

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DELS CRITERIS SUBJECTIUS (SOBRE B) DE LA CONTRACTACIÓ BASADA EN L'ACORD MARC DELS SERVEIS DE NETEJA (CCS 2022 1) DE LES DEPENDÈNCIES DE L'AGÈNCIA DE RESIDUS DE CATALUNYA A L'EDIFICI TORRE PONENT DE BARCELONA (EXPEDIENT ARC-2026-37)

D'acord amb l'establert en el plec de clàusules administratives particulars que regula el procediment de contractació derivat de l'Acord marc CCS 2022 1, relatiu als serveis de neteja de les dependències de l'Agència de Residus de Catalunya (ARC), es procedeix a l'emissió del present informe tècnic de valoració dels criteris avaluable mitjançant un judici de valor, corresponents al Sobre B.

Un cop finalitzat el termini de presentació d'ofertes i un cop oberta, en data 5 de novembre, l'eina digital habilitada per a la recepció i obertura de documentació tècnica, es constata que han participat en aquesta licitació les empreses següents:

- MULTISERVEIS NDAVANT, S.L, (en endavant, NDAVANT)
- ILUNION Limpieza y Medioambiente SA (en endavant, ILUNION)
- IMAN CLEANING SL (en endavant, IMAN)
- SERVEIS DE PERSONAL I NETEJA, SL (en endavant, SERVINET)
- L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU (en endavant, LD)

Els criteris que s'avaluen en aquesta fase tenen una ponderació màxima de 30 punts sobre el total, i es corresponen exclusivament amb el criteri següent:

Metodologia o pla de treball (fins a 30 punts, distribuïts segons els subcriteris següents):

1. Procediment d'implantació del servei (fins a 10 punts).
2. Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici (fins a 5 punts).
3. Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 5 punts).
4. Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 2,5 punts).
5. Mecanismes d'adaptabilitat als canvis per trasllats, reajustaments horaris o causes similars (fins a 2,5 punts).
6. Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes (fins a 2,5 punts).
7. Supervisió del servei (fins a 2,5 punts).

Es procedeix a la valoració detallada dels criteris avaluable mitjançant judici de valor, d'acord amb els subcriteris definits en la documentació de licitació.

1. Procediment d'implantació del servei (fins a 10 punts)

NDAVANT: Presenta un procediment d'implantació estructurat en diferents fases, amb especial atenció a la comunicació amb el client i la participació de l'equip responsable. Inclou una reunió prèvia amb personal tècnic i operatiu, a més d'un pla d'acollida del personal. No detalla fases específiques ni terminis concrets així com eines digitals de suport.

ILUNION: Detalla un protocol complet de transició, amb fases de preimplantació, arrencada i seguiment, tot i que les dates no corresponen al contracte de l'ARC. La formació inicial no podria ser anterior a l'inici del contracte, per exemple. Destaca la planificació de reunions de coordinació i la designació de responsables concrets per cada fase. Aporta una estructura orientada a la qualitat.

IMAN: Desenvolupa un Pla de Posada en Marxa (PPM) general amb objectius, fases i assignació de personal. Presenta la figura de l'interlocutor únic, un element que facilita la gestió directa. Caldria incorporar una major descripció dels mitjans tècnics, metodologies de seguiment i indicadors de qualitat

SERVINET: Presenta el pla més detallat i complet, amb fases molt definides i completes, una estructura de control jeràrquica a 5 nivells, i ús de l'aplicació FREEMATICA NFC per gestió integral del servei. Defineix fases de preimplantació, implantació i control/millora, amb activitats assignades i calendaritzades i adaptades a les necessitats de l'ARC.

LD: Presenta una Pla de transició estructurat en 4 fases, amb un enfocament en la gestió del canvi i la comunicació. Presenta un cronograma en diagrama de Gantt molt complet. És un pla molt conceptual, menys detallat a nivell operatiu i tecnològic.

