció de l'organització de targetes i la classificació pels esdeveniments, organització del personal en funció de les tasques designades. Horaris dels auxiliars a les franges de major afluència a l'edifici. Fa menció en l'anticipació dels treballs per tal d'organitzar el servei. La proposta del licitador compleix de manera destacada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 75%, que en aquest cas 3 punts. - Bona.	3
	<u>Canal de comunicació</u> Proposa un canal de comunicació i registre permanent de les incidències del servei, així com de totes les interaccions i gestions vinculades a la prestació del servei. Es valora positivament per conèixer l'estat del servei al moment. La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 100%, que en aquest cas 3 punts - Excel·lent.	3

Alies	Valoració	Puntuació
TRIANGLE	Total pla de treball EMISER	11
	<u>Elements tecnològics</u> El licitador presenta un element tecnològic (telèfons intel·ligents per cada posició de recepció) per facilitar la comunicació i garantir l'operativitat del servei entre el personal i el cap de projecte. La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 50%, que en aquest cas 2,5 punts – Acceptable.	2,5
	<u>Millora de l'eficiència</u> Per les propostes de millora d'eficiència, s'ajusta els horaris dels auxiliars a les franges de major afluència a l'edifici, s'establiran protocols clars per la gestió de visites, i disposaran d'un manual amb procediments per agilitzar l'atenció i evitar les cues. La proposta del licitador compleix de manera destacada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 75%, que en aquest cas 3 punts – Bona.	3
	<u>Canal de comunicació</u> Proposa un canal de comunicació i registre permanent, on es recullen les incidències i accions de seguiment, planificacions de feines. Es valora positivament per conèixer l'estat del servei al moment. La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 100%, que en aquest cas 3 punts - Excel·lent.	3
	Total pla de treball TRIANGLE	8,5

- Proposta organitzativa (fins a 11 punts) (CIP).

Alies	Valoració	Puntuació
EMISER	El licitador presenta una proposta organitzativa on es defineixen correctament els diferents punts sol·licitats al criteri, com és el cas de: - Defineix l'ús d'eines, protocols o mecanismes per assegurar que el servei no es veurà afectat (absentisme, incidents, vacances). - Defineix la gestió de baixes, vacances i les cobertures del servei. - Es determina metodologies específiques de treball. - Determina mecanismes de qualitat per verificar el correcte funcionament del servei. La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 100%, que en aquest cas 11 punts.- Excel·lent.	11
TRIANGLE	El licitador presenta una proposta organitzativa on es defineixen els diferents punts sol·licitats al criteri, com és el cas de: - Defineix l'ús d'eines, protocols o mecanismes per assegurar que el servei no es veurà afectat (absentisme, incidents, vacances). - Defineix la gestió de baixes, vacances i les cobertures del servei. -Determina mecanismes de qualitat per verificar el correcte funcionament del servei. La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 100%, que en aquest cas 11 punts.- Excel·lent.	11

- Proposta formativa per garantir el desenvolupament del personal destinat a prestar el servei a partir del mínim i d'acord amb l'apartat 4.1 del PPTP (fins a 4 punts) (CIP).

Alies	Valoració	Puntuació
EMISER	El licitador presenta un pla formatiu dividit entre el curt, mitjà i llarg termini, el qual té com a objectiu proporcionar una atenció tècnica i personal de qualitat. Cada bloc de formació per terminis té entre quatre (4) i nou (9) formacions específiques les quals es poden realitzar de manera presencial o en línia, cosa que permetrà al treballador accedir a les formacions de manera més còmoda. La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 100%, que en aquest cas 4 punts.- Excel·lent.	4,0
TRIANGLE	El licitador presenta una proposta formativa genèrica la qual caldrà adaptar a les necessitats que el CTTI pugui traslladar. El pla formatiu està dividit en tres grups principals (formació d'acollida, anual i contínua). Es proposa dos grups addicionals de formacions específiques, formació en la branca de prevenció de riscos laborals (4) i al desenvolupament professional (4). No s'especifica si les formacions són presencials o en línia en els diferents grups. La proposta del licitador compleix de manera destacada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 75%, que en aquest cas 3 punts – Bona.	3,0

- Pla de seguiment del servei a partir del mínim i d'acord amb l'apartat 4.4 del PPTP (fins a 3 punts) (CIP).

