

Informe tècnic relatiu a la valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor per a l'adjudicació del contracte de serveis de manteniment global i obres de conservació i reparació dels edificis de Barcelona Activa (Exp. 16/25).

Les empreses que han presentat propostes tècniques han estat les següents:

1. CONSTRAULA ENGINYERIA I OBRES, SAU
2. MH INDUSTRIAS S.L.U.
3. ISTEM SLU
4. CPI INTEGRATED SERVICES SA

Les proposicions tècniques es valoren 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. Metodologia de treball (Màx. 20 punts).

1.2.1.1. Desenvolupar un pla de posta en marxa i de gestió del servei de manteniment global, indicant les tasques, freqüències i objectius de la implantació del servei, per exemple, accions claus previstes en el traspàs, adquisició del coneixement previ de les instal·lacions, temporització de l'actualització del inventari, revisió i actualització de les tasques associades a les gammes preventives, posta en marxa del llibre conductiu, mesures de seguiment de compliment del servei, indicadors previstos per avaluar el servei, que posteriorment i un cop consensuat amb BA caldrà implantar (Màx. 10 punts).

El desenvolupament de la proposta serà de com a màxim de deu pàgines.

La distribució dels punts es farà en funció de la claredat i detall i concreció del contingut presentat i el sistema de ponderació és el següent:

- 10 punts. Si el desenvolupament del servei és completament personalitzat, complert, real, viable, responent a tot l'especificat i s'adequa a les necessitats exposades en el plec aportant millores que siguin aplicables al servei.
- 8 punts. Si el desenvolupament del servei és completament personalitzat, complert, real, viable, responent a tot l'especificat i s'adequa a les necessitats exposades en el plec aportant millores que no es consideren rellevants o de difícil aplicació en el servei.
- 7 punts. Si el desenvolupament s'adequa a les necessitats del servei exposades en el plec, personalitzant i desenvolupant tots o pràcticament tots els processos necessaris i de posta en marxa i implantació del nou servei.
- 4 punts. Si el desenvolupament s'adequa a les necessitats mínimes del servei exposades en el plec, desenvolupant tots o pràcticament els processos bàsics de posta en marxa i implantació d'un nou servei.
- 2 punts. Si el desenvolupament dels serveis és excessivament genèric, no s'adapta a les necessitats exposades en el plec de prescripcions tècniques, o no desenvolupa algun dels processos bàsics del protocol de posta en marxa del servei.
- 0 punts. Si no es presenta proposta.

1.2.1.2. Desenvolupar una proposta de gestió i control de les instal·lacions desenvolupant les mesures i seguiment per optimitzar el consum dels diferents subministraments energètics (aigua, climatització, baixa tensió i gas), en els equipaments i elements o indicadors de mesura per avaluar la seva evolució. (Màx. 5 punts).

El desenvolupament de la proposta serà de com a màxim de dos pàgines, a més del certificat de gestió ambiental en cas de disposar d'ell. Sistema de ponderació:

- 5 punts. Si el desenvolupament de la proposta és completa, s'ajusta a les instal·lacions existents aportant una metodologia de control i anàlisi molt acurada i aplicable al servei.
- 3 punts. Si el desenvolupament de la proposta és correcta, desenvolupant tots els punts i s'ajusta a les instal·lacions no sent en una totalitat o parcialment aplicables.
- 1 punt. Si el desenvolupament de la proposta és correcta i excessivament genèrica, desenvolupant part dels punts i no ajustar-se a les instal·lacions.
- 0 punts. Si no es presenta proposta.

1.2.1.3. Desenvolupar una proposta de sistema de gestió i minimització de residus que implantarà en el servei per gestionar tots els residus derivats del servei, indicant els tipus de contenidor que instal·larà, procediment i freqüència de recollida fins abocament, informes emesos, etc. Adjuntarà un certificat de gestió mediambiental atorgat per una entitat reconeguda, en cas de disposar d'ell. (Màx. 5 punts).

El desenvolupament de la proposta serà de com a màxim de dos pàgines, a més del certificat de gestió ambiental en cas de disposar d'ell. Sistema de ponderació:

- 5 punts. Si el desenvolupament de la proposta s'ajusta a l'apartat indicat anteriorment, descriuen els tipus de residus a gestionar, contenidors, etc. i s'inclouen propostes de millora de reducció de residus que l'empresa adjudicatària estigui en disposició d'aplicar i que siguin aplicables en els serveis descrits en el plec tècnic.
- 3 punts. Si la proposta s'ajusta a les necessitats del servei, es descriuen els tipus de contenidors de recollida selectiva que s'utilitzaran, el procediment de recollida i documentació que s'aportarà a BA.
- 1 punt. Si es presenta un desenvolupament del servei excessivament genèric que no s'ajusta per dimensions a les necessitats del servei.
- 0 punts. Si no es presenta proposta.

1.2.2. Organització i gestió del servei i mitjans (Màx. 20 punts).

1.2.2.1. Desenvolupar els serveis en quant a la composició dels equips humans i tècnics destinats als edificis, horaris de cobertura proposats, organització, mitjans de locució assignats al servei, previsió de substitucions per vacances, baixes i formacions, i proposta d'operativa d'assistència als diferents equipaments inclosos en el plec de prescripcions tècniques, així com els serveis o unitats de suport tècnic, mòbil o administratiu, o subcontractes que podrien donar recolzament al servei en cas de necessitat. (Màx. 10 punts).

El desenvolupament de la proposta serà de com a màxim deu pàgines. Sistema de ponderació:

- 10 punts. Si el desenvolupament de la proposta del servei està totalment personalitzada a les necessitats exposades en el plec, els equips humans són adients en quan a formació i experiència per cobrir el servei, els horaris de cobertura del servei es consideren òptims, la política de substitució de suplències i vacances són correctes, els mitjans de suport i organització operativa es corresponen a les necessitats, aportant elements de millora que es considerin aplicables als descrits en el plec de prescripcions tècniques.
- 8 punts. Si el desenvolupament és personalitzat i s'adequa a les necessitats mínimes del servei, indicant els mitjans humans necessaris per cobrir el servei, horaris de cobertura ajustats a les necessitats, formació, experiència professional i descripció dels mitjans tècnics de suport i d'organització operativa que intervindran en la prestació del servei. Les millores proposades no es consideren rellevants o aplicables en el servei.
- 6 punts: Si el desenvolupament s'adequa a les necessitats mínimes del servei, indicant els mitjans humans necessaris per cobrir, horaris de cobertura ajustats a les necessitats, descriuen els mitjans tècnics de suport i d'organització operativa que intervindran en la prestació del servei. La proposta no és completament personalitzada, incloent elements o serveis que no tenen sentit en aquest plec.
- 4 punts. Si el desenvolupament s'adequa a les necessitats mínimes del servei, indicant els mitjans humans necessaris per cobrir, horaris de cobertura ajustats a les necessitats, descriuen els mitjans tècnics de suport i

d'organització operativa que intervindran en la prestació del servei. La proposta és genèrica incloent aspectes que no tenen sentit en el servei demanat.