PUNTUACIONS APARTAT 1. Procediment d'implantació del servei

EMPRESA	PUNTUACIÓ (FINS A 10)
NDAVANT	8,0
ILUNION	8,0
IMAN	7,5
SERVINET	9,0
LD	8,0

2. Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici (fins a 5 punts)

NDAVANT: Inclou una descripció bàsica de l'edifici (plantes ocupades, ús com a oficines, presència de sales de reunions, zones comunes, etc.). Es fa menció als serveis que es presten (neteja diària, escombrat, recollida selectiva), però no es concreta la distribució de tasques per espai, ni s'adapta el pla a les necessitats específiques dels diferents usos.

ILUNION: Detalla les plantes ocupades per l'ARC i les seves característiques (superfície, usos específics com despatxos, oficines, vestuaris, sales tècniques, etc.). Adapta el pla de neteja a cada zona, diferenciant zones d'ús intensiu i especial atenció a vestíbuls i lavabos. El pla és correcte però és general per un centre administratiu/d'oficines, sense especificar les reals característiques de l'edifici de Torre Ponent. Es mencionen espais que l'ARC no disposa en el seu edifici. Poc concreta a les necessitats de l'ARC. Aporta una taula de millores en les freqüències descrites en el plec.

IMAN: Inclou una descripció correcta de l'edifici i dels serveis previstos, amb esment als diferents espais, però no detalla la freqüència o adaptació del servei en funció de l'ús o

horaris. S'indica que hi haurà una persona responsable per planta, però sense planificació horària ni diferenciació per intensitat d'ús.

SERVINET: Presenta un pla de treball molt detallat, amb una divisió clara per plantes, espais i tipus de tasques. Identifica els riscos per espais i mesures. Es defineixen les freqüències per tipus d'espai (lavabos, zones comunes, oficines, etc.) i inclou proposta de productes, útils, maquinaria per espai amb sistemes innovadors. A més, es considera l'ocupació real i fluxos d'usuaris.

LD : Fa una descripció molt clara de les instal·lacions: número de plantes, metres quadrats, distribució d'espais i tipologia. Adapta la planificació en funció de la freqüència d'ús i tipus d'espai, tot destacant sales de formació, vestíbuls, lavabos, etc. Aporta mapes de les dependències de l'ARC i el pla mostra una clara relació entre servei, espai i ús previst.

PUNTUACIONS APARTAT 2. Adequació del pla de treball a les característiques de l'edifici:

EMPRESA	PUNTUACIÓ (FINS A 5)
NDAVANT	3,0
ILUNION	3,0
IMAN	2,0
SERVINET	5,0
LD	5,0

3. Sistemàtica de verificació de presència i assistència del personal i gestió de baixes i suplències (fins a 5 punts)

NDAVANT: Fa referència genèrica al control de presència del personal mitjançant un mòdul específic. Presenta una proposta de sistema de fitxatge mitjançant trucada de telèfon fix, que no és viable a l'ARC. El mòdul permet generar informes relatius al control de presències dins de l'aplicació. Presenta un pla de cobertura de baixes molt complet.

ILUNION: Disposa d'un sistema propi de control de presència mitjançant l'aplicació interna, que permet controlar horaris i ubicació del personal. Inclou circuits establerts per a la gestió de baixes i suplències amb assignació ràpida de personal de reforç. També s'especifica la disponibilitat de personal polivalent per cobrir absències.

IMAN: Detalla la utilització de sistemes de control de presència mitjançant una solució integral amb el software SAP, que permet planificar i controlar els horaris i fer seguiment de les absències. Designa a un Coordinador i Responsable de Servei encarregats de gestionar qualsevol absència. Defineix el procediment de cobertures davant incidències no programades i programables però no indica el procediment o temps de resposta.

SERVINET: La proposta és molt completa. Detalla l'ús de l'aplicació FREEMATICA NFC per control de presència en temps real, amb registres digitals geolocalitzats, notificacions automàtiques en cas d'absència i alertes al coordinador de zona. A més, inclou un protocol de suplències activable en menys de 2 hores, i una borsa de treball associada al centre.

