

**INFORME TÈCNIC D'AVUACIÓ DE LA PROPOSTA AVUABLE MITJANÇANT
L'APLICACIÓ DE CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR**

**CONTRACTE RELATIU BASAT EN L'ACORD MARC
DE SELECCIÓ D'EMPRESES PER A COBRIR LES NECESSITATS DE
SUPORT MITJANÇANT AUXILIARS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT
I ALTRES SERVEIS COMPLEMENTARIS A L'ACTIVITAT DE BARCELONA
DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A. I EMPRESES PARTICIPADES QUE
S'ADHEREIXIN AMB NÚMERO D'EXPEDIENT: 2021CO0256AC**

**SERVEIS EXTRAORDINARIS D'AUXILIARS D'ATENCIÓ AL CLIENT, CONTROL
D'ACCÉS, AUXILIARS D'APARCAMENTS I ALTRES SERVEIS
COMPLEMENTARIS A L'ACTIVITAT A LES INSTAL·LACIONS DE L'ANELLA
OLÍMPICA**

I. Objecte de la prestació

Serveis extraordinaris d'auxiliars d'informació i atenció al client, i altres serveis complementaris a l'activitat a les instal·lacions de l'Anella Olímpica de Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

II. Criteris aplicables

**B.- CRITERIS D'ADJUDICACIÓ QUINA AVUACIÓ DEPÈN DE JUDICIS DE
VALOR: De 0 a 20 punts**

1.- Proposta d'organització i distribució del personal: de 0 a 8 punts

S'atorgarà la puntuació d'acord amb els següents subcriteris relatius a cadascuna de les funcions, atenent al compliment dels apartats corresponents del Plec de Prescripcions Tècniques i l'adequació de la proposta d'acord amb els criteris que s'indiquen a continuació:

- a.** Per l'apartat 2.a. Coordinador General fins a 3 punts
- b.** Per l'apartat 2.b. Coordinadors de Servei fins a 2 punts
- c.** Per l'apartat 2.c. Personal auxiliar d'atenció al client fins a 2 punts
- d.** Per l'apartat 2.d. Control d'accessos fins a 1 punts

Per cadascuna de les funcions es valorarà l'adequació de la proposta amb les necessitats específiques del servei, atenent a les condicions de l'espai en el que es prestarà així com a l'activitat de les instal·lacions.

S'atorgarà la millor puntuació a la proposta més detallada i coherent d'acord amb els requeriments organitzatius del personal, d'acord amb les característiques descrites al plec tècnic.

La resta de propostes es valorarà per comparació. No es valorarà la informació que no aportï valor al servei, que es limiti a reproduir les exigències del plec tècnic o bé aquella que sigui considerada com a innecessària en relació a les necessitats de la unitat de negoci.

2.- Memòria descriptiva de l'execució de les tasques pròpies del servei: de 0 a 7 punts

S'atorgarà la puntuació d'acord amb els següents subcriteris relatius a cadascuna de les tasques atenent al compliment dels apartats corresponents del Plec de Prescripcions Tècniques i l'adequació de la proposta d'acord amb els criteris que s'indiquen a continuació:

- a. Per l'apartat 5.a Organització i Servei fins a 3 punts
- b. Per l'apartat 5.b Tasques Administratives fins a 2 punts
- c. Per l'apartat 5.c Reforç i Retens fins a 1 punt
- d. Per l'apartat 5.d Inspecció fins a 1 punt

Es valorarà el detall de la proposta i l'adequació de la mateixa a les necessitats específiques del servei, atenent a les condicions de l'espai en el que es prestarà així com a l'activitat que es realitza a les instal·lacions.

No es valorarà la informació que no aportï res al servei, que es limiti a reproduir les exigències del plec tècnic o bé aquella que sigui considerada com a innecessària en relació a les necessitats de la unitat de negoci.

S'atorgarà la millor puntuació a aquella proposta que contingui una descripció de les tasques que permeti garantir l'execució en condicions més idònies d'eficàcia del servei en relació als requeriments del plec tècnic.

