

Exp. 2025/05

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DE LES OFERTES PRESENTADES EN LA LICITACIÓ QUE TÉ PER OBJECTE EL CONTRACTE DE SERVEIS D'ATENCIÓ DE LA RECEPCIÓ DE LA RESIDÈNCIA DEL CENTRE D'ALT RENDIMENT ESPORTIU DE SANT CUGAT (CAR) RESPECTE DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES EN BASE A JUDICIS DE VALOR.

Es procedeix a la valoració de les proposicions presentades i admeses que són les següents:

Llicitador 1. TRIANGLE CATALUNYA SERVEIS AUXILIARS SL

Llicitador 2. EMISER VALLES

Llicitador 3. GLOBAL ATTENTIVE SL

Llicitador 4. DISWORK SL

La valoració s'ha realitzat conforme els criteris de valoració que s'assenyalen a l'Annex 10 del plec de clàusules administratives particulars.

D'aquest estudi resulta el següent:

Criteri subjectiu 1. Organització del servei i mecanismes establerts per garantir que els serveis contractats es troben en actiu, cobertures de les possibles baixes/absències, personal de reserva, temps de resposta en cas de baixes/absències sense avís previ, proposta de formació del personal suplent a les instal·lacions del CAR, solucions davant imprevistos o incidències i periodicitat de les inspeccions de servei. Fins a 20 punts que es ponderen tal i com segueix:

- ★ Excel·lent: proposta que recull i descriu de manera òptima, completa i adaptada a les necessitats del CAR tots els ítems que es valoren amb millores substancials respecte els requeriments mínims del PPT. 20 punts.
- ★ Bona: Proposta que recull i descriu de manera correcta i suficient tots els ítems que es valoren i s'adapta a les necessitats del CAR, proposant alguna millora respecte els requeriments mínims del PPT. 11 punts.
- ★ Insuficient: Proposta que omet aquest apartat, no recull tots els ítems a valorar, no dona compliment als requeriments del PPT, no s'adapta a les necessitats del CAR o no aporta cap millora respecte del PPT. 0 punts.

Llicitador 1. TRIANGLE CATALUNYA SERVEIS AUXILIARS SL

Informe:

El llicitador preveu un equip de reten que permet actuar de manera immediata davant imprevistos no planificats, amb formació periòdica (sense especificar terminis de periodicitat). Compta amb el suport del servei d'inspeccions (actiu 24 hores). Hi ha el Centre de Control de Novetats que organitza les suplències, si són fora de l'horari, permetrà la cobertura en l'horari previst, si són dins l'horari, el cap de projecte i el servei d'inspecció organitzen la suplència traslladant al nou personal amb el seu vehicle. A més del personal de reten l'empresa compta amb una bossa de personal realitzant tasques similars. Compromís de substitució immediata de les baixes de personal (millora el PPT que preveu 30 minuts) i en menys d'una hora les suplències imprevistes (millora PPT 24 hores). No es fa millora en la substitució del coordinador ni dels mitjans materials. Consta el procediment de les inspeccions del servei. Això no obstant, les tasques descrites a executar pel personal en l'execució del contracte no es corresponen amb les establertes en el Plec de Prescripcions tècniques, vist que són les pròpies del personal de control d'accés.

Valoració: Insuficient, perquè no dona compliment als requeriments del PPT i no s'adapta a les necessitats del CAR: 0 punts.

Llicitador 2. EMISER VALLES

Informe:

En la proposta figura alguna menció a un Ajuntament i als serveis municipals o a serveis de neteja que no corresponen a la naturalesa del CAR, tot i que el desenvolupament de l'oferta sí es refereix al CAR. Compromís de subrogar al personal que presta el servei actualment i reposició d'aquell personal que fos

necessari si el personal opta per no subrogar-se. L'empresa presta el servei de recepció al mòdul de residència el que consideren milloraria l'organització general i la distribució del personal cas de ser necessari. Proposen la substitució immediata en cas de baixes laborals i vacances pel personal de la seva bossa (millora el PPT que preveu 30 minuts) i la substitució en 30 minuts davant imprevistos (millora PPT 24 hores) per personal seleccionat segons el seu procediment i format contínuament acomplint els mínims fixats al PPT de 24 hores de servei cada 3 mesos. No es fa millora en la substitució del coordinador ni dels mitjans materials. Consta el procediment d'inspecció del servei i el programa informàtic per a la gestió eficaç del servei.

Valoració: Bona, perquè recull i descriu de manera correcta i suficient tots els ítems que es valoren i s'adapta a les necessitats del CAR, proposant alguna millora respecte els requeriments mínims del PPT: 11 punts.

Llicitador 3. GLOBAL ATTENTIVE SL

Informe:

L'empresa presenta una proposta que aconsegueix els terminis de cobertura del personal del PPT però que no presenta cap millora en reducció de temps ni en cap altre aspecte. Es preveu el servei d'inspecció del servei.

Valoració: Insuficient perquè no aporta cap millora respecte del PPT. 0 punts.

Llicitador 4. DISWORK SL

Informe:

L'empresa descriu el sistema operatiu per cobrir les absències del personal, en 45 minuts les no previstes, 60 minuts el servei urgent i imprevist i en 24 hores els serveis no urgents, les substitucions del personal sol·licitades pel CAR en màxim 24 hores, del coordinador en 45 minuts i dels mitjans tècnics en 24 hores. Es descriu el procediment de selecció i formació del personal i el servei d'inspecció amb el control de rondes i altres mesures amb l'equip d'intervenció.