- 2 punts. Si el desenvolupament s'adequa a les necessitats mínimes del servei, indicant els mitjans humans necessaris per cobrir, horaris de cobertura ajustats a les necessitats i no es descriuen els mitjans tècnics de suport i d'organització operativa que intervindran en la prestació del servei, o algun element rellevant. La proposta segueix sent genèrica i poc personalitzada.
- 0 punts. Si no es presenta proposta.

1.2.2.2. Desenvolupament del servei de gestió d'avaries 24 hores. Descriure l'organització del servei de 24 hores proposat en aquest servei, descrivint el protocol de comunicació de l'avaria, nivells d'escalat, equip tècnic destinat al contracte (si és tracta del personal adscrit al servei, servei extern,...), les tasques a realitzar i si es contempla algun procediment especial per instal·lacions crítiques com per exemple la sala de servidors (CPD). (Màx. 10 punts).

El desenvolupament de la proposta serà de com a màxim dos pàgines. Sistema de ponderació:

- 10 punts. Si el desenvolupament del servei descriu el protocol d'actuació i de comunicació d'avaries fiable (disposa d'un únic número de telèfon de contacte), incorporant tres nivells d'escalat, els mitjans humans d'assistència de primera i segona intervenció són els assignats al servei, disposa d'altres mitjans de intervenció associats al servei de servei propi, millora els temps de resposta indicats en el plec i inclou millores, com disposar d'un servei de gestió d'assistència tècnica per instal·lacions especials tipus CPD (únicament abast elèctric, clima i SAI, no equips informàtics ni electrònica de xarxa), etc.
- 9 punts. Si el desenvolupament del servei descriu el protocol d'actuació i de comunicació d'avaries fiable (disposa d'un únic número de telèfon de contacte), incorporant tres nivells d'escalat, els mitjans humans d'assistència de primera i segona intervenció són els assignats al servei, disposa d'altres mitjans de intervenció associats al servei de servei propi, no millora els temps de resposta indicats en el plec i inclou millores, com disposar d'un servei de gestió d'assistència tècnica per instal·lacions especials tipus CPD (únicament abast elèctric, clima i SAI, no equips informàtics ni electrònica de xarxa), etc.
- 8 punts. Si el desenvolupament del servei descriu el protocol d'actuació i de comunicació d'avaries fiable (disposa d'un únic número de telèfon de contacte), incorporant tres nivells d'escalat, els mitjans humans d'assistència de primera i segona intervenció són els assignats al servei, disposa d'altres mitjans de intervenció associats al servei de servei propi, els temps de resposta no són superiors als indicats en el plec i no disposa serveis de gestió d'assistència tècnica per instal·lacions especials tipus CPD (únicament abast elèctric, SAI i clima, no equips informàtics ni electrònica de xarxa), etc.
- 5 punts. Si el desenvolupament del servei descriu el protocol d'actuació i de comunicació d'avaries fiable, incorporant tres nivells d'escalat, els mitjans humans d'assistència de primera intervenció són els assignats al servei i els temps de resposta són coherents i compleixen amb els requerits en el plec.
- 3 punts. Si el desenvolupament del servei descriu el protocol d'actuació i de comunicació d'avaries fiable, incorporant dos nivells d'escalat, els mitjans humans d'assistència de primera intervenció són els assignats al servei i els temps de resposta són coherents.
- 1 punt. Si el desenvolupament del servei és excessivament genèric descriu els mitjans dedicats al servei, temps de resposta no adients, disposa de menys de tres nivells d'escalat i el personal d'assistència de primer nivell, no és l'adscrit al servei (personal extern).
- 0 punts. Si no es presenta proposta.

VALORACIÓ DE LES OFERTES:

1.2.1. Metodologia de treball



1.2.1.1. Desenvolupar un pla de posta en marxa i de gestió del servei de manteniment global, indicant les tasques, freqüències i objectius de la implantació del servei, per exemple, accions claus previstes en el traspàs, adquisició del coneixement previ de les instal·lacions, temporització de l'actualització del inventari, revisió i actualització de les tasques associades a les gammes preventives, posta en marxa del llibre conductiu, mesures de seguiment de compliment del servei, indicadors previstos per avaluar el servei, que posteriorment i un cop consensuat amb BA caldrà implantar (Màx. 10 punts).

CONSTRAULA ENGINYERIA I OBRES, SAU

L'empresa licitadora indica a la seva oferta que la seva seu central està ubicada a Barcelona i que disposa de diferents magatzems repartits estratègicament per la ciutat, fet que els permet garantir una resposta ràpida davant d'imprevistos i disposar de recanvis.

La proposta inclou una descripció de l'abast de les tasques a realitzar en cadascuna de les tipologies d'instal·lacions incloses en el present plec. Les tasques descrites es corresponen, en la seva gran majoria, amb les exposades en el plec:

- ✓ Traspàs previst durant els 30 dies previ a l'inici del contracte. Està previst en dos fases. Es posa a disposició tant el personal assignat al contracte com també el personal de suport:
 - Fase 1 captura. Revisió de GMAO (previsió 2 setmanes, es portarà a terme equip per equip), visites, etc.
 - Fase 2 planificació. Estudi, planificació i actualització de GMAO. Planificació horaris i distribució d'operaris.
- ✓ Primer mes del contracte. S'elabora informe detallat sobre anomalies observades en les instal·lacions i equips.
- ✓ Primera setmana de contracte: auditoria presencial.
- ✓ Inici de prestació del servei.
- ✓ Durant l'execució del servei es van realitzant informes periòdics de les actuacions realitzades. Associaran etiquetes NFC a cada equip i instal·lació.
- ✓ Es presenta una proposta de manteniment preventiu de les instal·lació indicant tasques i periodicitat a partir de la informació facilitada en el plec.
- ✓ Posta en marxa del llibre conductiu.
 - Es realitzarà una auditoria inicial identificant elements crítics i freqüències. Responsable. Coordinador tècnic.
 - Disseny del llibre com a mínim amb els següents apartats: Inventari, planificació, registre i regulació, avisos i arxiu.
 - Implantació del llibre dins el GMAO i formació al personal. L'empresa presenta una possible proposta basada amb la informació facilitada en el plec.
- ✓ Mesures de compliment del servei: Enquesta de satisfacció del servei, programa de punts inspecció (ppi's).
- ✓ Indicadors de freqüència mensual (font GIM). L'empresa fa una proposta d'indicadors.