3.- Pla de control de qualitat: de 0 a 2 punts

Es donarà la millor puntuació a aquella proposta que presenti un pla que assegurï millor resultats en relació a la qualitat del servei.

Es valorarà el pla que incorpori aplicació de mesures que permetin dur un control més acurat d'incidències i l'aplicació d'accions correctives eficaces.

No es valorarà la informació que no aportï valor al servei, que es limiti a reproduir les exigències del plec tècnic o bé aquella que sigui considerada com a innecessària en relació a les necessitats de la unitat de negoci.

A la resta de propostes, se les valorarà per comparació.

4 Recursos destinats al servei: de 0 a 3 punts

Es valorarà l'adequació de la proposta amb les necessitats específiques del servei, atenent a les condicions de l'espai en el que es prestarà així com a l'activitat que es realitza a les instal·lacions.

No es valorarà la informació que no aportï valor al servei, que es limiti a reproduir les exigències del plec tècnic o bé aquella que sigui considerada com a innecessària en relació a les necessitats de la unitat de negoci.

Els punts es distribuïran de la següent manera, atenent al compliment dels apartats corresponents del Plec de Prescripcions Tècniques:

- a. Per l'apartat 6.a Uniformitat i Vestuari fins a 1 punt
- b. Per l'apartat 6.b Aptituds fins a 1 punts
- c. Per l'apartat 6.c Formació fins a 1 punts

Es posa en coneixement dels licitadors que les propostes s'avaluaran per comparació, amb l'objectiu de valorar les propostes en funció del detall, viabilitat, i adequació de les mateixes a les necessitats i activitat que és desenvolupa a BSM.

En el cas de què es consideri que la proposta no respon adequadament a les necessitats i/o l'objecte de l'activitat que desenvolupa BSM, la informació facilitada no sigui rellevant o consisteixi en la simple repetició de la informació existent als plecs de bases, la puntuació que s'atorgarà en el criteri afectat serà de 0 punts.

Causas d'exclusió derivades de l'avaluació: No es valoraran les propostes dels licitadors i, per tant, s'exclouen del procediment, si es dona algun dels supòsits següents:

- Quan el/s preu/s ofert/s pel/s licitador/s superi/n el pressupost base de licitació o el pressupost màxim del/s preu/s unitari/s.
- Quan l'objecte de la valoració no compleixi els requeriments mínims establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).
- No superar la puntuació mínima de 20 punts en la valoració dels criteris susceptibles de judici de valor.
- La inexactitud, la falsedat, incompliment o l'omissió de qualsevol de les dades i manifestacions que s'incorporin a les declaracions responsables. Un cop obert

el/s sobre/s en qüestió, la Mesa podrà demanar l'acreditació/certificació per tal de verificar el compliment de la declaració.

PUNTUACIÓ TOTAL: DE 0 A 20 PUNTS**III. Anàlisi de les ofertes**

S'han presentat les següents empreses:

- BARNAPORTERS
- NARGY SL

1.- Proposta d'organització i distribució del personal: de 0 a 8 punts

S'atorgarà la puntuació d'acord amb els següents subcriteris relatius a cadascuna de les funcions, atenent al compliment dels apartats corresponents del Plec de Prescripcions Tècniques i l'adequació de la proposta d'acord amb els criteris que s'indiquen a continuació:

- a.** Per l'apartat 2.a. Coordinador General fins a 3 punts
- b.** Per l'apartat 2.b. Coordinadors de Servei fins a 2 punts
- c.** Per l'apartat 2.c. Personal auxiliar d'atenció al client fins a 2 punts
- d.** Per l'apartat 2.d. Control d'accessos fins a 1 punts