LD: Ofereix una proposta sòlida, amb un sistema digital de fitxatge mitjançant APP mòbil i/o telèfon d'empresa. Inclou també un sistema d'alertes automàtiques al responsable

en cas de no-entrada o absència. Detalla el circuit de substitucions per baixes curtes i llargues, amb assignació de personal alternatiu en base a una llista preassignada de reforç.

PUNTUACIONS APARTAT 3. Sistemàtica de verificació de presència i assistència:

EMPRESA	PUNTUACIÓ (FINS A 5)
NDAVANT	3,0
ILUNION	3,0
IMAN	2,0
SERVINET	5,0
LD	5,0

4. Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions (fins a 2,5 punts)

NDAVANT: diferencia 5 blocs que encaixen amb tot el procés des de que s'inicia una queixa d'atenció fins que es resol. Es descriuen breument de forma genèrica cada bloc, però no s'entra al detall en cap d'ells.

ILUNION: Detalla un circuit complet de gestió de queixes i reclamacions, integrat en la seva plataforma digital interna. Inclou terminis d'atenció, responsables assignats, registre d'incidències i traçabilitat de la resolució. Es menciona una política activa de millora contínua i revisió periòdica d'incidències.

IMAN: Estableix un protocol formalitzat de gestió d'incidències, amb un circuit que implica el responsable del servei a l'encarregat de Servei. Es menciona la utilització de registres interns i alhora una plataforma own cloud per comunicar per part del client queixes i reclamacions. S'estableix un temps màxim de resposta de 7 dies.

SERVINET: presenta un procediment clar, estructurat i diferenciat en fases des de que es rep fins que es soluciona una queixa i reclamació, proposa un sistema centralitzat de queixes via l'eina FREEMATICA, que permet la gestió immediata i digital de les incidències, amb assignació automàtica a responsables i traçabilitat. També s'inclou un telèfon de contacte actiu 24/7 i terminis d'intervenció definits.

LD: Presenta un circuit de gestió d'incidències estructurat, amb un programa informàtic per detectar i comunicar les incidències i amb canals de comunicació directes (correu, telèfon i aplicació interna). Es detallen processos i terminis màxims de resposta (24-48 hores) i assignació d'un responsable per al seguiment.

PUNTUACIONS APARTAT 4. Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions

Empresa	Puntuació (fins a 2,5)
NDAVANT	1,0
ILUNION	2,5
IMAN	1,5
SERVINET	2,5
LD	2,0

5. Mecanismes d'adaptabilitat als canvis (fins a 2,5 punts)

NDAVANT: L'apartat descriu nombrosos mecanismes d'adaptabilitat, però manca una estructuració clara i formal dels protocols d'actuació. No s'hi detallen amb precisió les eines de seguiment ni els indicadors de control que permetin verificar l'eficàcia de la resposta.

ILUNION: Incorpora protocols d'adaptabilitat, amb previsió de personal polivalent i estructures de reforç a curt termini. La seva proposta inclou capacitat de modificació d'horaris i reorganització d'equips per canvis imprevistos. S'especifica que qualsevol canvi es comunica per via digital i s'ajusta amb el client.

IMAN: Fa referència a una organització flexible del servei, indicant que el seu personal està capacitat per adaptar-se a modificacions, però no desenvolupa ni protocols ni procediments. Tampoc es defineix si hi ha borsa o plantilla de reforç.

SERVINET: Ofereix una proposta molt estructurada, amb un pla de contingència específic per a modificacions de servei. Inclou la possibilitat de reprogramació horària immediata, reorganització de tasques i assignació d'equips addicionals des de la seva borsa de treball. La gestió es fa a través de la plataforma FREEMATICA, que facilita els ajustos i notificacions.