Alies	Valoració	Puntuació
EMISER	El licitador ofereix un pla de seguiment actiu, continu i transparent mitjançant l'aplicació pròpia com a eina troncal. El seguiment es complementa amb dues actuacions complementàries; emissió d'informes periòdics i la consulta permanent de l'aplicació. Tant els informes periòdics com el canal de consulta, proporcionen la informació necessària per a control i seguiment del servei;	3

Alies	Valoració	Puntuació
	registre d'incidències, pla de treball, quadres de control, millores correctores. Les reunions de seguiment s'ajusten amb els requisits del plec. La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 100%, que en aquest cas 3 punts.- Excel·lent.	
TRIANGLE	El licitador presenta una proposta de seguiment del servei a través d'informes mensuals d'incidències i reclamacions, registre d'aquestes i on s'indicarà el tractament per part de la coordinadora i els informes mensuals del SCPR. S'estableixen indicadors per mesurar el progrés i compliment de requisits establerts. S'estableixen quatre informes més en diferents periodicitats per avaluar diferents aspectes del servei; qualitat, auditories internes, enquestes de satisfacció i auditories externes. A més s'ofereix inspeccions setmanals del servei per comprovar l'evolució d'aquest. Les reunions de seguiment s'ajusten amb els requisits del plec. La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 100%, que en aquest cas 3 punts.- Excel·lent.	3

-Respecte l'Aplicació web requerida al PPT el qual permeti al CTTI controlar l'assistència a partir dels requisits mínims i/o jornada d'acord amb l'apartat 4.7 del PPTP (fins a 3 punts) (CIP).

Alies	Valoració	Puntuació
EMISER	El licitador compleix amb els requisits de l'aplicatiu que s'especifiquen a l'apartat 4.7 del PPTP, el qual compleix amb els requeriments i presenta un software el qual permet explotar les dades de manera intuïtiva i clara i en diversos formats.	3,0

Alies	Valoració	Puntuació
	La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 100%, que en aquest cas 3 punts.- Excel·lent.	
TRIANGLE	El licitador compleix amb els requisits de l'aplicatiu que s'especifiquen a l'apartat 4.7 del PPTP, el qual compleix amb els requeriments i presenta un software el qual permet explotar les dades de manera intuïtiva i clara i en diversos formats. La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 100%, que en aquest cas 3 punts.- Excel·lent.	3,0

- Pla de transició d'acord amb l'apartat 4.6.1 del PPTP (fins a 1,5 punts) (CIP).

Alies	Valoració	Puntuació
EMISER	El licitador presenta un pla de transició detallat, dividit en tres fases que es consideren adequades per a les necessitats del CTTI, els quals es divideixen: descripció de la preparació del servei, l'execució inicial del mateix i l'estabilització i consolidació d'aquest. En el pla de transició determina el registre, control i traçabilitat de cada pas i exposa que amb els passos que es descriuen s'assegura la continuïtat operativa, la traçabilitat de cada pas així com l'adaptació progressiva dels treballadors. La proposta del licitador supera de manera destacada i significativa amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 100%, que en aquest cas 1,5 punts.- Excel·lent.	1,5

Alies	Valoració	Puntuació
TRIANGLE	El licitador fa una descripció poc detallada sobre les propostes relatives al pla de transició ja que, tot i que l'oferta fa referència a la informació que es detalla com a requisit i al Plec Tècnic, no es pot considerar que aportï un nivell de detall prou significatiu com per a que el CTTI pugui identificar més enllà de preceptes generals la idea que el licitador proposa per a la transició del servei. La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 50%, que en aquest cas 0,75 punts – Acceptable.	0,75

- Pla de devolució d'acord amb l'apartat 4.6.2 del PPTP (fins a 1,5 punts) (CIP)

Alies	Valoració	Puntuació
EMISER	El licitador no presenta pla de devolució. En el seu cas presenta un pla "d'evolució" el qual no compleix amb el que es demana al PPTP. La idea dels informes setmanals als quals es fa referència a la documentació de l'expedient té la finalitat de saber l'estat actualitzat de la devolució del servei. En aquest cas, el licitador ha presentat una proposta per seguir l'evolució del servei durant el seu transcurs habitual, cosa que no es valora en aquest apartat. La proposta del licitador no compleix els aspectes del criteri de valoració. En conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 0%, que en aquest cas 0 punts – Nul·la.	0,0
TRIANGLE	El licitador presenta una proposta de pla de devolució adaptada a les necessitats del CTTI pel que fa a les propostes de transmissió del coneixement i eines emprades en el servei. Manca detallar el mecanisme d'informe setmanal (informe o similar) que permet al CTTI tenir el control de l'estat del pla de devolució. La proposta del licitador compleix de manera ajustada amb la totalitat dels aspectes del criteri de valoració. En	0,75

Al·lies	Valoració	Puntuació
	conseqüència hem de ponderar el criteri amb un 50%, que en aquest cas 0,75 punts – Acceptable.	

