

INFORME TÈCNIC D'AVALUACIÓ DE LA PROPOSTA AVALUABLE MITJANÇANT L'APLICACIÓ CRITERIS QUE DEPEN D'UN JUDICI DE VALOR, QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS PEL PARK GÜELL DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS S.A, CONTRACTACIÓ BASADA EN L'ACORD MARC PER A LA CONTRACTACIÓ CENTRALITZADA, PRÈVIA HOMOLOGACIÓ, DEL SERVEI DE NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS DE LES DEPENDÈNCIES, INSTAL·LACIONS I ZONES VINCULADES A BARCELONA SERVEIS MUNICIPALS, S.A I CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A.

I. OBJECTE DE L'INFORME

El present informe conté la valoració de les ofertes subjectes segons el parer de valor per a la contractació basada relativa a la contractació del servei de neteja i gestió de residus del Park Güell, per a BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S. a. i Cementiris de Barcelona, S.A. (d'ara endavant BSM i CBSA).

Es procedeix a realitzar la valoració de les ofertes de conformitat amb l'estipulat en la documentació que regeix la present contractació.

II. EMPRESES ADMESSES

Les empreses que han presentat proposta en termini i forma són les següents:

- ✓ SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS, S.A.U.
- ✓ L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, S.A.U.
- ✓ ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.
- ✓ MULTISERVEIS NDAVANT, S.L.

III. CRITERIS APLICABLES

CRITERIS JUDICI DE VALOR: fins a 40 punts.

Sistemes de planificació, supervisió, prestació, inspecció i vestuari del servei ordinari de neteja fins a 15 punts.

Els licitadors hauran d'aportar una proposta amb una descripció detallada relativa als protocols per a la planificació, supervisió i inspecció del servei ordinari de neteja que aplicaran específicament per a l'execució dels serveis previstos per les dependències de referència i que hauran d'incloure un pla d'assegurament de la qualitat de la prestació del servei.

Es donarà la millor puntuació a aquell licitador que presenti una proposta detallada, exhaustiva i idònia a l'objecte del contingut, la planificació del servei, les eines i recursos emprats en el desenvolupament de les tasques requerides en el Plec Tècnic i les mesures preses en l'anàlisi dels resultats de les inspeccions en l'execució del servei, en tant que siguin adequades i idònies per garantir una correcta execució del servei.

Es valorarà que l'empresa designi un encarregat del servei present en totes les execucions i que sigui un interlocutor amb una major presència a les instal·lacions; que es detalli àmpliament els protocols i la planificació del servei de neteja ordinària (amb descripcions de la freqüència, tècniques de neteja i mitjans emprats) i que sigui adient a les descrites en el Plec Tècnic; que es detalli l'organigrama de l'empresa i el servei amb una organització del servei de forma individual, per estances i per divisions.

Es valorarà que es prevegi els plans de treballs individuals i tasques individuals de cada treballador on es proposi una descripció i una periodicitat que s'ajusti a les necessitats de les instal·lacions descrites al Plec i es valorarà també els mitjans de comunicació com telèfons mòbils, tauletes, portàtils...

Es valorarà un llistat-resum dels informes i comunicats dels serveis diari i ordinari planificat (fitxes de client, plans de serveis i freqüències, plans de treballs individualitzats, registres del serveis de neteges, calendaris de serveis, qüestionaris d'avaluació de la neteja, control d'incidències, informes d'accions correctives immediates, actes de reunions...). Per acabar, es valorarà que la proposta de seguiment de la qualitat, proposi objectius per avaluar i una metodologia periòdica i amb mitjans com terminals d'opinió i/o enquestes.

Es donarà la millor puntuació aquella proposta que major detall i informació idònia amb les necessitats establertes aporti a BSM. No es valorarà la informació que no sigui rellevant. A la resta de propostes, se les valorarà per comparació.

Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei extraordinari de neteja fins a 10 punts.

Els licitadors hauran d'aportar una proposta amb una descripció detallada relativa als protocols per a la planificació, supervisió i inspecció del servei extraordinari de neteja que aplicaran específicament per a l'execució dels serveis prevists per les dependències de referència i que hauran d'incloure un pla d'assegurament de la qualitat de la prestació del servei.

Es donarà la millor puntuació a aquell licitador que presenti una proposta detallada, exhaustiva i idònia a l'objecte del contingut, la planificació del servei, les eines i recursos emprats en el desenvolupament de les tasques requerides en el Plec Tècnic i les mesures preses en l'anàlisi dels resultats de les inspeccions en l'execució del servei, en tant que siguin adequades i idònies per garantir una correcta execució del servei. S'haurà de tenir en compte la diversitat d'esdeveniments que es realitzen i la variabilitat en els dispositius a aplicar.

Es valorarà que l'adjudicatari descrigui la metodologia de l'execució del servei extraordinari i el procediment de treball en aquesta tipologia de serveis i que s'adapti a les descrites al Plec. Haurà de definir un circuit de comunicació àgil i eficaç per donar resposta lo abans possible a aquest tipus de serveis i que contempli serveis extraordinaris urgents amb un menor temps de resposta i canals de comunicació àgils i complets que puguin contemplar els major escenaris possibles (serveis extraordinaris planificats, no planificats, etc.).

També es valorarà que aquests canals siguin capaços de resoldre incidències amb el personal, maquinaria i amb les gestions de qualsevol urgència. Per acabar es valorarà que aquest servei estiguin supervisats i coordinats.

Es donarà la millor puntuació aquella proposta que major detall i informació idònia amb es necessitats establertes aportí a BSM. No es valorarà la informació que no sigui rellevant. A la resta de propostes, se les valorarà per comparació.

Seguiment de qualitat fins a 10 punts.

Els licitador hauran de fer la seva proposta relativa al pla de control de qualitat on quedi clar tots els indicadors i procediment d'avaluació de la qualitat, protocol d'auditories internes, per controlar i supervisar els processos de treball i Sistema d'enquesta de satisfacció dels usuaris per tal d'avaluar la qualitat percebuda. Caldrà incloure el model d'enquesta als treballadors de la divisió i el model d'enquesta per a usuaris interns i la metodologia d'anàlisi.

Es donarà la millor puntuació a aquell licitador que presenti una proposta més exhaustiva i idònia a l'objecte del contingut, que permeti realitzar un seguiment de la qualitat idònia per a la correcta supervisió en fase d'execució del contracte i que permeti realitzar un millor anàlisi de resultat.

Es valorarà que el licitador presenti certificats i distintius de qualitat i que es descrigui un pla de gestió de qualitat del servei amb accions com: auditories externes, auditories internes amb terminals d'opinió i enquestes.

Es valorarà que aquestes dades recollides, es presentin als responsables de BSM en les reunions de seguiment i que hi hagi els procediments de resolució d'incidències per tipologia i amb una acció correctiva per cadascun dels elements crítics dels servei (persones, equips i tasques).