Valoració de BARNAPORTERS

- a.** Per l'apartat 2.a. Coordinador General
La proposta presentada compleix amb els criteris demanats. Disposen de coneixement de la posició i funcions, proposen a Sara Lorena com a Coord Gral sobre la oferta millor puntuada el coordinador Gral no tindrà dedicació exclusiva
Per aquest motiu se li atorguen 2,7 punts
- b.** Per l'apartat 2.b. Coordinadors de Servei
La proposta presentada és correcte. Coneixement de les posicions i funcions associades. Proposen equip estable assignat a l'Anella En comparació a la proposta millor puntuada, no detallen walkies i tampoc proposen personal de reten format.
Per aquest motiu se li atorguen 1,5 punts
- c.** Per l'apartat 2.c. Personal auxiliar d'atenció al client

La proposta és correcta. Tenen un ampli coneixement de posicions i funcions associades al servei amb un equip estable assignat al servei. En comparació a la proposta millor puntuada que proporciona walkies al servei d'acomodació

Per aquest motiu se li atorguen 1.7 punts

- d.** Per l'apartat 2.d. Control d'accessos
No es presenta un apartat prou desenvolupat en comparació a la proposta millor puntuada.
Per aquest motiu se li atorguen 0,2 punts

Puntuació total per la Proposta d'organització i distribució del personal: **6.1 punts**

Valoració de NARGY SL

- a.** Per l'apartat 2.a. Coordinador General
La proposta presentada compleix amb solvència els criteris demanats.
Defineix persona responsable amb experiència prèvia a la instal·lació i presència prèvia a l'esdeveniment del responsable i dedicació exclusiva per l'anella
Per aquest motiu se li atorguen 3 punts
- b.** Per l'apartat 2.b. Coordinadors de Servei
La descripció de les funcions denota amplia experiència i coneixement del servei. Proposen i detallen equip de coordinadors permanent per la Anella. Ofereixen 45 walkies sense cost per interaccions dels coordinadors. Proposen reten de 10 CA. Elaboració d'informes dels coordinadors post acte.
Per aquest motiu se li atorguen 2 punts
- c.** Per l'apartat 2.c. Personal auxiliar d'atenció al client
La proposta s'adequa a les necessitats del servei. Proposen un equip suficient de persones formades per cobrir els esdeveniments i funcions associades. Ofereixen 25 walkies sense cost per interaccions dels coordinadors
Per aquest motiu se li atorguen 2 punts
- d.** Per l'apartat 2.d. Control d'accessos
La proposta de Nargy SL s'adequa a les necessitats del servei. Posa a disposició del servei 20 walkies pels controladors,
Per aquest motiu se li atorguen 1 punts

Puntuació total per la Proposta d'organització i distribució del personal: **8 punts**

2.- Memòria descriptiva de l'execució de les tasques pròpies del servei: de 0 a 7 punts

S'atorgarà la puntuació d'acord amb els següents subcriteris relatius a cadascuna de les tasques atenent al compliment dels apartats corresponents del Plec de Prescripcions Tècniques i l'adequació de la proposta d'acord amb els criteris que s'indiquen a continuació:

- a. Per l'apartat 5.a Organització i Servei fins a 3 punts
- b. Per l'apartat 5.b Tasques Administratives fins a 2 punts
- c. Per l'apartat 5.c Reforç i Retens fins a 1 punt
- d. Per l'apartat 5.d Inspecció fins a 1 punt

Valoració de BARNAPORTERS

- a. Per l'apartat 5.a Organització i Servei
La proposta presentada s'ajusta a les necessitats del servei.
Es prepara i organitza els seus recursos per donar resposta a les peticions de BSM per un esdeveniment. Es compromet a que, a la hora de la citació, el personal ja estigui uniformat i en posició. Ofereix com a millora adequar un espai propi a l'Anella 24/365 com a punt base des d'on coordinar les operatives.
No fa referència a la demanda de BSM de substitució de personal en un màxim de 48h
Per aquest motiu se li atorguen 3 punts
- b. Per l'apartat 5.b Tasques Administratives
La proposta presentada s'ajusta als requeriments del plec, desenvolupa el seu sistema de gestió i detalla els informes i com s'elaboraran i els timings de redacció i entrega
Per aquest motiu se li atorguen 2 punts
- c. Per l'apartat 5.c Reforç i Retens
- d. La proposta s'ajusta perfectament als requeriments i aporten 3 Auxiliars de retén de forma permanent ampliable a en concerts de major complexitat o aforament
Per aquest motiu se li atorga 1 punt
- e. Per l'apartat 5.d Inspecció
La proposta s'ajusta als requeriments i les inspecció continua per part dels coordinadors durant l'esdeveniment i elaboració d'informe final per part de cadascun d'ells
Per aquest motiu se li atorga 1 punt