En aquest apartat s'adjunta també una proposta de desenvolupament d'un pla de posta en marxa i de gestió del servei de manteniment global força acurada en relació a la documentació facilitada en el plec i personalitzada. No obstant això, l'empresa licitadora indica que tota la gestió documental es centralitza en el GMAO (GIM) sense tenir present que la gestió del manteniment correctiu es fa des d'un altre programari.

Es considera que el desenvolupament s'adequa a les necessitats del servei exposades en el plec, personalitzant i desenvolupant pràcticament tots els processos necessaris i de posta en marxa i implantació del nou servei. Valoració: **7 punts.**



MH INDUSTRIAS S.L.U.

L'empresa licitadora desenvolupa una proposta de pla de posta en marxa i de gestió del servei de manteniment global que s'iniciaria tres setmanes abans del inici del servei. Les fases que es detallen són les següents:

- Presentació, pressa de contacte i recopilació d'informació. Contacte amb la propietat. Dotar el servei de personal. Repassar tasques i recopilar informació.
- Organització. Formació necessària, revisió de llibres i plans de manteniment. Planificació d'auditories. Revisions mèdiques del personal.
- Inventari dels equipaments i instal·lacions. Es confeccionaran les rutes i les fitxes de conductiu. Es realitzarà revisió inicial i inventari d'equips. Amb les dades recopilades es farà informe d'estat i acta d'ocupació. Actualització GMAO.
- Sistema informàtic. Modificació pla de treball. Actualització del pla executiu de treball a les noves als nous reglaments.
- Manteniment d'equips i instal·lacions. Inici del servei.

L'oferta inclou una descripció dels equips tècnics destinats a la recopilació de dades del servei. Així mateix, preveu un solapament amb l'empresa sortint de dues setmanes per adquirir coneixements.

D'altra banda, es descriuen els mitjans destinats, el procediment de retorn del servei sense cost per Barcelona Activa i la posada a disposició de l'empresa entrant de tot el coneixement adquirit, tres setmanes abans de finalitzar el contracte.

A l'oferta s'indica que es crearà una gamma de manteniment trimestral per l'actualització de l'inventari i el pla de manteniment i paral·lelament es realitzarà l'elaboració del pla de prevenció i avaluació de riscos laborals i la coordinació empresarial d'activitats.

L'empresa licitadora presenta 7 indicadors KPI's pels controls, el seguiment i l'avaluació del servei i es preveu la implantació del pla de qualitat.

La proposta relaciona la documentació a presentar, que serà la següent:

- Indicadors mensuals de control.
- Informe sobre l'estat general de les instal·lacions (cada 6 mesos), les tasques més rellevants executades, els temps i cost de les tasques, les millores susceptibles d'introduir en les instal·lacions i, en general, totes aquelles dades que contribueixin a conèixer l'estat de les mateixes i del servei prestat i puguin facilitar una labor de reingenieria en cas necessari.
- Informes de en cas de no conformitats en el servei.
- Sistemes d'indicadors de qualitat.

El desenvolupament del servei és personalitzat, complert, real, viable; respon a tot l'especificat i s'adequa a les necessitats exposades, tot i que no s'aporten millores que es considerin rellevants. Valoració: **8 punts**.

ISTEM SLU

L'empresa licitadora desenvolupa un pla de posta en marxa i de gestió del servei de manteniment global ordenat en dues fases:

- 1a fase. Transició. 30 dies abans de l'inici del contracte. Durant aquest període es designaran els mitjans humans i tècnics necessaris, horaris, rutes, definició del pla de funcionament, plans d'urgències, redacció de pla de seguretat, qualitat i medi ambient, formació de personal, proposta de informes, etc. Es lliurarà el procediment d'actuació d'urgències.

- 2a fase. Implantació. Inici de la prestació del servei. Es realitzarà l'actualització del GMAO (inventari i gammes) durant el primer mes. La revisió de l'inventari anirà acompanyada d'un informe previ de l'estat de les instal·lacions. Es descriuen les tasques dels perfils que participaran en aquestes primeres actuacions durant el primer mes de vigència del contracte. Com a millora, l'empresa proposa realitzar durant l'inici del contracte un pla de gestió energètica dels edificis.

L'oferta fa constar que l'empresa licitadora té experiència en l'ús del programari GIM i que posarà a disposició del servei (tot i que no es demana en el plec) els usuaris (licències) que el servei necessiti. Així mateix, posada a disposició del servei el seu GMAO si Barcelona Activa ho considera oportú. La posada en marxa del GMAO es realitzarà durant la primera setmana, i la posada en marxa d'OTs de correctius i avisos, durant la segona i tercera setmana. En la quarta setmana es validaran les propostes amb Barcelona Activa.

La proposta defineix les fases d'implantació del pla de manteniment així com les tasques que inclou cada fase, detallant el perfil professional que intervé en cadascuna d'elles. També es desenvolupen uns diagrames d'actuació dels protocols dels manteniments preventius, correctius i modificatiu que posteriorment es passen a desenvolupar amb més detall. D'igual manera, es desenvolupa un quadrant de pla de manteniment preventiu dels equipaments inclosos en el plec. L'empresa licitadora indica que la guia de manteniment conductiu es definirà 15 dies abans de l'inici del servei i els procediments de funcionament i validació de pressupostos correctius s'ajusten a les necessitats especificades en el plec.

L'empresa licitadora fa constar a la seva oferta que desenvoluparà un pla de d'autocontrol de la qualitat. El seguiment de la gestió del manteniment es farà partir del GMAO. Presentaran informes mensuals i un recopilatori anual; realitzaran una auditoria de qualitat interna cada 6 mesos i una externa anual i implantaran un pla de manteniment preventiu, presentant un informe resultant del mateix amb periodicitat anual.

L'empresa presenta una proposta de indicadors fàcilment mesurables a partir dels programaris existents i esmenta breument el pla de retorn del servei. D'altra banda, en la proposta es posa a disposició del contracte un gestor energètic que serà l'encarregat de realitzar el seguiment energètic de tot el contracte. Per últim, es farà un seguiment trimestral de les actuacions realitzades i una auditoria energètica anualment.

El desenvolupament del servei és personalitzat, complert, real, viable; respon a tot l'especificat i s'adequa a les necessitats exposades en el plec. Valoració: **8 punts**.

CPI INTEGRATED SERVICES SA

L'oferta inclou un pla de posada en marxa basat en dues fases:

- Fase 0. Treballs previs. Primer més abans de l'inici del contracte. Inclou reunions que serviran per definir els diferents protocols d'actuació (revisió manteniment preventiu, auditories, etc.) i fase d'aprenentatge de les instal·lacions.
- Fase 1. Implementació del servei. Durant els tres primers mesos del contracte. Durant aquesta fase es duran a terme les següents tasques:
 - o Auditori inicial/informe d'estat.
 - o Inventari i etiquetatge de les instal·lacions.