Es donarà la millor puntuació aquella proposta que major detall i informació idònia amb les necessitats establertes aporti a BSM. No es valorarà la informació que no sigui rellevant. A la resta de propostes, se les valorarà per comparació.

Pla de gestió de l'equipament fins 5 punts.

El licitador haurà de fer la seva proposta del pla de gestió de l'equipament objecte del contracte. Es valorarà la proposta del pla de conservació, manteniment i substitució, si s'escau, de l'equipament, màquines i eines necessàries per al desenvolupament del servei, amb el seguiment, el programa de revisions/inspeccions i gammes de manteniment, carros de neteja, estris/eines manuals i sistemes de dosificació, màquines aspiradores i equips de motorització del servei.

Es donarà la millor puntuació a aquella oferta que presenti una proposta que permeti una major optimització i agilitat en la gestió de l'equipament en fase d'execució de contracte i que la maquinaria oferida permeti realitzar la prestació amb la millor eficiència i eficàcia.

Es valorarà que el pla de conservació i manteniment sigui el més complert possible amb una major freqüència de manteniment i conservació de l'equipament. També es valorarà el menor temps en la substitució de l'element: temps que es trigarà en canviar/substituir un equip o màquina avariada o inoperativa per una nova i/o funcional, des de l'avís o sol·licitud.

Es donarà la millor puntuació aquella proposta que major detall i informació idònia amb les necessitats establertes aporti a BSM. No es valorarà la informació que no sigui rellevant. A la resta de propostes, se les valorarà per comparació.

IV. ANÀLISI DE LES OFERTES

SERVICIOS INDUSTRIALES REUNIDOS, SAU

1) Sistemes de planificació, supervisió, prestació, inspecció i vestuari del servei ordinari de neteja fins a 15 punts.

L'empresa homologada comença aquest apartat explicant la metodologia que utilitzarà per a l'execució del servei, facilitant per a això, un diagrama de flux on es reflecteixen tots els passos a seguir. D'aquesta manera, separa els treballs ordinaris a realitzar, sobre la base del següent:

- Netejes diàries.
- Netejes periòdiques. Seran realitzats per netejadors/as i especialistes en funció del treball a realitzar.

Indica les freqüències i tasques de neteja de cada centre del parc, d'acord amb el que s'estableix en els plecs que regeixen la present contractació.

Especifica quines tasques durà a terme en funció dels següents períodes: tasques a realitzar diàriament; temporada baixa; temporada mitjana; temporada alta; lavabo del Carmel.

A continuació, assenyalat de manera precisa quines tasques s'inclouen dins de les neteges periòdiques, sent:

- Neteja de vehicles elèctrics.
- Neteja setmanal de llunes i elements verticals.
- Neteja de tendals/ombrel·les semestralment.
- Neteja setmanal rotativa de parets, sostres, reixes de ventilació, enllumenats, punts de llum, i altres elements.

SIRSA desenvolupa els seus procediments generals de neteja, referenciant l'avaluació de riscos de cada activitat. Complementa la seva explicació presentant el seu Sistema Integral de Gestió Operativa que li permet planificar, controlar i avaluar les tasques i accions necessàries per al compliment dels objectius.

Posteriorment, desenvolupa els seus plans de serveis i les seves freqüències. Per a això, indica que disposen d'una planificació de totes les tasques de manteniment ordinari de neteja i manteniment de l'especialista. D'altra banda, indica que, durant els dos primers mesos del servei, SIRSA revisarà totes i cadascuna de les tasques programades a la recerca de la correcta execució del servei, d'acord amb els estàndards establerts per BSM i CBSA i per la pròpia SIRSA.

Després, descriu els treballs a realitzar i la seva freqüència durant la temporada baixa, per a posteriorment analitzar els seus plans de treballs individual per als serveis ordinaris.

Presenta el seu sistema per a la gestió del manteniment. Exposa el seu sistema d'implantació, la descripció dels tipus d'usuaris, els serveis dels quals disposa, així com el seu funcionament. Entre

els seus principals característiques, es destaca la geolocalització d'equips operatius, o la gestió d'incidències, entre altres.

Aquesta solució permetrà allotjar el Pla del servei, la seva presentació, el seguiment d'aquest, així com portar el control d'actius, entre altres aspectes.

Continua la seva explicació indicant els beneficis que té la plantilla assignada al servei de neteja, sent, entre altres, un pla de conciliació de la vida laboral i familiar, un pla d'estabilització de la plantilla, etc.

Realitza un esment al vestuari i EPIs que disposaran els/as treballadors/as adscrits al servei.

Indica els mètodes que promou per al control horari i la presència del seu personal, utilitzant per a això una aplicació, i tenint un procediment per a la substitució del personal.

Posteriorment, desenvolupa les funcions del supervisor.

SIRSA assenyala que, amb tota la informació recopilada, s'elaborarà un informe mensual i un informe anual. La informació que recolliran aquests informes serà, a mode enunciatiu, la següent: (i) satisfacció del client; (ii) conformitat amb els requisits del servei; (iii) característiques i tendències dels processos i productes; i (iv) proveïdors.

En un altre ordre de coses, explica la seva proposta de seguiment de la qualitat, basant-se en auditories internes, terminals d'opinió i enquestes, les dades de les quals seran traslladats a BSM a través de comunicacions i informes. A més, trimestralment, es realitzaran reunions implicant els departaments d'Operacions i Qualitat de SIRSA i les Direccions de BSM i CBSA per a avaluar el servei i analitzar qualsevol desviació que pugui haver sorgit durant el període de servei, sent, a més, un punt de reunió per a proposar noves accions.

Finalment, parla sobre el seu pla de recollida selectiva de residus, així com de les millores ofertes al servei, resultant, l'adscripció de maquinària d'acord amb els principis mediambientals, adscripció d'un vehicle híbrid per al parc, etc.

L'oferta presentada per SIRSA incorpora una proposta tècnica estructurada i detallada, amb una descripció clara de la metodologia d'execució del servei, incloent-hi un diagrama de flux, la diferenciació entre neteges diàries i periòdiques, i la planificació de tasques segons la temporalitat del parc. També es fa referència a aspectes com la gestió operativa, el control de qualitat, la gestió d'incidències, la formació del personal, els sistemes de supervisió i el seguiment mitjançant informes periòdics. No obstant això, malgrat la solidesa formal de la proposta, el

contingut es presenta amb un enfocament més genèric i transversal, sense una vinculació prou específica amb les particularitats físiques, funcionals i patrimonials del Parc Güell.

No obstant això, en comparació amb altres licitadors, com LD (12 punts), que contextualitza les actuacions tenint en compte el valor històric i cultural del parc, la tipologia de materials i les necessitats concretes de cada espai, o NDAVANT (15 punts), que aporta un nivell de detall tècnic i una adaptació operativa més precisa, la proposta de SIRSA no reflecteix amb la mateixa intensitat una personalització del servei orientada a les singularitats del contracte. Així mateix, ACCIONA (11,50 punts) presenta una proposta amb un grau d'adaptació superior pel que fa a la integració dels requeriments específics del parc.

