



Codi expedient: E250000080 Tramitació: ordinària	Contractació del servei de neteja, recollida selectiva i control de plagues de les dependències de la Fundació Museu Picasso de Barcelona
--	--

INFORME VALORACIÓ TÈCNICA (SOBRE B) RELATIU ALS CRITERIS DE VALORACIÓ QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR DE LES OFERTES REBUDES.

1. Empreses que han presentat oferta i admeses per a la valoració de la memòria tècnica i organitzativa (sobre B)

EMPRESA	NIF/CIF
MULTISERVEIS NDAVANT, S.L.	B60579240
LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCION, SAU	A08426108
MULTIANAU, S.L.	B50819507
Nortex Outsourcing Global, S.L.	B15591357
LUNET, SL	B58169566
SERVEO SERVICIOS AUXILIARES, SA	A28672038
MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.	A28506038
CLANSER, S.A.	A25040759
TADYCO SERVICES XXI, S.L.U.	B67614032

2. Procés de valoració

Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor (SOBRE B) Fins a 35 punts)

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gaseta del dia 16 de març, la ponderació màxima dels criteris d'adjudicació a partir d'un judici de valor és del 40 % de la puntuació total.

Caldrà presentar una proposta de **memòria**, en relació a la qual es valoraran els aspectes que es relacionen a continuació, amb un màxim de 35 punts i d'acord amb el següent barem.

A. Proposta d'atenció i resolució de situacions d'emergències en els edificis de la FMPB. Fins a 15 punts.



Aquest apartat té com a finalitat avaluar la capacitat de les empreses a l'hora d'atendre i resoldre de forma efectiva les possibles situacions d'emergències o imprevistos, com per exemple espais inundats per pluges, serveis imprevistos per actes, obres arquitectòniques exteriors,... (en relació amb el que s'estableix al PPT en la seva clàusula 3 i concordants). La proposta tècnica en aquest apartat, no podrà superar les 2 pàgines. S'avaluaran els següents apartats:

- 1.- Justificació de la dotació de personal de guàrdia en dies laborables i festius per atendre i resoldre de forma efectiva aquestes emergències
- 2.- Justificació de l'organització executiva de l'empresa i sistemes de comunicació 24h/365 (concretant persones, contactes, telèfons i altres mitjans de comunicació)
- 3.- Justificació de la dotació de vehicles, maquinària, mitjans i materials disponibles per atendre i resoldre de forma efectiva aquestes emergències.

La puntuació per aquest apartat podrà ser de:

- Proposta molt satisfactòria, ben explicada, factible, eficaç i eficient, específica i ajustada a les necessitats del servei: 15punts
- Proposta acceptable, ben explicada però genèrica, no presenta elevats nivells d'eficiència i eficàcia i/o no s'adeqüen completament a la realitat del Museu: 6 punts
- Proposta deficient, mancada d'explicacions i no ajustada al servei : 2,5 punts
- Proposta molt deficient, incorrecta o mancada de la informació necessària per valorar-la: 0 punts

B. Proposta per a verificar la correcta prestació del servei. Fins a 15 punts.

Per tal de garantir una bona execució del servei, i de manera complementària al ja definit al PPT, el licitador ha d'analitzar i proposar la metodologia que utilitzarà per poder verificar el correcte funcionament del Servei de neteja de les dependències de la FMPB. Es puntuarà la claredat, justificació lògica i tècnica i coherència de la metodologia proposada. La proposta tècnica en aquest apartat, no podrà superar les 2 pàgines. La puntuació s'atorgarà segons els següents valors:

Complert, coherent, adequat i detallat	15 punts
Coherent i detallat	11 punts
Correcte i adequat	8 punts
Bàsic i poc detallat	5 punts
Informació poc rellevant	2,5 punts
Informació irrellevant	0 punts

C. Proposta d'implantació d'un sistema de control presencial. Fins a 5 punts

Es valorarà la proposta d'implantació d'un sistema de control presencial per garantir els horaris i les freqüències del servei de neteja, d'acord amb allò que s'exigeix a l'apartat 3.1 del PPT. La proposta tècnica en aquest apartat, no podrà superar les 2 pàgines. Es valorarà atenent als següents paràmetres:

- El menor requeriment d'instal·lació o infraestructura: fins a **2 punts**
- La capacitat real de control de la presència dels treballadors al moment: fins a **3 punts**



VALORACIÓ

MULTISERVEIS NDAVANT, S.L.