Puntuació total per la Memòria descriptiva de l'execució de les tasques pròpies del servei: **7 punts**

Valoració de NARGY SL

- a. Per l'apartat 5.a Organització i Servei
La proposta de Nargy SL s'adequa al servei. Presenta un organigrama del servei fix i sense rotació. Presenta un cronograma molt exhaustiu i acurat de les fases de l'esdeveniment. En comparació amb la proposta millor valorada, no veiem una proposta de valor afegit al servei.
No fa referència a la demanda de BSM de substitució de personal en un màxim de 48h
Per aquest motiu se li atorguen 2,6 punts

- b. Per l'apartat 5.b Tasques Administratives
En comparació a la proposta millor puntuada, no especifica els timings de presentació dels diferents informes requerits ni de l'informe de tancament. Aporta el sistema de gestió però no desenvolupa suficientment les seves tasques.
Per aquest motiu se li atorguen 1 punt

- c. Per l'apartat 5.c Reforç i Retens
En comparació a la oferta millor puntuada no estableixen cap número fix de retens encara que es compromet a cobrir el servei i a disposar de personal suficient
Per aquest motiu se li atorguen 0,3 punts

- d. Per l'apartat 5.d Inspecció
La proposta s'ajusta als requeriments i també proposen una inspecció continua per part dels coordinadors durant l'esdeveniment i elaboració d'informe final.
Per aquest motiu se li atorga 1 punt

Puntuació total per la Memòria descriptiva de l'execució de les tasques pròpies del servei: **4,9 punts**

3.- Pla de control de qualitat: **de 0 a 2 punts**

Es donarà la millor puntuació a aquella proposta que presenti un pla que asseguri millor resultats en relació a la qualitat del servei.

Es valorarà el pla que incorpori aplicació de mesures que permetin dur un control més acurat d'incidències i l'aplicació d'accions correctives eficaces.

Valoració de BARNAPORTERS

La proposta s'adequa a les necessitats del servei. Detalla la seva aplicació de forma exhaustiva, amb el procés i servei de control diari, les seves auditories internes, externes i mysterys. En comparació a la proposta millor puntuada aquesta eina sembla menys versàtil de cara el treballador

Puntuació total per el Pla de control de qualitat: **1,8 punts**

Valoració de NARGY SL

La proposta de Nargy SL s'adequa al servei., l'App amb la qual controla i gestiona les incidències del servei i proposa un pla de seguiment i avaluació permanent del servei utilitzant la seva eina. Aquesta eina permet la geolocalització dels treballadors, enviament en temps real d'arxius i informació i gestió d'incidències així com la elaboració d'informes individuals de cada treballador.

Aquesta eina sembla que dona un plus d'informació sobre la operativa al treballador final

Puntuació total per el Pla de control de qualitat: **2 punts**

4.- Recursos destinats al servei: de 0 a 3 punts

Es valorarà l'adequació de la proposta amb les necessitats específiques del servei, atenent a les condicions de l'espai en el que es prestarà així com a l'activitat que es realitza a les instal·lacions.

No es valorarà la informació que no aportï valor al servei, que es limiti a reproduir les exigències del plec tècnic o bé aquella que sigui considerada com a innecessària en relació a les necessitats de la unitat de negoci.