Per tot això, tot i reconèixer la qualitat formal i la claredat expositiva de la proposta de SIRSA, la seva menor capacitat d'adaptació i concreció en relació amb les necessitats específiques del Parc Güell justifica l'assignació de la puntuació més baixa en aquest apartat.

Puntuació.....10,00 punts

2) Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei extraordinari de neteja fins a 10 punts.

Comença aquest apartat indicant que, per als serveis extraordinaris, SIRSA utilitzarà un Sistema Integral de Gestió Operativa que li permet planificar, controlar i avaluar les tasques i accions necessàries per al compliment dels objectius. Amb això, pretén oferir una resposta immediata a les accions que es produeixin, disposant ràpidament del personal necessari per a actuar en la incidència.

Així mateix, indica que, per a aquells serveis extraordinaris no planificats, es podrà gestionar de la manera següent:

- Resposta immediata a través de els/as propis/as treballadors/as del centre.
- Resposta efectiva urgent, en un màxim de 30 minuts, disposant de dues brigades d'especialistes i 20 operaris/as qualificats.

A continuació, indica els procediments per a la resolució d'incidències, així com descriu el servei de reforç per a aquells casos en els quals sigui necessari. Aquest reforç estarà compost per 10 netejadors/as i 2 especialistes.

Reflecteix el vestuari que serà aplicable per als serveis extraordinaris.

Finalment, proposa una sèrie de millores al servei, com els llibres d'incidències, l'embalatge de productes, o els vehicles híbrids, entre altres.

Després de l'anàlisi de l'exposat, es conclou que SIRSA explica detalladament els mètodes i protocols que seguirà per a l'execució dels serveis extraordinaris. Concretament, es valora positivament l'ús d'una plataforma per al control del servei, així com la proximitat i els temps mitjans de resposta indicats.

Tanmateix, en comparació amb les propostes presentades per LD i ACCIONA, s'observa que les tres licitadores ofereixen un nivell de desenvolupament similar, tant pel que fa als continguts com a les millores proposades. Per aquest motiu, i d'acord amb els criteris de valoració establerts, s'atorga a SIRSA la mateixa puntuació que a la resta de licitadors en aquest apartat.

Puntuació.....10,00 punts

3) Seguiment de qualitat fins a 10 punts.

Com a informació prèvia, SIRSA assenyalava les diferents certificacions amb les quals compta: UNE-EN ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004, OSHAS 18001:2007, entre altres.

Així mateix, indica les mesures a utilitzar per a conèixer la qualitat del servei prestat, resultant, entre altres:

1. Auditoria externa.
2. Auditoria interna.
3. Terminals d'opinió.
4. Realització activa d'enquestes.

Desglossa detalladament els protocols i procediments per a la resolució d'incidències de qualsevol tipus (falta de personal, falta d'uniformitat, falta de vestuari, etc.).

Continua indicant els controls de qualitat que aplica, així com el procediment que duen a terme per a la implantació del pla de qualitat d'avaluació externa i interna (enquesta de satisfacció del client, controls de superfícies, enquestes treballadors/usuaris, etc.). Es desenvolupa, igualment, la metodologia de tractament i anàlisi de les dades obtingudes.

Finalment, descriu la formació que rebirà el personal de SIRSA a fi de millorar el servei prestat, amb les últimes tecnologies.

En resum, i després de la comparativa realitzada amb el contingut exposat per la resta de licitadores, totes ofereixen similars protocols, metodologies i activitats de seguiment, centrades, en síntesi, en la recollida i anàlisi de dades i opinions externs i interns. És per això que se li atorga la mateixa puntuació a totes les entitats.

Puntuació.....10,00 punts

4) Pla de gestió de l'equipament fins 5 punts.

SIRSA desenvolupa diferents plans de gestió de l'equipament, sent, entre altres:

- Pla de manteniment de maquinària.
- Pla de manteniment i conservació de la maquinària.
- Pla de revisió i inspecció, indicant el responsable i la freqüència d'aquesta.
- Pla de substitució, de manera que en el temps màxim de 24 hores es repararà o substituirà la maquinària afectada; i en el termini màxim de 2 hores, acudirà un tècnic al parc a fi d'observar i arreglar els possibles problemes ocasionats en la maquinària.

N

A continuació, relaciona els sistemes de comunicació, els productes i consumibles, així com exposa una sèrie de millores al servei, sent, entre altres, l'eliminació de grafitis, una màquina per a l'eliminació de xiclets, dosificadors de productes concentrats, o l'armari per al magatzematge de productes químics.

El pla de gestió de l'equipament presentat per SIRSA resulta correcte, idoni i apropiat per al servei objecte del contracte actual. A més, i en el que ha contingut es refereix, aquesta proposta resulta bastant similar a la indicada per NDAVANT, atorgant-los, per tant, la mateixa puntuació.

No obstant això, no se'ls concedeix la puntuació més alta perquè LD i ACCIONA, atès que aquestes empreses ofereixen millores que resulten més beneficioses i que assegurin millor el tractament de la maquinària a adscriure al servei. En aquesta línia, s'ha tingut en compte els temps de resposta oferts per aquestes licitadores pel que respecte a la reposició dels elements i la maquinària que podria espatllar-se, així com el fet de comptar amb un professional, pertanyent a l'empresa, que coneix perfectament aquesta maquinària i que podrà solucionar les incidències trobades el més aviat possible.

Puntuació.....4,50 punts

Puntuació total.....34,50 punts

L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, S.A.U.

1) Sistemes de planificació, supervisió, prestació, inspecció i vestuari del servei ordinari de neteja fins a 15 punts.

Comença la seva explicació descrivint les instal·lacions i els serveis a dur a terme. Per a això, desglossa detalladament les dependències que es troben incloses en la prestació, així com els principals serveis a desenvolupar.

Posteriorment, assenyalat, a mode esquemàtic, la metodologia que seguirà per a l'adequació del pla a les característiques del centre, sent, a mode resumeixen, els següents processos: anàlisi de les necessitats; optimització de recursos; metodologies innovadores per a la realització del servei; seguiment i avaluació de la planificació; i planificació del servei.

Indica que, per a poder dur a terme una bona planificació dels treballs, L.D. EMPRESA DE NETEJA I DESINFECCIÓN, S.A.O. (d'ara endavant, LD), realitza una primera aproximació sobre el contracte a fi d'establir els seus principals característiques, i per tant, les neteges específiques segons l'activitat que es desenvolupa, el nivell de freqüència d'usuaris, el nombre de treballadors/as, etc. Després d'aquesta primera aproximació, descriu les particulars del servei, tenint en compte el lloc amb caràcter històric i cultural objecte del contracte actual.