Apartat A. L'empresa fa una proposta d'atenció i resolució d'emergències que es considera **molt satisfactòria (15 punts)**. NDAVANT detalla la dotació de personal 24 hores per a dies laborables i festius especificant especialistes i netejadors, amb un temps de resposta molt satisfactori que s'ajusta a les exigències d'aquest contracte i procediments especificats. L'organització és clara quant a la presència de responsables i inclou un Call-Center 24h/365. Es detallen els vehicles i el banc de maquinària, fet que afavoreix la capacitat operativa.

Apartat B. L'empresa fa una proposta per a verificar la correcta prestació del servei que es considera **complet (15 punts)**. La metodologia combina la supervisió amb una plataforma tecnològica que permet un seguiment transparent. Fa una proposta innovadora per avaluar la qualitat real percebuda per l'usuari final en un entorn d'alta exigència com és el museu.

Apartat C. L'empresa presenta un sistema de control presencial que no requereix instal·lació **(2 punts)** i que controla la presència dels treballadors al moment **(3 punts)**.

LD EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCION, SAU

Apartat A. L'empresa fa una proposta d'atenció i resolució d'emergències que es considera **acceptable (6 punts)**. LD Facility aporta dades específiques i positives, com un temps de resposta adient, la quantificació del personal de guàrdia 24 hores i contactes directes amb nom i telèfon. L'organització està descrita amb referències a responsables i vies de comunicació, però sense detalls específics sobre com es gestionen les incidències en temps real. Pel que fa als recursos materials, la dotació de maquinària i vehicles està mencionada però no es concreta en quantitats. En general, la proposta és funcional però amb mancances en el detall que podrien afectar la rapidesa i la qualitat de la resposta.

Apartat B. L'empresa fa una proposta per a verificar la correcta prestació del servei que es considera **correcte (8 punts)**. LD Facility suggereix mètodes de control objectius i la col·laboració amb laboratoris externs però no concreta les propostes.

Apartat C. L'empresa presenta un sistema de control presencial que no requereix instal·lació **(2 punts)** i que controla la presència dels treballadors al moment **(3 punts)**

MULTIANAU, S.L.

Apartat A. L'empresa fa una proposta d'atenció i resolució d'emergències que es considera **molt satisfactòria (15 punts)**. Destaca per la seva concreció i la robustesa dels mitjans oferts. Detalla la dotació de personal 24 hores per a dies laborables i festius. El pla de comunicació és molt complet i té un Call Center amb atenció 24h, garantint un temps de resposta molt satisfactori que s'ajusta a les exigències d'aquest contracte. La justificació de recursos és completa, detallant maquinària per a emergències greus i vehicles adaptats.

Apartat B. L'empresa fa una proposta per a verificar la correcta prestació del servei que es considera **complet (15 punts)**. MULTIANAU estableix una metodologia amb un control diari molt exhaustiu, combinant diferents tecnologies pel seguiment de les tasques. El seu punt



més diferenciador és la implementació d'una proposta innovadora que permet avaluar l'eficàcia real de la neteja en un entorn de gran afluència com és el museu.

Apartat C. L'empresa presenta un sistema de control presencial que no requereix instal.lació **(2 punts)** i que controla la presència dels treballadors al moment **(3 punts)**

NORTEX OUTSOURCING GLOBAL, S.L.

Apartat A. L'empresa fa una proposta d'atenció i resolució d'emergències que es considera **deficient (2,5 punts)**. NORTEX presenta una proposta que compleix amb els requisits mínims de forma genèrica. Identifica contactes telefònics 24h, quantifica un equip de guàrdia i aporta una llista de vehicles i maquinària. Tot i això, la memòria no especifica protocols detallats per a la gestió d'emergències El resultat és un pla que no aprofundeix en detalls d'eficiència ni presenta cap mena d'adaptació a les necessitats particulars d'un entorn amb una gran afluència i unes necessitats de servei molt exigents.