Els punts es distribuïran de la següent manera, atenent al compliment dels apartats corresponents del Plec de Prescripcions Tècniques:

- a. Per l'apartat 6.a Uniformitat i Vestuari fins a 1 punt
- b. Per l'apartat 6.b Aptituds fins a 1 punts
- c. Per l'apartat 6.c Formació fins a 1 punts

Valoració de BARNAPORTERS

- a. Per l'apartat 6.a Uniformitat i Vestuari
La proposta és correcte i s'adequa a les necessitats
Per aquest motiu se li atorga 1 punt
- b. Per l'apartat 6.b Aptituds
La proposta s'adequa perfectament a les necessitats del servei. Fan molt èmfasi en la selecció del personal. Proposa una descripció d'aptituds àmplia, amb idiomes.
Per aquest motiu se li atorga 1 punt
- c. Per l'apartat 6.c Formació
La proposta s'ajusta perfectament als requeriments i s'expliquen de forma adequada.
Per aquest motiu se li atorga 1 punt

Puntuació total per els Recursos destinats al servei: 3 punts

Valoració de NARGY SL

- a. Per l'apartat 6.a Uniformitat i Vestuari
La proposta és correcte i s'adequa a les necessitats
Per aquest motiu se li atorga 1 punt

- b.* Per l'apartat 6.b Aptituds
La proposta s'adequa parcialment als requeriments i comparada amb la proposta millor puntuada trobem a faltar les aptituds dels idiomes i el procés de selecció
Per aquest motiu se li atorguen 0,3 punts
- c.* Per l'apartat 6.c Formació
La proposta s'adequa perfectament als requeriments i detallen àmpliament de forma correcte els requeriments necessaris de formació del personal
Per aquest motiu se li atorga 1 punt

Puntuació total per els Recursos destinats al servei **2,3 punts**

IV. Resum de puntuacions obtingudes:

AVALUACIÓ PROPOSTES:	PUNUTACIÓ MAXIMA	BARNA PORTERS	NARGY SL
1. Proposta d'organització i distribució personal (8 punts)			
2.a Coordinador general	3	2,7	3
2.b Coordinadors de serveis	2	1,5	2
2.c Personal auxiliar atenció al client	2	1,7	2
2.d Controladors d'accés	1	0,2	1
2. Memòria descriptiva tasques pròpies del servei (7 punts)			
5.a Organització i Servei	3	3	2,6
5.b Tasques Administratives	2	2	1
5.c Reforç i Retens	1	1	0,3
5.d Inspecció	1	1	1
3. Pla de control de qualitat (2 punts)			
Pla de control de qualitat	2	1,8	2
4. Recursos destinats al servei (3 punts)			
6.a Uniformitat i vestuari	1	1	1
6.b Aptituds	1	1	0,3
6.c Formació	1	1	1
	20	17,9	17,2

Resum Puntuació Total:

AVALUACIÓ PROPOSTES:	PUNUTACIÓ MAXIMA	BARNA PORTERS	NARGY SL
	20	17,9	17,2

V. Causes d'exclusió derivades de l'avaluació

No es valoraran les propostes dels licitadors i, per tant, s'exclouen del procediment, si es dona algun dels supòsits següents:

- Quan el/s preu/s ofert/s pel/s licitador/s superi/n el pressupost base de licitació o el pressupost màxim del/s preu/s unitari/s .
- Quan l'objecte de la valoració no compleixi els requeriments mínims establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).
- No superar la puntuació **mínima de 10 punts** en la valoració dels criteris susceptibles de judici de valor (sense tenir en compte la puntuació obtinguda a l'apartat de millores).
- La inexactitud, la falsedat, incompliment o l'omissió de qualsevol de les dades i manifestacions que s'incorporin a les declaracions responsables. Un cop obert el/s sobre/s en qüestió, la Mesa podrà demanar l'acreditació/certificació per tal de verificar el compliment de la declaració.

Nota: no es tindran en compte les ofertes de judici de valor per sota dels 10 punts.



Tal com s'extreu del present informe, totes les empreses **han complert amb els requisits d'avaluació**, i consegüentment, passen a la següent fase d'avaluació.

Barcelona,

Montse Méndez Costa
Cap Unitat Operacions Anella Olímpica