A continuació, assenyalat el calendari de serveis, detallant les freqüències i horaris del personal de neteja laboral diürna, del personal de neteja festiva ordinària, i de l'encarregat, així com les taules horàries de els/as netejadors/as i especialistes. En aquest sentit, indica que els torns seran rotatius, i que sempre existirà personal durant l'horari d'obertura al públic del parc.

S'exposa una proposta de calendari anual dels serveis periòdics, detallant-se, dia a dia, quins treballs es duran a terme.

Es mostren els plans de treballs individuals. Per a això, s'exemplifiquen les fitxes de planificació diària i les fitxes de planificació periòdica.

Després de l'exposat, es desenvolupa detalladament les tasques a realitzar seguint amb el determinat en el plec tècnic i distingint entre els següents treballs: neteja i tractaments de paviments; sòls de terratzo i/o marbre; sòls d'hidràulics i de pedra; sòls de gres, ceràmics, ciment pintat i sòl tècnic; sòls de parquet; sòls tèxtils; neteja d'entrades exteriors; neteja i tractament

d'escaleres, rampes i baranes; neteja i tractament del mobiliari; neteja i tractament de lavabos i vestuaris; neteja i tractament de portes, etc.

LD indica els protocols de treball per tipologia d'espai, presentant algunes de les fitxes que resulten d'aplicació.

En un moment posterior, s'assenyalen els mitjans concrets a emprar, posant l'accent en:

- Productes de neteja i consumibles a la disposició del servei, on es proposa la utilització de productes de neteja ecològics.
- Productes químics de neteja i desinfecció.
- Rentavaixel·la.
- Bosses d'escombraries.
- Sabó rentamans.
- Productes de paper i cel·lulosa.

Es comenten els mitjans de comunicació a utilitzar entre LD i BSM, sent els mateixos, el correu electrònic, la centraleta d'atenció a urgències, el telèfon mòbil de supervisió, el fax, la bústia de suggeriments i les enquestes de satisfacció.

En un apartat posterior, es desenvolupa l'organigrama i el quadre de comandaments, detallant-se la dedicació de cada perfil dedicat a la supervisió. Es descriuen les funcions de tot el personal que intervindrà en l'execució del servei, sent, el gestor/a del contracte, supervisors/as, coordinador/a del servei, l'encarregat/a, l'equip de netejadors/as, l'equip d'especialistes, i els/as netejadors/as de manteniment.

A continuació, es presenten diferents perfils que participaran en el servei, indicant-se la seva experiència, càrrec, mitjans de contacte, etc. Així mateix, es relacionen altres serveis on la supervisora ha coordinat el mateix amb completa satisfacció del client.

Finalment, quant al seguiment de la qualitat, LD proposa dur a terme el seu control de qualitat a través d'un programari. Aquest programari permet:

- La recollida de dades internes, a través de: autocontrol de netejadors/as i especialistes; el control del Responsable de centre; i els controls automatitzats.
- La recollida de dades externes amb mitjans propis, de manera que es poden dur a terme les següents mesures de seguiment de la qualitat: supervisió operativa; supervisions tècniques; controls microbiològics; i enquestes de satisfacció.

- La recollida de dades externes amb mitjans externalitzats, a través de laboratoris especialitzats i auditories internes i externes.

Així mateix, exposa la metodologia que seguirà per al tractament i anàlisi de les dades obtingudes, indicant que posteriorment els presentarà i realitzarà les labors de control i seguiment de la qualitat pertinents.

El presentat per LD aporta valor al servei, en descriure detalladament les diferents metodologies i característiques que implementarà en el servei de neteja, sent totes elles directament aplicables a la casuística existent en el Park Güell, així com als requeriments específics de treballs en relació amb l'activitat pròpia del parc. A tall d'exemple, indica unes metodologies de treball tenint en compte que el lloc compta amb caràcter històric i cultural important que ha de ser cuidat.

Així mateix, en comparació amb la proposta plantejada per ACCIONA, encara que totes dues memòries compten, en síntesis, amb el mateix contingut, els sistemes oferts per LD resulten més aplicables al servei, en tenir, com ja s'ha esmentat, major aplicabilitat directa al Park Güell.

No obstant això, si es compara amb allò indicat per NDAVANT (15 punts), és NDAVANT la que millor descriu i detalla els seus sistemes de planificació i treball, sent també aplicable directament a la casuística de l'objecte del contracte. Per tant, se li atorga la segona millor puntuació a LD, en aportar una bona memòria, però que no resulta la millor pels motius anteriorment descrits.

Puntuació.....12,00 punts

2) Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei extraordinari de neteja fins a 10 punts.

Comença aquest apartat indicant la metodologia i procediment per al servei extraordinari. Concretament, els passos a seguir per a l'execució d'aquests serveis seran els següents:

1. Comunicació i activació del servei, preavisant amb un mínim de 24 hores.
2. Planificació i organització, que inclou: l'avaluació dels recursos disponibles, l'assignació del personal necessari, i la planificació logística i coordinació amb altres serveis, si és el cas.
3. Execució del servei.
4. Finalització i control de qualitat, mitjançant una verificació in situ per part de l'encarregat/a o supervisor/a.
5. Flexibilitat i adaptació.

6. Règim de disponibilitat, on es preveuen un màxim de 40 hores anuals.

A continuació, desenvolupa el circuit i els mitjans de comunicació que seran necessaris per a la sol·licitud dels treballs extraordinaris. Sobre aquest últim aspecte, destaca que les incidències també podran ser recollides a través d'una plataforma, i que, a fi de garantir que BSM coneix plenament el seu funcionament, LD realitzarà una formació en línia al principi del contracte.

Sobre els temps de resposta per serveis extraordinaris urgents, LD explica l'estructura organitzativa que es posarà en marxa per a aquesta mena de serveis, així com els temps mitjans de resposta.

D'altra banda, quant a les incidències amb el personal i/o maquinària, LD relata la seva metodologia, establint determinats protocols en funció de la incidència.

Finalment, s'enumeren els mitjans disponibles per al servei, sent els mateixos: carros multifuncionals de neteja; aspiradors industrials silenciosos; fregadora automàtica; eines manuals de neteja; vaporitzadors d'alta pressió portàtils; caixes isotèrmiques; i guants d'un sol ús, davantals impermeables i EPIs específics.

Després de l'anàlisi de l'exposat, es conclou que LD explica detalladament els mètodes i protocols que seguirà per a l'execució dels serveis extraordinaris. Concretament, es valora positivament l'ús d'una plataforma per al control de la qualitat del servei, així com els temps mitjans de resposta davant avisos o incidències.

A més, si es compara amb el descrit per SIRSA i ACCIONA, les tres licitadores ofereixen, en síntesis, el mateix contingut i millores o actuacions anàlogues, atorgant-se per tant la mateixa puntuació.

Puntuació.....10,00 punts

3) Seguiment de qualitat fins a 10 punts.

Comença aquest apartat indicant els diferents certificats i distintius de qualitat que posseeix LD, sent, entre altres, ISO 14001, ISO 45001 i SGE21.