La proposta també inclou:

- Implantació del seu GMAO en el servei.
- Elaboració del pla de manteniment programat.
- Elaboració del pla documental (llibre de manteniment, registres, definició del pla de qualitat i de prevenció de riscos laborals).
- Organització del manteniment programat (una vegada finalitzada la fase d'implantació del servei en el GMAO).

- Gestió setmanal. Assignació als operaris de les gestions setmanals programades.
- Manteniment conductiu. Descripció dels objectius.
- Manteniment preventiu i legal. Es fa referència a les normatives a les que està subjecte els requeriments del plec.
- Pla de compres i recepció de material.
- Pla de control d'execució del manteniment. Durant l'execució del contracte es realitzaran diferents auditories per valorar l'execució dels treballs i dels treballadors assignats.
- Pla de control de la conformitat/no conformitat del manteniment realitzat mitjançant enquestes. En cas de no conformitat s'aplicarà un procediment d'actuació.

L'empresa licitadora realitza un seguit de propostes de millora en les instal·lacions i edificis.

El desenvolupament realitzat per CPI IS s'adequa a les necessitats mínimes del servei exposades en el plec, desenvolupant pràcticament els processos bàsics de posta en marxa i implantació d'un nou servei. Tanmateix, la proposta presentada per l'empresa fa referència a la implantació del seu programari GMAO en el servei, però el plec especifica que és l'empresa mantenidora la que ha de mantenir, actualitzar i explotar el programari GMAO de Barcelona Activa. D'altra banda, l'oferta no inclou ni desenvolupa cap indicador de control del servei.

Pel que fa a les propostes de millores estructurals i d'instal·lacions es consideren correctes, però no es tenen en compte en la valoració degut a que no són propostes de millora de metodologia i gestió del manteniment. Valoració: **4 punts**.

1.2.1.2. Desenvolupar una proposta de gestió i control de les instal·lacions desenvolupant les mesures i seguiment per optimitzar el consum dels diferents subministraments energètics (aigua, climatització, baixa tensió i gas), en els equipaments i elements o indicadors de mesura per avaluar la seva evolució. (Màx. 5 punts).

CONSTRAULA ENGINYERIA I OBRES, SAU

La proposta inclou un anàlisi per identificar quins edificis que tenen major densitat d'instal·lacions i de consum energètic, perquè l'empresa licitadora considera que és on caldrà centrar els esforços de millora per optimitzar els consums i detectar possibles ineficiències. A partir d'aquest estudi, es proposen dues accions prioritàries: auditoria energètica inicial (recull dades, comptadors, anàlisi patrons d'ús, línia base, detecció anomalies) i proposta de millora (sistemes de seguiment energètic en un edifici i monitoratge). Així mateix, es proposa la instal·lació de comptadors especials que permetin el monitoratge d'aigua, climatització, gas i baixa tensió, i es defineix el tipus de comptador per controlar el consum d'aigua, de gas per al Parc Tecnològic i l'analitzador d'electricitat.

Per últim, l'empresa fa una descripció de la metodologia de presa de dades i avaluació i indica que disposa del certificat ambiental ISO 14001.

En definitiva, el desenvolupament de la proposta de gestió i control de les instal·lacions és completa, s'ajusta a les instal·lacions existents aportant una metodologia de control i anàlisi molt acurada i aplicable al servei. Valoració: **5 punts**

MH INDUSTRIAS S.L.U.

L'empresa licitadora es compromet a presentar una auditoria energètica completa a l'inici del contracte, indicant les millores sense cost per part de Barcelona Activa. L'oferta presentada inclou l'anàlisi energètica detallada dels edificis i la implantació d'un sistema de monitorització i control de consums energètics. L'empresa indica que s'implantarà un sistema de monitorització i mesura de consums energètics de cada edifici per tal de controlar-ne el comportament energètic. L'aplicació d'aquestes mesures d'eficiència energètica, sense cost econòmic associat, implicarien, segons l'empresa licitadora, un estalvi energètic entre el 2% i el 10%.

D'altra banda, l'oferta inclou una proposta d'instal·lació de comptadors d'energia sense cost per a Barcelona Activa que constaria de 8 mesuradors d'energia en els punts de consum principals de cada edifici, fins a 65 A. Es realitzaria un control setmanal dels consums i anàlisi de dades. A més, a mig termini, aquests mesuradors es connectarien mitjançant un bus de comunicació amb el sistema SAUTER.

Per últim, l'empresa indica que farà arribar a Barcelona Activa informes mensuals d'anàlisi dels consums de aigua, gas i electricitat, amb taules i gràfics i que disposa de la certificació 14001:2015.

En definitiva, el desenvolupament de la proposta de gestió i control de les instal·lacions és correcte, i inclou la recollida i l'avaluació consums, i el control elèctric amb mesuradors. Valoració: **3 punts**.

ISTEM SLU

A l'oferta presentada l'empresa licitadora indica que té implantat un Sistema Integrat de Gestió de Qualitat i el Medi Ambient segons les normes ISO 9001, ISO14001, ISO 45001 i ISO 50001 certificat per "AENOR". Així mateix, ofereix posar a disposició d'aquest contracte un gestor energètic amb més de 5 anys d'experiència i titulació EVO.

A la proposta s'indica que trimestralment es verificarà *in situ* que les actuacions definides s'estan fent com correspon i anualment es farà una auditoria energètica per controlar l'estat de les instal·lacions i la qualitat del manteniment. Addicionalment, a l'inici del contracte s'elaborarà una auditoria energètica, un informe amb les dades analitzades i les possibles mesures per minimitzar els consums de les instal·lacions, que serà la Guia del manteniment conductiu energètic. Així mateix, l'empresa licitadora defineix el seu contingut i propostes de millora i mesures de control energètic, de les quals en farà seguiment.

En definitiva, el desenvolupament de la proposta de gestió i control de les instal·lacions és completa, s'ajusta a les instal·lacions existents aportant una metodologia de control i anàlisi molt acurada i aplicable al servei. Valoració: **5 punts**

CPI INTEGRATED SERVICES SA

L'oferta indica que es disposa d'un gestor energètic que farà una auditoria energètica dels edificis, es farà un estudi dels hàbits i usos dels edificis, es crearà el catàleg de bones pràctiques i s'introduirà dins del manteniment conductiu.

L'empresa licitadora proposa controlar els indicadors clau de control de rendiment (KPI's) amb l'objectiu de controlar, analitzar i millorar l'eficiència energètica. Així mateix, detalla els indicadors de consum energètic, de rendiment de sistemes tècnics, de comportament i gestió, de millora i sostenibilitat. A més a més, la licitadora disposa de la certificació ISO 50001.

Per concloure, el desenvolupament de la proposta de gestió i control de les instal·lacions és completa, s'ajusta a les instal·lacions existents aportant una metodologia de control i anàlisi molt acurada i aplicable al servei. Valoració: **5 punts**.