Valoració: Bona, perquè recull i descriu de manera correcta i suficient tots els ítems que es valoren i s'adapta a les necessitats del CAR, proposant alguna millora respecte els requeriments mínims del PPT: 11 punts.

Criteri subjectiu 2. Protocol d'atenció i resolució d'incidències. Fins a 15 punts. Proposta per gestionar incidències en el control d'accessos: Mètodes de comunicació interna (per exemple, sistemes d'alerta ràpida); procediments davant emergències (alarmes, evacuacions, o altres similars); gestió de queixes o suggeriments d'usuaris. Criteris de puntuació: Qualitat dels procediments, rapidesa en la resposta i capacitat de resolució.

Ponderació:

- ★ Òptima: proposta que desenvolupa el criteri de manera coherent, completa i adaptada a les necessitats del CAR. 15 punts
- ★ Acceptable: proposta que desenvolupa de manera correcta i suficient el criteri, adaptada a les necessitats del CAR. 7 punts
- ★ Insuficient: proposta que omet aquest apartat, que omet algun dels ítems que es valoren o que no s'adapta a les necessitats del CAR. 0 punts

Llicitador 1. TRIANGLE CATALUNYA SERVEIS AUXILIARS SL

Informe: el punt 2 de la proposta es refereix als mitjans materials destinats al servei, pla d'igualtat i altres informacions que no es corresponen amb el protocol d'atenció i resolució d'incidències. Únicament a la pàgina 28, per tant, fora del màxim permès pels plecs, hi ha un apartat de "seguiment d'incidències", d'acord amb el sistema de qualitat de l'empresa. Tampoc en aquest apartat es recull la informació relativa a tots els ítems a valorar, com ara, els procediments davant emergències (alarmes, evacuacions, o altres similars); gestió de queixes o suggeriments d'usuaris o la rapidesa en la resposta i capacitat de resolució

Valoració: Insuficient perquè omet algun dels ítems que es valoren. 0 punts

Llicitador 2. EMISER VALLES

Informe:

L'empresa disposa de protocols específics d'actuació, personal de suport format i sistemes de comunicació actius per actuar de manera ràpida i amb responsabilitat en moments crítics, com per exemple es van posar en marxa el dia 27 de maig de 2025 davant el tall de subministrament elèctric. Consta el resum del procediment per la gestió d'incidències si bé no menciona la gestió de queixes o suggeriments d'usuaris.

Valoració: Acceptable perquè desenvolupa de manera correcta i suficient el criteri, adaptada a les necessitats del CAR. 7 punts

Licitador 3. GLOBAL ATTENTIVE SL

Informe:

L'empresa menciona tots els ítems de l'apartat, si bé de manera esquemàtica, adequadament a les necessitats del CAR.

Valoració: Acceptable perquè desenvolupa de manera correcta i suficient el criteri, adaptada a les necessitats del CAR. 7 punts.

Licitador 4. DISWORK SL

Informe:

L'empresa desenvolupa aquest apartat des de la vessant de les faltes del personal, descriu el sistema informàtic que regula les inspeccions i altres aspectes similars, però també hi ha l'apartat que descriu el control de qualitat (on hi ha alguna referència al personal de neteja, que no correspon), les auditories internes, el protocol a seguir en cas d'emergència que es considera correcte i adequat al CAR i també l'apartat de gestió de queixes

Valoració: Acceptable perquè desenvolupa de manera correcta i suficient el criteri, adaptada a les necessitats del CAR. 7 punts.

Criteri subjectiu 3. Pla de transició i devolució del servei. Fins a 10 punts.

Obtindran una valoració màxima de 10 punts, les ofertes que presentin un pla de transició i devolució del servei, per tal de minimitzar l'impacte del canvi de contractista, i només obtindran la total puntuació els plans que contemplin els aspectes més rellevants de l'inici i devolució de servei, sigui coherent i suficientment motivat.

Licitador 1. TRIANGLE CATALUNYA SERVEIS AUXILIARS SL

Informe:

Aquest apartat es troba fora de les 20 pàgines màximes establertes als plecs .

Valoració: 0 punts.

Licitador 2. EMISER VALLES

Informe:

El licitador presenta un pla de transició i devolució del servei que inclou, el primer, la descripció de l'operativa de la gestió del servei, reunions inicials, amb concreció de departaments i de calendari, un període d'estabilització del servei abans d'iniciar-se la normal execució i el protocol de devolució del servei, tots dos ítems recullen els aspectes més rellevants de cadascuna de les fases i de manera coherent i suficientment motivada.

Valoració: 10 punts.

Licitador 3. GLOBAL ATTENTIVE SL

Informe:

L'empresa presenta una pla d'inici de servei que inclou reunions inicials, formació del personal, revisió dels protocols i amb el seu calendari, i un pla de devolució del servei amb reunions pel traspàs, inventari i acompanyament del personal, tots dos ítems recullen els aspectes més rellevants de cadascuna de les fases i de manera coherent i suficientment motivada.

Valoració: 10 punts.

Llicitador 4. DISWORK SL

Informe:

El licitador ha previst les mesures necessàries per garantir un inici i final de servei adequat amb mesures concretes, com ara, reunions, gestió de traspàs de personal, redacció d'un pla d'execució del servei, formació del personal, CAE, informe de tancament, revisió dels mitjans materials, tots dos ítems recullen els aspectes més rellevants de cadascuna de les fases i de manera coherent i suficientment motivada.

Valoració: 10 punts.

Cristina Garcia
Tècnica superior en Dret