A continuació, mostra, a mode esquemàtic, la metodologia per a la recollida de dades relatives a la qualitat i la seva periodicitat.

Describeu el programari proposat, així com els seus principals avantatges i funcionalitats.

Relata la metodologia de recollida de les dades internes, especificant, a més, l'autocontrol de l'equip d'especialistes per a serveis periòdics o puntuals, les inspeccions diàries sobre el nivell de qualitat de la neteja, i els controls automatitzats que es duren a terme (mesuradors CO₂, detectors ocupabilitat dels lavabos, sensors de consumibles, etc.).

Així mateix, explica la metodologia de recollida de dades externes amb mitjans propis, sent, la supervisió operativa del servei, les supervisions tècniques del servei, els controls microbiològics, les enquestes d'avaluació i satisfacció de l'usuari extern i intern, i les enquestes d'avaluació i satisfacció del client.

Sobre la recollida de dades externes amb mitjans externalitzats, LD desenvolupa la metodologia a seguir sobre els laboratoris especialitzats i les auditories internes i externes.

Posteriorment, desglossa detalladament la metodologia de tractament i anàlisi de les dades obtingudes (a través de KPI), de presentació de dades i la seva periodicitat, així com mostra la tipologia d'informes i enquestes que seran enviats a BSM sobre el seguiment de la qualitat.

A més, i sobre la mesura de satisfacció de l'usuari final del servei, LD proposa dur a terme aquest aspecte a través d'un codi QR situat en les entrades dels edificis.

En resum, i després de la comparativa realitzada amb el contingut exposat per la resta de licitadores, totes ofereixen similars protocols, metodologies i activitats de seguiment, centrades, en síntesi, en la recollida i anàlisi de dades i opinions externs i interns. És per això que se li atorga la mateixa puntuació a totes les entitats.

Puntuació.....10,00 punts

4) Pla de gestió de l'equipament fins 5 punts.

Es comença aquest apartat assenyalant les instal·lacions existents per a garantir la reposició dels productes i maquinària, així com relatant la metodologia a aplicar per a la seva logística efectiva, la planificació dels productes i materials, la preparació de les comandes a lliurar, el control dels productes emmagatzemats, la detecció de falta de material, la gestió de comandes extraordinàries, i les incidències relatives a la falta d'aquests productes, entre altres.

Així mateix, s'exposa el pla de conservació, manteniment i substitució de la maquinària, adjuntant a aquest efecte, un model de fulla de manteniment.

S'indica que LD es compromet a substituir qualsevol utensili o maquinària en el termini màxim de 60 minuts, disposant, a més, d'un mecànic especialitzat per a tractar les avaries amb total immediatesa.

Finalment, i després d'explicar les principals mesures que pren l'entitat a l'hora de localitzar i adquirir nova maquinària, procedeix a desenvolupar les característiques i particularitats que ostenta la maquinària a adscriure al contracte actual.

En resum, i a fi d'atorgar la correcta puntuació, s'indica que el pla de gestió proposat per aquesta licitadora ofereix, en comparació amb la resta, i juntament amb ACCIONA, les millors garanties sobre la seva execució. Així mateix, totes dues (ACCIONA i LD), ofereixen uns temps de resposta francament beneficiosos per a BSM i per a l'execució del servei, així com l'adscripció de personal especialitzat i pertanyent a l'entitat que denoten un àgil procediment per a la reparació de la maquinària a utilitzar en el contracte.

Puntuació.....5,00 punts

Puntuació total.....37,00 punts

ACCIONA FACILITY SERVICES, S.A.

1) Sistemes de planificació, supervisió, prestació, inspecció i vestuari del servei ordinari de neteja fins a 15 punts.

L'empresa homologada, ACCIONA, descriu en aquest apartat els procediments que seguirà per a la consecució dels treballs ordinaris de neteja.

En primer lloc, desenvolupa detalladament els passos a seguir per a la correcta planificació dels centres, sent: (i) anàlisi de les necessitats; (ii) optimització de recursos; (iii) metodologies innovadores; (iv) seguiment i avaluació de la planificació; i (v) planificació del servei. Dins de cadascun dels subapartats, descriu els treballs a executar.

En segon lloc, descriu els seus mecanismes de gestió, supervisió i organització del servei. Per a això, desenvolupa l'organigrama que afecta el servei objecte del contracte actual, indicant concretament les funcions i persones que intervindran de manera directa en el servei. Així mateix, de l'exigit en els plecs, es planteja com a millora l'adscripció d'un/a administratiu/a per a la gestió de CTI, absentismes i suport administratiu del contracte.

Posteriorment, s'indica la dedicació del quadre de comandaments, així com es desenvolupen les funcions dels responsables designats al contracte actual, això és, el gestor del contracte, el/la supervisor/a general, els/les supervisors/as, el/la responsable d'equip, i el/la responsable de prevenció/recurs preventiu. A més, assenyala els circuits de comunicació i seguiment que ostenta, així com les eines i mecanismes de les quals se serveix per a controlar d'una manera eficaç el servei.

En un apartat posterior, indica que compta amb un programari per a la gestió, inspecció i seguiment del servei, de manera que aconseguen saber en temps real, quin personal es troba fent quins treballs, si algun treballador/a no ha acudit al seu lloc de treball, gestionar incidències, etc. Aquest programari també es trobarà disponible per a BSM, de manera que sigui coneixedor i pugui crear incidències sobre l'objecte del contracte, així com realitzar el seguiment de les incidències ja creades.

D'aquesta manera, relata de forma desglossada i detallada, totes les funcionalitats, aplicacions i opcions de les quals disposa el seu programari, sent totes d'elles d'aplicació al servei i constituint una millora en la inspecció, auditoria i control d'aquest.

No obstant l'anterior, ACCIONA afegeix altres mètodes de control del servei, sent els mateixos: (i) inspeccions periòdiques dels treballs; (ii) satisfacció del client, posant a la disposició d'aquest, una direcció concreta d'email; (iii) auditories internes de qualitat; (iv) seguiment i mesurament mensual de no conformitats; o (v) la creació d'informes, entre altres.

ACCIONA també exposa que compta amb mecanismes per al control de disponibilitat i estat de maquinària i mitjans materials, desenvolupant els processos que segueix per a dur a terme aquesta tasca.

Desenvolupa els procediments per a la correcta assignació dels recursos humans. Per això, comença la seva explicació detallant la informació relativa al dimensionament de l'equip, l'assignació de treballadors/as per temporada i tipologia, un resum de les zones i espais objecte del present procediment, així com un cronograma amb la dedicació exacta de cada tipus de treballador en funció de la tasca a executar.

Sobre aquest punt, l'empresa homologada ofereix l'adscripció d'un equip d'especialistes quan es requereixin la utilització de maquinària específica, treballs en alçada, o muntatge de bastides.