1.2.1.3. Desenvolupar una proposta de sistema de gestió i minimització de residus que implantarà en el servei per gestionar tots els residus derivats del servei, indicant els tipus de contenidor que instal·larà, procediment i freqüència de recollida fins abocament, informes emesos, etc. Adjuntarà un certificat de gestió mediambiental atorgat per una entitat reconeguda, en cas de disposar d'ell. (Màx. 5 punts).

CONSTRAULA ENGINYERIA I OBRES, SAU

L'empresa licitadora indica a la seva oferta que redactarà un Pla de Gestió de Residus a l'inici del contracte, amb l'objectiu d'estimar la quantitat de residus generats de les tasques previstes més habituals i d'establir una correcta gestió dels residus. El Pla tindrà els següents passos: generació i separació, recollida i transport a zona auxiliar (residus es recolliran des del punt de generació i es transportaran per equips propis al centre d'operacions de Constraula), identificació i classificació del residu, emmagatzematge, i recollida i tractament del residu.

L'empresa disposa de la certificació ISO 14064 per al càlcul de la seva petjada de carboni, la ISO 14001:2015 de gestió ambiental, i han obtingut el segell BREEAM.

L'oferta desenvolupa una proposta de sistema de gestió de residus, però no es concreta l'aplicació del mateix als edificis objecte del contracte. També es descriuen els tipus de contenidors de recollida selectiva que s'utilitzaran, el procediment de recollida, però no la freqüència de recollida. En relació a la documentació que s'aportarà a Barcelona Activa, l'empresa licitadora no l'especifica. Per últim, la proposta inclou el certificat de gestió mediambiental. Valoració: **3 punts**.

MH INDUSTRIAS S.L.U.

La proposta indica que MH INDUSTRIAS s'encarregarà de la gestió i la retirada dels residus tòxics i perillosos generats en les activitats de manteniment i adjunta una relació dels previstos. Així mateix, declara que està en possessió de la certificació ISO 14001 i que es preveu que durant el servei es realitzi un estudi de millora de gestió ambiental amb el seu tècnic en Qualitat i Medi ambient.

L'oferta manifesta el compromís de reducció dels residus a partir de les següents tasques:

- Es repararan sempre les plaques electròniques i bombes enlloc de substituir-les
- S'instal·laran materials de llarga duració (per exemple Led's) per minimitzar els residus.
- Es limitarà l'ús d'envasos no reutilitzables (desengreixants, gasos frigorífics, etc.).

L'empresa dotarà a Barcelona Activa de contenidors amb etiquetatge per a la recollida de residus i aquesta es realitzarà amb notificació de trasllat.

L'oferta inclou una descripció dels tipus de residus a gestionar, els contenidors i les seves etiquetes, i la notificació del trasllat de residus i es fa proposta concreta de reducció de residus. A més, l'empresa aporta el certificat de gestió mediambiental. No obstant això, el desenvolupament del sistema de gestió que es proposa és genèric. Valoració: **3 punts**.

ISTEM SLU

L'oferta d'ISTEM proposa redactar el pla d'autocontrol de qualitat i medi ambient a l'inici del servei, amb l'objectiu de definir el Pla de Medi Ambient concretant les actuacions mediambientals a aplicar i com s'implementaran per tal d'evitar els impactes ambientals i fer una previsió de la gestió dels residus generats en les tasques de manteniment.

D'altra banda, la proposta inclou una definició de les persones que elaboraran, supervisaran i controlaran el Pla de Qualitat i Medi ambient. Així mateix, s'esmenta que s'elaborarà un Pla de Gestió de Residus, amb la identificació, codificació i classificació dels residus, incloent un Punt Verd de l'obra.

Com a dinàmica diària, es proposa que els operaris de manteniment portaran a terme l'evacuació dels residus generats i l'empresa licitadora aportarà a Barcelona Activa els documents per controlar i verificar la traçabilitat en la gestió de residus mòbil. També s'utilitzaran materials que disposin d'una certificació mediambiental i acrediten disposar de la ISO 14.001.

L'empresa desenvolupa una proposta de sistema de gestió i minimització de residus que implantarà en el servei per gestionar tots els residus derivats del servei, indicant els tipus de contenidor que instal·larà, el procediment i la freqüència de recollida fins abocament, i els informes que emetrà. També s'aporta certificat de gestió mediambiental. Valoració: **5 punts**

CPI INTEGRATED SERVICES SA

L'empresa licitadora indica que disposarà d'un punt net amb contenidors homologats en les instal·lacions de Barcelona Activa per a la recollida selectiva de residus i l'emmagatzematge d'aquests. Així mateix, indica que presentarà propostes de millora de gestió de residus.



D'altra banda, l'oferta inclou una relació de bones pràctiques del el procediment de recollida fins a abocament. No obstant això, la identificació dels residus no és directament aplicable al servei i les millores en la gestió de residus són genèriques per a un ús d'oficines. Tampoc s'aporta el certificat de gestió mediambiental. Valoració: **1 punt**.

1.2.2. Organització i gestió del servei i mitjans

1.2.2.1. Desenvolupar els serveis en quant a la composició dels equips humans i tècnics destinats als edificis, horaris de cobertura proposats, organització, mitjans de locució assignats al servei, previsió de substitucions per vacances, baixes i formacions, i proposta d'operativa d'assistència als diferents equipaments inclosos en el plec de prescripcions tècniques, així com els serveis o unitats de suport tècnic, mòbil o administratiu, o subcontractes que podrien donar recolzament al servei en cas de necessitat. (Màx. 10 punts).

CONSTRAULA ENGINYERIA I OBRES, SAU

L'empresa licitadora indica a la seva oferta que l'objectiu és garantir una estructura tècnica estable, una resposta operativa ràpida i una cobertura completa, eficient i flexible segons la tipologia de cada edifici. La cobertura horària que ofereix és de dilluns a divendres de 7:30 h a 19:00 h., amb una presència tècnica contínua obligatòria als edificis de Parc Tecnològic, Incubadora Glòries i Seu Central. D'altra banda, l'oferta informa de la dedicació horària del Gestor/a tècnic/a del servei, Coordinador/a tècnic/a del contracte, Operari/a encarregat/da del servei i dels 4 Operaris tècnics, i gestor energètic. També s'inclou una proposta horària de distribució de tasques durant la jornada laboral, i de cobertura en els diferents edificis. El solapament d'hores entre el personal mantenidor serà, com a mínim, de tres hores al matí amb categoria d'oficials de primera. Altrament, l'empresa proposa una millora d'un operari polivalent extra per mantenir la cobertura i donar suport en els edificis de la Incubadora de Glòries i Seu Central.

La proposta presentada contempla una assignació específica d'operaris a edificis estratègics o de major intensitat d'ús, com ara la Incubadora Glòries, la Seu Central i el Parc Tecnològic, i operaris mòbils que donaran servei a la resta d'equipaments. Es proposa augmentar operaris temporals si es detecta un augment del volum de treball o una avaria important, o reduir-ne segons la càrrega de feina.