Apartat B. L'empresa fa una proposta per a verificar la correcta prestació del servei que es considera **bàsic (5 punts)**. NORTEX presenta un sistema de control basat en la seva plataforma tecnològica, estructurada i amb diferents nivells d'auditoria. No obstant això, resulta una proposta genèrica, un model de qualitat estàndard que podria aplicar-se a qualsevol gran edifici sense modificacions. Manca d'una adaptació específica a les necessitats particulars d'un museu, així com d'elements innovadors que la facin destacar.

Apartat C. L'empresa presenta un sistema de control presencial que no requereix instal.lació **(2 punts)** i que controla la presència dels treballadors al moment **(3 punts)**

LUNET, SL

Apartat A. L'empresa fa una proposta d'atenció i resolució d'emergències que es considera **acceptable (6 punts)**. LUNET ofereix un servei de personal de guàrdia permanent i cobert 24h/365, amb una organització i un sistema de comunicació clar. En quant als mitjans materials, la memòria proporciona un llistat de la maquinària, vehicles o productes que disposen. Falta informació sobre protocols d'alerta i seguiment de les incidències, així com sobre els recursos específics en situacions especials. Això podria dificultar una actuació immediata i coordinada en cas d'incidents greus.

Apartat B. L'empresa fa una proposta per a verificar la correcta prestació del servei que es considera **correcte (8 punts)**. La proposta de LUNET presenta un sistema de verificació complet liderat per la Responsable de Mètodes i Qualitat amb una sòlida experiència. La proposta detalla el funcionament dels diferents mòduls de la seva plataforma tecnològica. No queda ben definida l'assignació de tasques per sota de la Responsable i no ofereix la col.laboració amb laboratoris externs.

Apartat C. L'empresa presenta un sistema de control presencial que no requereix instal.lació **(2 punts)** i que controla la presència dels treballadors al moment **(3 punts)**



SERVEO SERVICIOS AUXILIARES, SA

Apartat A. L'empresa fa una proposta d'atenció i resolució d'emergències que es considera **deficient (2,5 punts)**. La memòria és deficient a causa de la falta d'informació essencial. Malgrat descriure processos de forma genèrica i quantificar la brigada mòbil, no compleix amb els requisits claus del plec: no especifica l'organització executiva de l'empresa, no facilita cap nom o número de telèfon de contacte (ni tan sols del seu CAU 24h) i no justifica la dotació de vehicles. Aquestes absències fonamentals fan que la proposta no sigui verificable ni fiable, impeding una valoració positiva.

Apartat B. L'empresa fa una proposta per a verificar la correcta prestació del servei que es considera **correcte (8 punts)**. La proposta de SERVEO és coherent i presenta un pla d'informes periòdics detallat però resulta molt estàndard. Manca d'algun element innovador i d'una personalització a mida per la tipologia d'edifici.

Apartat C. L'empresa presenta un sistema de control presencial que no requereix instal·lació **(2 punts)** i que controla la presència dels treballadors al moment **(3 punts)**

MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.

Apartat A. L'empresa fa una proposta d'atenció i resolució d'emergències que es considera **deficient (2,5 punts)**. MITIE presenta la dotació de personal per donar cobertura 24 hores i l'organigrama de funcionament. No obstant això, n'hi ha mancances significatives i una redacció confusa. La descripció del personal, dels recursos materials, la maquinària i vehicles és genèrica. Això pot suposar un handicap a l'hora de gestionar emergències complexes o amb gran impacte. Manca informació tècnica que podria millorar la resposta operativa.

Apartat B. L'empresa fa una proposta per a verificar la correcta prestació del servei que es considera **bàsic (5 punts)**. La metodologia presentada per MITIE és correcta en la seva estructura i es recolza en una eina informàtica. Tanmateix, es percep com a poc àgil i insuficient per a un servei d'alta exigència com aquest. La freqüència dels controls de supervisió clau és baixa (mensual o, fins i tot, trimestral per als nivells superiors) i el temps de resposta a queixes (fins a 48 hores) és considerablement lent. Aquests factors fan que, tot i ser un pla correcte, la seva adequació a un entorn dinàmic i de gran afluència sigui qüestionable.