Posteriorment, desenvolupa com duu a terme ACCIONA la gestió dels residus generats, explicant la seva política de minimització i gestió de residus propis, així com el procediment de gestió

integral de residus que ofereix, proposant rutes concretes de recollida de residus, la disposició de màquines per al pesatge, o el subministrament de diferents contenidors. Es proposa, a més, l'adscripció d'un operari que, cada 2 o 3 hores, dotat d'un carro especial, reculli els diferents residus del parc.

Describeu els procediments a seguir per a la gestió de baixes, suplències, i altres absències relacionades amb el personal. Indica, així mateix, els temps màxims de resposta enfront de les absències. Posa en valor que, en vista que la seva activitat implica el desplaçament d'un alt nombre de personal, ACCIONA promou determinades accions que fomenten la sostenibilitat del transport dels seus empleats, donant facilitats per a la compra de vehicles elèctrics, contractant personal amb residència a prop a del lloc de treball, finançant el desplaçament amb bicicleta, etc.

En un altre ordre de coses, relaciona la metodologia, freqüències, procediments i protocols específics, i instruccions que duen a terme durant els seus treballs. Indica, a més, que, a fi de millorar els seus serveis, un (1) mes abans de l'inici dels treballs, així com durant el primer mes d'execució, realitzen una sèrie de treballs destinats a la posada a punt del personal i la maquinària a utilitzar.

S'indica el cronograma de treballs a realitzar.

A continuació, desenvolupen de manera detallada, els canals de comunicació que es poden establir entre BSM i ACCIONA, la uniformitat de la qual disposarà el seu personal, així com la importància d'aquesta, i els mitjans materials que adscriuran al contracte.

Indiquen les millores en innovació tecnològica, dotació d'equipament i materials, i qualitat i medi ambient que resultaran d'aplicació en el contracte, sent:

- Proposta de mesures per a evitar l'entrada de terra en els lavabos del Park Güell.
- La instal·lació d'una torre neutralitzadora d'olors en els wc públics i vestuari.
- Biozone en els wc públics.
- Codis QR per al control i seguiment de neteja en lavabos i altres instal·lacions.
- Sistema de neteja i desinfecció ecològica de lavabos amb escuma activa.
- Sistema de neteja mitjançant baietes de microfibra.
- Implantació i certificació del sistema de qualitat ISO 9001 i medi ambient ISO 14001 en els centres objecte de neteja en el termini d'1 any.
- Utilització de productes ecològics.
- Campanyes de sensibilització i bones pràctiques.

- Servei de DDD.

Després de l'exposat, es conclou que ACCIONA presenta uns sistemes de planificació idonis i correctes per al servei, oferint bastant similituds amb l'exposat per la licitadora LD. No obstant això, LD ofereix mesures que resulten amb major aplicabilitat al servei, en tenir en compte unes certes particularitats del propi lloc objecte del contracte.

Tanmateix, en comparació amb la proposta de LD (12 punts), ACCIONA no aprofundeix amb la mateixa intensitat en la contextualització del servei dins l'entorn específic del Parc Güell, especialment pel que fa al seu valor històric i cultural. Aquesta manca de vinculació amb les particularitats singulars del lloc objecte del contracte limita el grau d'adaptació de la proposta, tot i que el contingut tècnic i les millores presentades són sòlides.

Per aquest motiu, i malgrat que l'oferta supera en concreció i aplicabilitat la presentada per SIRSA (10 punts), se li assigna la tercera millor puntuació en aquest criteri, valorant-se positivament les millores proposades però reconeixent una menor adequació contextual respecte a les ofertes millor puntuades.

Puntuació.....11,50 punts

2) Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei extraordinari de neteja fins a 10 punts.

Comencen aquest apartat indicant els protocols i mitjans de comunicació que poden utilitzar per a la sol·licitud de servei extraordinari, així com els mecanismes proposats per al seu seguiment i tancament de les incidències.

Posteriorment, i sobre la base de si el servei extra es troba planificat o és una emergència, ACCIONA desenvolupa els mitjans a adscriure per a cada cas, la metodologia, els temps de resposta, així com els mecanismes per a la supervisió (que es realitzaran a través del programari esmentat en l'apartat anterior).

Dins d'aquest apartat es posen en consideració la proximitat del centre d'operacions d'ACCIONA amb el parc, podent socórrer amb personal i maquinària addicional i concreta per a la incidència en poc temps.

Després de l'anàlisi de l'exposat, es conclou que ACCIONA explica detalladament els mètodes i protocols que seguirà per a l'execució dels serveis extraordinaris. Concretament, es valora

positivament l'ús d'una plataforma (programari CTI) per al control del servei, així com els temps mitjans de resposta oferts.

A més, si es compara amb el descrit per LD i SIRSA, les tres licitadores ofereixen, en síntesis, el mateix contingut i millores o actuacions anàlogues, atorgant-se per tant la mateixa puntuació.

Puntuació.....10,00 punts

3) Seguiment de qualitat fins a 10 punts.

Dins d'aquest epígraf, tornen a posar en valor tots els procediments desglossats en el primer apartat i que suposen un seguiment de la qualitat del servei, sent, a tall d'exemple, el personal a la disposició del contracte lligat al control del servei, la creació d'incidències mitjançant el seu programari, l'adscripció de personal concret per al mesurament d'objectius, els seus mecanismes per a controlar la disponibilitat i estat de la maquinària, etc.

Indica que establirà uns acords de nivell de servei i indicadors clau, que serviran per al correcte mesurament de la qualitat.

A més, ACCIONA assenyala el protocol i diagrama que seguirà per a la gestió de les incidències rutinàries, així com els temps de respostes segons el nivell de gravetat i urgència.

Finalment, es descriuen els mecanismes a través dels quals coneixeran el grau de satisfacció dels usuaris del parc d'atraccions.

En resum, i després de la comparativa realitzada amb el contingut exposat per la resta de licitadores, totes ofereixen similars protocols, metodologies i activitats de seguiment, centrades, en síntesi, en la recollida i anàlisi de dades i opinions externs i interns. És per això que se li atorga la mateixa puntuació a totes les entitats.

Puntuació.....10,00 punts

4) Pla de gestió de l'equipament fins 5 punts.

En primer lloc, ACCIONA esmenta la maquinària i equipament que es posarà a la disposició del servei, així com el pla de conservació, manteniment i substitució que es tindrà en compte.

Com a aspectes que valorar favorablement dins d'aquest apartat, s'ha d'esmentar la proximitat amb el centre d'operacions d'ACCIONA, la qual cosa implica rapidesa i plena disponibilitat de maquinària i altres elements que puguin ser necessaris per a determinats tipus de neteja.

Així mateix, indiquen que compten amb personal especialitzat en el manteniment de la maquinària, així com amb un pla de manteniment que segueixen de manera exhaustiva, assegurant en tot moment que l'equipament a utilitzar és innovador, respectuós amb el medi ambient i que es troba en perfectes condicions.