D'altra banda, l'empresa presenta un organigrama detallat del personal per categoria, indicant la dedicació horària i ubicació. Pel que fa a la metodologia de comunicació proposada, es portaran a terme les següents tasques:

- Definició d'un procediment de comunicació i periodicitat mínima del mateix.
- Registre de comunicacions i temes tractats en les mateixes.
- Registre de resolucions i decisions entre els membres de l'equip i decisions pendents per a la correcta prestació del servei de manteniment.

L'empresa indica que es posaran a disposició del servei els següents mitjans de comunicació: Sistema GMAO (GIM Barcelona Activa, Telèfons mòbils corporatius, Aplicació de missatgeria instantània, Tauletes digitals, Canals d'urgència 24h, Videoconferència i reunions virtuals, Correu electrònic de servei). També es farà una previsió trimestral de vacances, baixes programades o formacions puntuals, amb cobertura de tots els perfils. Les baixes imprevistes quedaran cobertes un termini de 24 hores. A més a més, la licitadora disposarà de 2 vehicles industrials, i posarà a disposició 3 vehicles més.

Per últim, la proposta inclou la realització d'un control de presència i control horari del personal, amb seguiment via GPS dels vehicles i control de presència mitjançant geocalització dels telèfons mòbils. En relació a les millores, Constraula posarà a disposició en cas de necessitat: grups electrògens auxiliars mòbils, compressor portàtil elèctric per neteja de quadres elèctrics, mitjans d'elevació (plataforma elevadora de tiora i de braça articulada).

La proposta del servei està personalitzada a les necessitats exposades en el plec; els equips humans són adients en quan a formació i experiència per cobrir el servei; els horaris de cobertura del servei es consideren òptims; la política de substitució



de suplències i vacances és correcta; els mitjans de suport i organització operativa es corresponen a les necessitats i l'empresa aporta elements de millora addicionals: una unitat mòbil especialitzada de reforç i un gestor energètic. Valoració: **10 punts**.

MH INDUSTRIAS S.L.U.

L'empresa licitadora indica que l'Equip d'Operació realitzarà físicament les feines de manteniment. Es disposarà de carnets professionals adequats per a cada tipus d'activitat, incloent la d'especialista en instal·lacions elèctriques (IBTE) i Tèrmiques (RITE). El perfil dels operaris serà polivalent i podran donar suport a diferents camps encara que no siguin els propis de la seva formació base. Pel que fa a la plantilla de personal especialitzat per a operacions complicades o per reforçar la presència d'operaris, estaran organitzats en brigades, amb experiència en obra civil, fontaneria, electricitat, electrònica, climatització i electromecànica. El Responsable Tècnic de l'equip de gestió establirà les directrius dels serveis, serà responsable de la interlocució amb Barcelona Activa, assumirà la direcció tècnica del servei i vetllarà pel compliment de la normativa d'aplicació.

L'oferta inclou informació sobre els horaris de l'Enginyer com a Responsable de Contracte, 1 encarregat General i 4 oficials. A més, s'indica que el servei de Guardia estarà format pels propis treballadors assignats al Servei, la cobertura de absentisme i vacances serà al 100% de tots els treballadors assignats al Servei, els suplents tindran una qualificació equivalent als titulars i la presència del personal i les suplències estaran controlades pel Responsable del Servei.

Per tal de garantir el coneixement de les instal·lacions, MH INDUSTRIAS S.L.U. formarà als tècnics itinerants que coneguin les instal·lacions de la Barcelona Activa i generarà un manual sobre la manipulació i funcionament de les instal·lacions.

L'empresa indica que cada matí, als 2 edificis principals, un oficial realitzarà una ruta de check-list conductiva i a la resta d'edificis, serà un oficial fix que realitzi les comprovacions. A més a més, presenta un diagrama de flux per respondre a una incidència de manteniment. El responsable tècnic emetrà un informe mensual que recollirà el manteniment programat (preventiu, normatiu, conductiu), correctiu, predictiu i milloratiu. Així mateix, presentarà un informe anual i els informes específics necessaris.

Pel que fa a les reunions, aquestes seran periòdiques de seguiment, a les que assistirà el Responsable del Servei i/o el Director de MH, de les quals es realitzarà una acta.

L'oferta fa constar que l'empresa disposa de una gran flota de vehicles, mitjans de comunicació, suport informàtic i equips de mesura i elements elevadors. Així mateix, es subcontractaran tots els manteniments que estableix el Plec i tots aquells que es consideri que ha de realitzar una empresa especialitzada.

Per concloure, la composició dels equips humans no és correcta, doncs l'oferta presenta un únic Responsable Tècnic (Coordinador/a tècnic/a) del servei i no presenta la figura del Gestor. Per una altra banda, s'indiquen els mitjans humans necessaris per cobrir el servei, els horaris de cobertura ajustats a les necessitats i es descriuen els mitjans tècnics de suport i d'organització operativa que intervindran en la prestació del servei. Valoració: **6 punts**.

ISTEM SLU

L'empresa licitadora indica a la seva oferta els perfils professionals i horaris. En concret, l'equip tècnic està format pel Gestor del servei, el Coordinador del contracte i l'encarregat d'obra; l'equip de suport està format pel Responsable Qualitat Medi Ambient, Responsable de Seguretat i Salut, Gestor energètic i el suport administratiu. La proposta esmenta que el personal de manteniment tindrà una dedicació completa i que l'empresa realitza formació específica als seus tècnics respecte les instal·lacions a mantenir.

La proposta contempla que abans de la signatura del contracte es presentarà al responsable de Barcelona Activa el CV detallat de les persones proposades. Pel que fa a les substitucions, es cobriran pels mateixos perfils professionals abans de



les 24h d'absència. D'altra banda, ISTEM disposarà d'equips de suport de personal especialitzades en diferents instal·lacions de la pròpia licitadora o bé d'empreses especialistes subcontractades.

L'empresa licitadora dotarà a cadascun dels tècnics de manteniment amb una caixa d'eines individual que són bàsiques per a la prestació del servei i destinarà al servei eines més específiques de treball i equips de mesura per a cadascun dels oficials en funció de la seva especialitat. A més, posarà a disposició del servei 2 vehicles tipus furgoneta i la seva nau-taller amb magatzem.

L'empresa indica que anualment revisarà el contingut de les gammes de manteniment, modificant aquells elements que es puguin millorar, afegint noves operacions que es creguin útils, eliminant aquelles que l'experiència demostrï que no aporten valor.