Apartat C. L'empresa presenta un sistema de control presencial que no requereix instal·lació **(2 punts)** i que controla la presència dels treballadors al moment **(3 punts)**

CLANSER, S.A.

Apartat A. L'empresa fa una proposta d'atenció i resolució d'emergències que es considera **acceptable (6 punts)**. Justifica un equip de guàrdia 24/365 quantificat en torns i personal, amb un temps de resposta adequat. Aportat contactes directes amb noms i telèfons, un sistema de gestió i una proposta proactiva. En canvi, no es detallen protocols d'actuació, fet que genera dubtes sobre la capacitat real de resposta immediata. Pel que fa a l'organització executiva, falta concreció en els canals de comunicació. En la dotació de maquinària i vehicles, la memòria és molt superficial i no aporta un inventari detallat.

Apartat B. L'empresa fa una proposta per a verificar la correcta prestació del servei que es considera **coherent (11 punts)**. CLANSER presenta una estructura de supervisió a tres nivells



Fundació Museu Picasso de Barcelona
C/Montcada,15-23
08003 Barcelona
EXP. E250000080

amb personal clau identificat amb noms, i una dedicació horària setmanal/mensual específica per a cadascun. Aquest compromís organitzatiu, juntament amb la proposta d'auditories externes i l'ús de eines tecnològiques estàndard, constitueix un sistema de control fiable. No obstant això, no inclou mètodes de verificació més innovadors que permetin mesurar la qualitat de la neteja d'una forma totalment objectiva en un entorn d'alta exigència per l'elevada afluència.

Apartat C. L'empresa presenta un sistema de control presencial que no requereix instal·lació **(2 punts)** i que controla la presència dels treballadors al moment **(3 punts)**

TADYCO SERVICES XXI, S.L.U.

Apartat A. L'empresa fa una proposta d'atenció i resolució d'emergències que es considera **deficient (2,5 punts)**. La proposta de TADYCO no especifica la dotació de personal de guàrdia permanent 24h/365. L'organització executiva és poc detallada, manca de desenvolupament operatiu i protocols concrets per a la gestió d'emergències. Pel que fa als vehicles i la maquinària, es fa una menció general sobre la flota i equips, però sense un inventari o informació sobre disponibilitat immediata. Això limita la seguretat que el servei pugui respondre amb la rapidesa i eficàcia requerides per un entorn tan sensible com el de la FMPB.

Apartat B. L'empresa fa una proposta per a verificar la correcta prestació del servei que es considera **bàsic (5 punts)**. TADYCO presenta un sistema de control amb diferents nivells d'auditoria. No obstant això, resulta una proposta genèrica, un model de qualitat estàndard que podria aplicar-se a qualsevol gran edifici sense modificacions. Manca d'una adaptació específica a les necessitats particulars d'un museu, així com d'elements innovadors que la facin destacar.

Apartat C. L'empresa presenta un sistema de control presencial que no requereix instal·lació **(2 punts)** i que controla la presència dels treballadors al moment **(3 punts)**



Totes les empreses han presentat una proposta de memòria tècnica complint la limitació màxima de fulls.

La valoració de cada un dels criteris es detalla en la taula adjunta a aquest informe. El quadre resum de la valoració dels criteris subjectes a judici de valor és:

Empresa	Apartat A: Atenció a Emergències	Apartat B: Verificació del Servei	Apartat C: Control presencial	Puntuació Total
CLANSER	6	11	5	22
LD FACILITY	6	8	5	19
LUNET	6	8	5	19
MITIE	2,5	5	5	12,5
MULTIANAU	15	15	5	35
NDAVANT	15	15	5	35
NORTEX	2,5	5	5	12,5
SERVEO	2,5	8	5	15,5
TADYCO	2,5	5	5	12,5

Barcelona, a data de la signatura electrònica