En resum, i a fi d'atorgar la correcta puntuació, s'indica que el pla de gestió proposat per aquesta licitadora ofereix, en comparació amb la resta, i juntament amb LD, les millors garanties sobre la seva execució. Així mateix, totes dues (ACCLONA i LD), ofereixen uns temps de resposta francament beneficiosos per a BSM i per a l'execució del servei, així com l'adscripció de personal especialitzat i pertanyent a l'entitat que denoten un àgil procediment per a la reparació de la maquinària a utilitzar en el contracte.

Puntuació.....5,00 punts

Puntuació total.....36,50 punts

MULTISERVEIS NDAVANT, S.L.

1) Sistemes de planificació, supervisió, prestació, inspecció i vestuari del servei ordinari de neteja fins a 15 punts.

MULTISERVEIS NDAVANT, S.L. (d'ara endavant, NDAVANT), comença la seva proposta explicant la planificació que durà a terme per al servei ordinari de neteja. Així, en un primer moment, explica com planificarà al seu personal, descrivint per a això els recursos humans que destinarà al servei, i mostrant l'organigrama aplicable al servei.

Així mateix, indica les missions i responsabilitats de les diferents figures que participaran en el contracte.

En segon lloc, assenyala la distribució del personal assignat al servei, detallant el seu sistema de gestió i organització, basat en una formació contínua, la disminució dels temps morts i racionalització de tasques, la reducció de l'absentisme, la determinació de càrregues de treball i el manual d'acolliment i avaluació del personal, entre altres.

D'altra banda, explica la metodologia que segueix per a realitzar el càlcul de les càrregues de treball assignat al seu personal, sempre tenint en compte els protocols de neteja, les freqüències i les condicions específiques de l'edifici.

Mostra la distribució horària del personal, així com referencia les eines de suport amb les quals compten els seus treballadors/as.

Posteriorment, relata els sistemes imposats per a la cobertura de les baixes, diferenciant en si les mateixes es produeixen amb caràcter programat o no programat. Especifica, a més, el període de temps de resposta estipulat per a les baixes no programades.

Igual que amb el cas anterior, també explica com gestiona l'absentisme.

A continuació, aborda la planificació de les tasques. Exposa la diferent metodologia que seguirà per a l'execució de les labors de neteja, sent, a tall d'exemple, el sistema de neteja amb microfibra, el sistema wet, etc.

Proposa uns mètodes de funcionament per al cas de necessitat de DDD. Afirmar, així mateix, que, en finalitzar cadascun d'aquests tractaments, estendran un certificat sanitari per cada actuació, on s'especificarà zona d'actuació, plans d'esquers i monitoratge, identificació dels agents a combatre, mètode utilitzat durant el tractament, equips de protecció que s'han utilitzat, tipus de productes utilitzats, nombre de registres, dosis, zones d'aplicació, recomanació, mesures de prevenció i mesures de prevenció.

En un apartat posterior, assenyalen els recursos materials assignats per al desenvolupament de les tasques requerides, indicant a més que tots els materials seran reciclats i reciclables. S'exposa en l'Annex 1, les fitxes tècniques i de seguretat dels diferents productes a utilitzar.

S'explica el procediment a seguir per a la gestió de les incidències ocorregudes durant la prestació del servei, especificant el pla d'actuació i els recursos i mitjans de comunicació. Igualment, es descriuen els mètodes de supervisió i seguiment de les incidències establert; els processos per al control d'estocs; així com els mitjans de comunicació i altres recursos.

Seguidament, s'exposen els mètodes de supervisió de la prestació ordinària, assenyalant que la plataforma de gestió i control del servei serà el programa, i per al cas concret de supervisió de les tasques de l'especialista, s'utilitzaran els codis NFC.

Es desenvolupen les prestacions que ofereix aquesta plataforma, així com els mètodes per al control de l'horari i la planificació dels torns. Així mateix, i per a totes aquestes gestions, NDAVANT indica que posaran a la disposició del servei a un controlador del sistema informàtic amb dedicació exclusiva per a supervisar els torns i planificació del personal de neteja.

Mostren, en un següent apartat, els uniformes que utilitzarà el personal.

Així mateix, comenten de manera resumida perquè aquest epígraf és desenvolupat més endavant, el pla d'assegurament de la qualitat de la prestació del servei. Concretament, es valora

positivament l'adscripció al contracte de tapes anti-olors per a la recollida d'escombraries orgàniques, els indicadors de contenidors plens, el pesatge dels residus, la formació en matèria de medi ambient al personal, etc.

Finalment, s'exposen una sèrie de millores aplicables al servei ordinari. Entre elles, es destaquen les següents: tecnologies IoT per a controlar l'afluència de persones als lavabos, solucions intel·ligents per a la supervisió del compliment de les tasques, els deshumificadores per als lavabos públics, la tecnologia QR per a donar avisos d'incidències, etc.

L'exposat per NDAVANT resulta idoni i efectivament aplicable al servei, proposant una metodologia de treball clara, útil i eficaç, i assenyalant aspectes de supervisió del servei que denoten el seu compliment efectiu, així com una especial cura dels treballs i del personal a adscriure a aquest. A més, proposa una sèrie de millores que resulten altament beneficioses per al servei i per a BSM.

Per tant, l'ofert per aquesta licitadora és clarament superior a l'aportat per la resta de participants, en desglossar detalladament com durà a terme el servei, tenint en compte i explicant totes les particularitats aplicables, així com oferint millores directament aplicables al servei, necessàries i que aporten un valor afegit al servei.

Puntuació.....15,00 punts

2) Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei extraordinari de neteja fins a 10 punts.

NDAVANT comença aquest apartat explicant la planificació que executarà en el cas de ser requerits els serveis extraordinaris. Per a això, en primer lloc, indica que organitzarà al seu personal, adscrivint quants recursos addicionals siguin necessaris per a aconseguir les necessitats requerides per BSM.

Posteriorment, assenyala la seva metodologia i procediments d'execució dels serveis, on desenvolupa el circuit de comunicació dels serveis extraordinaris i els procediments d'execució del servei. Així mateix, NDAVANT indica que aquests serveis hauran de ser comunicats a l'organització amb, almenys, un dia d'antelació, a fi d'aconseguir l'efectiu compliment dels seus protocols d'organització.

Relaciona els recursos materials que assignarà a aquests treballs, que inclouen, des d'aspiradores, màquina per a la neteja de grafitis, fins als mòbils i altres mitjans de comunicació necessaris.

D'altra banda, desglossa els mètodes que aplica per a la gestió de les urgències i incidències que sorgeixin durant el servei extraordinari, detallant alguns exemples pràctics i indicant, a més, els temps màxims de resposta.

A continuació, explica la metodologia a aplicar per a la supervisió de la prestació del servei extraordinari, el pla d'assegurament de la qualitat i l'uniforme del qual disposarà el personal.

Finalment, proposa una sèrie de millores a implementar en el servei extraordinari. Aquestes millores, per exemple, seran el tractament anti-olors per al desguàs dels banys, la retirada de xiclets del paviment, la retirada de grafitis, etc.