La proposta del servei està personalitzada a les necessitats exposades en el plec; els equips humans són adients en quan a formació i experiència per cobrir el servei; s'indiquen anys experiència de l'equip tècnic (excepte la dels perfils valorable al sobre C) i els horaris de cobertura del servei es consideren òptims; la política de substitució de suplències i vacances és correcta; els mitjans de suport i organització operativa es corresponen a les necessitats, i s'aporten elements de millora en l'equip d'operaris de suport i personal tècnic especialitzat. Valoració: **10 punts**.

CPI INTEGRATED SERVICES SA

L'empresa licitadora presenta un organigrama del servei format per un Responsable de zona, un Gestor del servei del contracte, l'encarregat del servei, un Tècnic de prevenció, un administratiu, 4 oficials i equips de reforç polivalents i especialitzats. En el desenvolupament dels perfils no queda clar si el gestor del servei és el mateix que el coordinador tècnic, però dins de la distribució de l'equip adscrit si que apareix.

L'oferta indica que es mantindran les col·laboracions amb empreses subcontractistes, tant per a la realització de tasques preventives com per actuacions correctives. Així mateix, indica que l'Oficina Tècnica, formada per enginyers, arquitectes i personal qualificat, es dedica a donar suport en diferents àmbits del servei de manteniment, col·laboraran en la gestió de manteniment, de qualitat i energètica. Disposen de certificacions professionals.

L'empresa es compromet a elaborar i presentar els pressupostos que siguin necessaris en un termini de 3 dies, i a posar a disposició del servei dos vehicles.

En relació al personal, l'oferta indica que s'assignen operaris en 2 zones que engloben tots els equipaments. Per a treballs especialitzats, l'empresa posarà a disposició eines especialitzades per a diferents tipus de tasques dins dels serveis de manteniment que estaran disponibles segons necessitats del responsable tècnic del servei. Els operaris assignats, el cap d'equip i el responsable del servei disposaran de telèfons tipus smartphone. L'empresa licitadora es compromet a realitzar els cicles de formació del personal, formacions que es realitzaran a diferents nivells, tenint en compte les necessitats dels serveis de manteniment. D'altra banda, també es disposa de personal polivalent amb assignació a diferents contractes per donar cobertura a eventuais substitucions. El compromís de l'empresa per cobrir les baixes de més de 1 dia és d'un període no superior a 24 hores.

Amb l'objectiu d'establir una bona coordinació del servei entre la mantenidora i el client, l'empresa proposa fer reunions de seguiment, una reunió prèvia a un treball correctiu o millora d'envergadura, informes d'anàlisi d'avaries, informes mensuals i anuals.

El desenvolupament és personalitzat i s'adequa a les necessitats mínimes del servei; s'indiquen els mitjans humans necessaris per cobrir el servei. No obstant això, pel que fa al desenvolupament de la proposta, l'organigrama queda ambigu, no queda clarament especificat la figura del gestor/a del servei i la coordinador/a tècnic/a del contracte. Pel que fa als horaris de cobertura aquests estan ajustats a les necessitats, i s'informa correctament de la formació, l'experiència

professional i la descripció dels mitjans tècnics de suport així com de l'organització operativa que intervindrà en la prestació del servei. Malgrat tot, les millores proposades no queden especificades. Valoració: **6 punts**.

1.2.2.2. Desenvolupament del servei de gestió d'averies 24 hores. Descriure l'organització del servei de 24 hores proposat en aquest servei, descrivint el protocol de comunicació de l'avaria, nivells d'escalats, equip tècnic destinat al contracte (si és tracta del personal adscrit al servei, servei extern,...), les tasques a realitzar i si es contempla algun procediment especial per instal·lacions crítiques com per exemple la sala de servidors (CPD). (Màx. 10 punts).

CONSTRAULA ENGINYERIA I OBRES, SAU

L'oferta presentada per l'empresa licitadora fa una proposta del servei de 24x365 per cobrir l'horari de 19h a 7h caps de setmanes i festius. A més, presenta un quadre temporal d'assistència d'urgències per horaris d'oficina i servei de 24h. La seva proposta inclou la millora d'assistència als centres de Barcelona Activa sense personal propi i del temps d'assistència màxima presencial del servei de 24 hores. Així mateix, s'inclou un diagrama de funcionament del servei.

L'empresa proposa dos tipus de comunicació;

1. Incidència en horari laboral.
 - ✓ Tiqueting
 - ✓ Trucada telefònica.
 - ✓ Grup de Whatsapp (tècnics BA, coordinador tècnic i encarregat del contracte).
 - ✓ El coordinador tècnic avalua la incidència i gestiona el personal
 - ✓ Es desplacen operaris i s'obre un tiquet.
2. Incidència fora horari laboral
 - ✓ Trucada telefònica al servei de 24h de Constraula.
 - ✓ El coordinador tècnic avalua la incidència i gestiona el personal
 - ✓ Es desplacen operaris
 - ✓ Primer dia laborable s'obra tiquet.

Els nivells d'assistència del servei 24h que es desenvolupen a l'oferta són els següents:

- Nivell 1. Operari de guàrdia de manteniment (de forma rotativa sempre hi haurà un operari de guàrdia).
- Nivell 2. Coordinador tècnic es desplaçarà al lloc per coordinar.
- Nivell 3. Servei suport 24 format per dos operaris (equip de guàrdia).

L'empresa licitadora desenvolupa un procediment especial per instal·lacions crítiques CPD, a partir del que s'activa el nivell 3. Això implicarà mobilitzar tot l'equip destinat a emergències així com l'equip tècnic oficial especialitzat.

La proposta inclou una millora de les freqüències de manteniment preventiu dels equips crítics de la sala de servidors i la posada a disposició d'un procediment de simulació d'aturada general dels subministraments que poden afectar als servidors.

Pel que fa al desenvolupament del servei, l'empresa licitadora descriu un protocol d'actuació i de comunicació d'averies fiable que inclou la posada a disposició un únic número de telèfon de contacte, la incorporació de tres nivells d'escalat i uns mitjans humans d'assistència de primera i segona intervenció que són els assignats al servei, així com la disposició d'altres mitjans d'intervenció associats al servei, millora dels temps de resposta indicats en el plec i millores en la freqüència de les revisions del manteniment preventiu dels equips inclosos (elèctric i clima) que donen servei a la sala de servidors, aplicant un protocol diferent en cas de rebre un avís d'avaria relacionat amb aquesta sala. Valoració: **10 punts**.



MH INDUSTRIAS S.L.U.

L'empresa licitadora desenvolupa una operativa del servei de 24h amb un únic de número de telèfon de contacte call center per a ús exclusiu del servei, reforçat per un escalat de números de telèfon interns del grup. La operativa descrita inclou:

- Primera trucada a número de telèfon call center assignat a Barcelona Activa amb personal de guàrdia assignat al servei.
- Segona trucada a número de telèfon call center del servei de 24h de l'empresa.
- Tercera, quarta i cinquena trucada: bateria de mòbils de responsables i directors de guàrdia del grup MH.