4. Resum de les puntuacions.

Un cop analitzades cadascuna de les ofertes admeses, s'assignen les següents puntuacions:

Criteris valorables mitjançant judici de valor	Puntuació màxima	EMISER	TRIANGLE
Pla de treball que haurà de descriure el servei enfocant-se als requisits del PPTP	12	11,0	8,5
Proposta organitzativa	11	11,0	11,0
Proposta formativa per garantir el desenvolupament del personal destinat a prestar el servei a partir del mínim i d'acord amb l'apartat 4.1 del PPTP	4	4,0	3,0
Pla de seguiment del servei a partir del mínim i d'acord amb l'apartat 4.4 del PPTP	3	3,0	3,0
Respecte l'Aplicació web requerida al PPT el qual permeti al CTTI controlar l'assistència a partir dels requisits mínims i/o jornada d'acord amb l'apartat 4.7 del PPTP	3	3,0	3,0
Pla de transició d'acord amb l'apartat 4.6.1 del PPTP	1,5	1,5	1,0
Pla de devolució d'acord amb l'apartat 4.6.2 del PPTP	1,5	0,0	0,75
TOTAL	36	33,5	30,25

Un cop aplicats els criteris valorables mitjançant judici de valor a cadascun dels criteris, s'ha identificat per cada criteri amb identitat pròpia (CIP), quan supera o iguala **el 80% de la valoració màxima pel criteri CIP. En aquest cas, s'ha obtingut** la puntuació final aplicant la fórmula de la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, aprovada per la Direcció General de Contractació Pública, que és la següent, d'acord amb l'establert al plec de clàusules administratives:

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

On:

Pop és la puntuació de l'apartat per a l'oferta a valorar

P és la puntuació màxima de l'apartat.

VTOP és la valoració tècnica de l'apartat per a l'oferta que es puntua.

VTmv és la valoració tècnica de l'apartat amb millor valoració.

De l'aplicació d'aquesta fórmula en els criteris on escau, s'obté la següent puntuació final:

Criteris valorables mitjançant judici de valor	Puntuació màxima	Llindar CIP (80%)	EMISER	TRIANGLE
Pla de treball que haurà de descriure el servei enfocant-se als requisits del PPTP	12	9,6	12	8,5
Proposta organitzativa	11	8,8	11,0	11,0
Proposta formativa per garantir el desenvolupament del personal destinat a prestar el servei a partir del mínim i d'acord amb l'apartat 4.1 del PPTP	4	3,2	4,0	3,0
Pla de seguiment del servei a partir del mínim i d'acord amb l'apartat 4.4 del PPTP	3	2,4	3,0	3,0
Respecte l'Aplicació web requerida al PPT el qual permeti al CTTI controlar l'assistència a partir dels requisits mínims i/o jornada d'acord amb l'apartat 4.7 del PPTP	3	2,4	3,0	3,0
Pla de transició d'acord amb l'apartat 4.6.1 del PPTP	1,5	1,2	1,5	1,0
Pla de devolució d'acord amb l'apartat 4.6.2 del PPTP	1,5	1,2	0,0	0,75
TOTAL	36	28,8	34,5	30,25

5. Conclusió.

Es trasllada a la Mesa de contractació el resultat de les valoracions i puntuació assignada en funció de l'aplicació dels criteris avaluable mitjançant un judici de valor (continguts del sobre B), d'acord amb la classificació següent:

Alies	Empreses licitadores admeses	Puntuació
EMISER	Emiser Vallès	34,50
TRIANGLE	TRIANGLE CATALUNYA SERVEIS AUXILIARS, S.L	30,25

Per tant, es trasllada a la Mesa de contractació la valoració efectuada i les puntuacions assignades, per tal que la Mesa elevi la corresponent proposta a l'òrgan de contractació de l'expedient.

Signat, a l'Hospitalet de Llobregat,

Anna Galindo Marco
Gestora de Serveis Auxiliars

Núria Mallafré Alcocer
Cap de l'Àrea de Benestar i Espais