Després de l'exposat, es conclou que NDAVANT ofereix uns sistemes de planificació per als serveis extraordinaris correctes i aplicables al servei, oferint a més unes certes millores sobre el servei proposat com el tractament anti-olors per al desguàs dels banys, la retirada de xiclets del paviment, entre altres.

No obstant això, en comparació amb la resta de licitadors, l'indicat per NDAVANT ofereix pitjors garanties d'assegurament del correcte servei perquè no existeix una plataforma o mecanisme per al correcte control i seguiment del servei, i a més, els temps de resposta resulten certament superiors als oferts per la resta de licitadors.

Puntuació.....9,00 punts

3) Seguiment de qualitat fins a 10 punts.

Com a introducció, NDAVANT indica que, per al correcte seguiment de la qualitat, implanta dos mètodes de control diferents (intern i extern).

Així mateix, en un primer apartat, desenvolupa la metodologia que segueixen per a la recollida de dades (interns i externs). D'aquesta manera, a mode intern, realitzen controls de qualitat propis; i de manera externa, apliquen mecanismes de control com a sistemes clean-traci, enquestes de satisfacció, controls amb llum ultraviolada, etc. Comenta els sistemes que utilitza per al tractament i gestió d'aquestes dades.

En un segon apartat, desglossa la metodologia d'anàlisi de dades i indicadors de qualitat que utilitza.

Posteriorment, explica que, a través del seu programa informàtic, gestiona i controla els diferents serveis.

Després de l'exposat, exposa la metodologia i periodicitat amb la qual presentarà les dades obtingudes dels sistemes de control de qualitat, i que, a més, tot això, serà presentat mitjançant reunions de seguiment amb BSM. Esmenta també, de forma resumida, els protocols de seguiment de les mesures ambientals proposades.

Finalment, comenta els certificats que ha obtingut l'empresa com a garantia de la qualitat dels seus processos, aportant-ho com a Annex 2.

En resum, i després de la comparativa realitzada amb el contingut exposat per la resta de licitadores, totes ofereixen similars protocols, metodologies i activitats de seguiment, centrades, en síntesi, en la recollida i anàlisi de dades i opinions externs i interns. És per això que se li atorga la mateixa puntuació a totes les entitats.

Puntuació.....10,00 punts

4) Pla de gestió de l'equipament fins 5 punts.

Dins d'aquest apartat, i en primer lloc, NDAVANT presenta el seu pla de conservació, manteniment i substitució dels equips, especificant les disposicions mínimes de seguretat i salut per a la utilització dels equips de treball que implementa, així com les consideracions generals respecte als equips de treball.

En segon lloc, desenvolupa els protocols de manteniment preventiu i correctiu que segueix la licitadora, i assenjala el temps màxim de reparació, així com mecanismes àgils per a la detecció i correcció de les incidències que poguessin sorgir sobre la maquinària.

Finalment, mostra alguns exemples de fitxes d'ús i manteniment de la maquinària a adscriure al servei.

El pla de gestió de l'equipament presentat per NDAVANT resulta correcte, idoni, apropiat i amb el correspost desglossament, per al servei objecte del contracte actual. A més, i en el que ha contingut es refereix, aquesta proposta resulta bastant similar a la indicada per SIRSA, atorgant-los, per tant, la mateixa puntuació.

No obstant això, no se'ls concedeix la puntuació més alta perquè LD i ACCIONA, ofereixen millores que resulten més beneficioses i que assegurin millor el tractament de la maquinària a adscriure al servei. A tall d'exemple, s'ha tingut en compte els temps de resposta oferts per aquestes

licitadores quant a la reposició dels elements i la maquinària que podria espatllar-se, així com el comptar amb un professional, pertanyent a l'empresa, que coneix perfectament aquesta maquinària i que podrà solucionar les incidències trobades al més aviat possible.

Puntuació.....4,50 punts

Puntuació total.....38,50 punts

V. RESUM DE PUNTUACIONS OBTINGUDES

El resum de les puntuacions obtingudes són les següents:

VALORACIÓ CRITERI JUDICI DE VALOR						
CRITERIS	PUNTUACIÓ MÀXIMA	SIRSA	LD FACILITY	ACCIONA	NDAVANT	OBSERVACIONS
Sistemes de planificació, supervisió, prestació, inspecció i vestuari del servei ordinari de neteja	15,00	10,00	12,00	11,50	15,00	
Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei extraordinari de neteja	10,00	10,00	10,00	10,00	9,00	
Seguiment de qualitat	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
Pla de gestió de l'equipament	5,00	4,50	5,00	5,00	4,50	
TOTAL PUNTUACIÓ	40,00	34,50	37,00	36,50	38,50	
OBSERVACIONS						

VI. CONCLUSIÓ

Després d'avaluar les diferents ofertes presentades, s'han obtingut els següents resultats:

Quant als *“Sistemes de planificació, supervisió, prestació, inspecció i vestuari del servei ordinari de neteja”*, SIRSA presenta mesures i protocols correctes i aptes per al servei, no obstant això, no resulten del tot específics per a la realitat del Park Güell. D'altra banda, quant a contingut, resulta bastant similar l'ofert per LD FACILITY i ACCIONA, sent aquesta última mínimament inferior, però que ambdues aporten mesures adaptades al servei, i desglossen adequadament les seves actuacions. No obstant això, la proposta efectuada per NDAVANT resulta perfectament idònia amb l'objecte del contracte, i desenvolupa detalladament els procediments i característiques a seguir per a l'adequada execució del servei.

Sobre el criteri *“Sistemes de planificació, supervisió, prestació i inspecció del servei extraordinari de neteja”*, la informació proporcionada per SIRSA, LD FACILITY i ACCIONA es mostra de forma ordenada i coherent, permetent conèixer i observar l'aplicabilitat directa de com es durà a terme el servei, així com la seva rapidesa i capacitat de reacció davant situacions sobrevingudes o imprevistes urgents que es puguin produir en les instal·lacions. L'indicat per NDAVANT, en contraposició i encara que resulta també adequat, recull menors prestacions que la resta.

En relació amb el *“Seguiment de qualitat”*, tots els licitadors proporcionen mesures que resulten idònies i asseguren una bona qualitat en els serveis, per la qual cosa se'ls atorga la mateixa puntuació a totes les entitats.

Finalment, sobre el criteri *“Pla de gestió de l'equipament”*, LD FACILITY i ACCIONA ofereixen mesures que garanteixen el manteniment dels equips i materials adscrits, donant garanties que, en tot moment, la maquinària, els materials i els utensilis que s'utilitzin durant la vigència del contracte es trobarà en perfectes condicions. No obstant això, l'exposat per SIRSA i NDAVANT ofereix succintes menors garanties al detallat per les altres licitadores, per la qual cosa se'ls atorga menys puntuació.

Rubén Guimerà Dehesa

Cap Unitat de Compres

Barcelona de Serveis Municipals, S.A