La proposta indica un temps de resposta de servei presencial inferior a 30 minuts, justificant correctament la manera en la que poden garantir aquest termini temporal d'assistència. Pel que fa a la posada a disposició dels serveis d'assistència especial, l'empresa fa referència a aquesta però no es descriu sota quines circumstàncies i procediments es portarà a terme.

El desenvolupament del servei descriu el protocol d'actuació i de comunicació d'averies fiable, incorporant més de tres nivells d'escalat, els mitjans humans d'assistència de primera intervenció són els assignats al servei i el segon nivell és el servei de 24h hores genèric de l'empresa. Per últim, l'empresa millora els temps de resposta i compleix amb els requerits en el plec. Valoració: **5 punts**.

ISTEM SLU

A l'oferta presentada per l'empresa es fa referència a al servei d'assistència d'averies urgents de 24h amb el qual es contactarà mitjançant un número de telèfon que derivarà la trucada al tècnic de guàrdia que serà qui disposarà d'una furgoneta i eines adients per donar una ràpida assistència en menys d'una hora. L'oferta indica que el tiquet de la incidència s'obrirà el dia següent (laboral). Pel que fa al protocol d'actuació, l'oferta inclou:

- Comunicació telefònica amb el tècnic de guàrdia.
- Si passats 7 tons no es dona resposta la trucada es desviarà a l'encarregat de guàrdies qui gestionarà l'avís amb la resta del personal del servei.
- Si passats 7 tons no es dona resposta la trucada es desviarà al coordinador tècnic del contracte.

D'acord amb la proposta presentada per aquest apartat, segons els tipus d'avaria s'activaran dos nivells de intervenció:

- Primer nivell. Aquelles que poden ser resoltes pels tècnics de manteniment immediatament. La intervenció es portarà a terme per part del personal d'ISTEM assignat al servei.
- Segon nivell. Aquelles que no poden ser resoltes directament pels tècnics de manteniment. En funció de l'abast de la incidència, el primer nivell activarà el segon nivell, integrat pel Coordinador Tècnic del Contracte, el qual s'encarregarà de donar ràpida resposta a les necessitats amb més personal o amb empreses subcontractades especialistes.

L'empresa indica que a cada torn de guàrdia fora de l'horari laboral, per cobrir el servei 24h, disposarà d'un equip anomenat de primera intervenció, format pels oficials del servei en torn de guàrdia rotatiu, destinat a atendre les urgències produïdes que donarien suport en cas de necessitat. Així mateix, s'adjunta un quadrant d'assistència indicant terminis de resposta per incidències amb personal amb presència a l'edifici o fora d'horari, que s'ajusten a les especificacions del plec. També es descriu un protocol d'actuació davant d'incidències urgents i els mitjans de comunicació que s'empraran, i es desenvolupa un pla d'actuació en cas de fallida elèctrica de la sala de servidors.

Per últim, el desenvolupament del servei de 24 realitzat per l'empresa licitadora es descriu a partir d'un protocol d'actuació i de comunicació d'averies fiable (disposa d'un únic número de telèfon de contacte), incorpora tres nivells d'escalat, els mitjans humans d'assistència de primera i segona intervenció són com a mínim els assignats al servei, disposa d'altres mitjans de intervenció associats al servei propi, i inclou millores, com ara disposar d'un servei de gestió d'assistència tècnica per instal·lacions especials tipus CPD (únicament abast elèctric, clima i SAI) i desenvolupa un protocol d'actuació específic per aquests casos. Valoració: **10 punts**.

CPI INTEGRATED SERVICES SA

L'empresa licitadora posa disposició del contracte un servei d'atenció al client amb una central de recepció d'avisos i un equip d'intervenció ràpida format per operaris de guàrdia. A banda d'aquest telèfon es disposarà del número del coordinador tècnic. A més, aporta personal tècnic especialista a l'equip de guàrdia de suport adscrit al servei. D'altra banda, a l'oferta es defineixen dos tipus d'urgències: amb prioritat urgent o normal, i es desenvolupa el seu abast i els terminis de resposta, responen així a les necessitats indicades al plec. L'empresa també desenvolupa un protocol d'actuació d'avaries dins i fora d'horari d'oficina. En concret, fora d'horari d'oficina, la primera assistència la realitzarà l'equip de guàrdia posant-se en contacte amb un operari del centre que estigui de guàrdia per tal de tenir informació de la instal·lació.

A l'oferta es fa constar que hi ha dues instal·lacions crítiques del servei i es comenta de forma breu que es desenvoluparan protocols específics i que l'empresa disposa de personal amb coneixements en serveis similars. Així mateix, s'exposa una relació d'equips que poden proporcionar al servei en cas de contingència urgent.

En definitiva, el desenvolupament del servei descriu un protocol d'actuació i de comunicació d'avaries fiable, incorporant tres nivells d'escalat: Pel que fa als mitjans humans d'assistència de primera intervenció és un híbrid entre personal assignat al centre i personal de reforç (els dos primers nivells no corresponen a personal adscrit al servei). En quan als temps de resposta són coherents i s'indica la possibilitat de desenvolupar protocols d'actuació per a instal·lacions crítiques. Valoració: **5 punts.**

RESUM DE LES VALORACIONS DE LES PROPOSTES TÈCNIQUES

	Puntuació màxima	CONSTRAULA ENGINYERIA I OBRES, SAU	MH INDUSTRIAS S.L.U.	ISTEM SLU	CPI INTEGRATED SERVICES SA
1.2.1. Metodologia de treball	20 punts	15 punts	14 punts	18 punts	10 punts
1.2.1.1. Pla de posta en marxa i gestió del servei de manteniment global	10 punts	7 punts	8 punts	8 punts	4 punts
1.2.1.2. Proposta de gestió i control de les instal·lacions	5 punts	5 punts	3 punts	5 punts	5 punts
1.2.1.3. Proposta de sistema de gestió i minimització de residus	5 punts	3 punts	3 punts	5 punts	1 punts
1.2.2. Organització i gestió del servei i mitjans	20 punts	20 punts	11 punts	20 punts	11 punts
1.2.2.1. Composició dels equips humans i tècnics destinats als edificis, horaris, organització i proposta operativa d'assistència als equipaments	10 punts	10 punts	6 punts	10 punts	6 punts
1.2.2.2. Desenvolupament del servei de gestió d'avaries 24 hores	10 punts	10 punts	5 punts	10 punts	5 punts
PUNTUACIÓ TOTAL SOBRE B	40 punts	35 punts	25 punts	38 punts	21 punts

Informen favorablement,

Manel Balsells Ortuño
Responsable de Serveis Generals i Infraestructures

Adela Lorenzo Rivera
Directora de Compres, SSGG i Infraestructures

Barcelona, a la data de signatura digital.