LD: Incorpora mecanismes operatius concrets per a la flexibilitat del servei, amb disponibilitat de personal alternatiu i adaptació horària prèvia notificació de 48 hores. Indica capacitat d'adaptació ràpida a reorganitzacions o moviments interns de l'organització.

PUNTUACIONS APARTAT 5: Mecanismes d'adaptabilitat als canvis

Empresa	Puntuació (fins a 2,5)
NDAVANT	1,5
ILUNION	2,5
IMAN	1,5
SERVINET	2,5
LD	2,0

6. Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes (fins a 2,5 punts)

NDAVANT: Inclou plans d'actuació molt definits per diferents casuístiques i assegura tenir els mitjans humans i materials per cobrir el servei els 365 dies l'any durant les 24 hores, disposant a disposició de l'ARC diferents recursos.

ILUNION: Inclou un protocol de gestió d'incidències digitalitzat a través del software propi per garantir així una resposta ràpida i eficient davant qualsevol incidència. Defineix molt bé les etapes i actuació en cada una. Estructura clara i ben organitzat. Incorpora un procediment d'actuació en cas d'emergències i/o catàstrofes.

Preveu actuació immediata davant d'imprevistos i emergències, amb personal de guàrdia i disponibilitat 24h. El seu sistema intern permet l'activació de reforços i reassignació de tasques en temps real.

IMAN: presenta classificació de les incidències amb 3 exemples per cada una però manca indicar procediment, mitjans humans així com temps de resposta. Menciona la capacitat de resposta ràpida, amb personal de reforç de la mateixa plantilla o d'altres serveis propers.

SERVINET: Inclou un protocol detallat per a situacions d'emergència, amb disponibilitat 24/7 de personal tècnic, centraleta activa i sistema d'aviso a través de l'eina FREEMATICA. El protocol inclou assignació de personal, control d'actuacions, temps d'intervenció i registre d'incidències. Té una estructura clara, digitalitzada i amb capacitat de reacció demostrable.

LD: Proposa una estructura de resposta ràpida davant emergències, amb personal de guàrdia, equip mòbil i equips d'emergència, telèfon actiu 24h. Menciona una plataforma d'atenció al client que inclou tots els possibles canals de comunicació, de manera accessible i directa, però no menciona el nom, com funciona ni aporta exemples. Aporta exemples per verificar una reacció immediata en qualsevol cas d'urgència o imprevist.

PUNTUACIONS APARTAT 6. Capacitat de reacció davant emergències i situacions imprevistes

Empresa	Puntuació (fins a 2,5)
NDAVANT	2,0
ILUNION	2,5
IMAN	1,5
SERVINET	2,5
LD	2,0

7. Supervisió del servei (fins a 2,5 punts)

NDAVANT: Presenta un sistema de supervisió vinculat al seu programa informàtic que permet informatitzar tot el procés, un seguit de reunions amb una periodicitat realista. Defineix molt bé les freqüències de les supervisions, així com la persona encarregada i els mecanismes de control.

ILUNION: presenta un model de supervisió mixt. Inclou una estructura jeràrquica clara amb supervisió regular del servei per part del cap de servei, supervisor, encarregat general i responsable d'equip. Detalla diferents reunions de freqüència setmanal a anual per fer seguiment del servei i s'inclou una eina de gestió integrada per fer seguiment de resultats i no-conformitats, amb informes mensuals. És un seguiment sistemàtic amb sistemes de qualitat implementats.

IMAN: Presenta la figura de l'interlocutor únic per tot el contracte per facilitar el control i seguiment del contracte. Es presenten i detallen 3 mecanismes de control i seguiment. Presenta seguit de reunions de seguiment que es duren a terme al llarg del contracte poc clar i sense especificar quan i freqüència. Es fa menció a la supervisió i millora contínua, però manca concreció en els mecanismes i indicadors de control.

SERVINET: Detalla un model de supervisió multinivell, amb 5 nivells de responsabilitat i accés a la plataforma FREEMATICA per generar informes, registrar no conformitats,

controlar KPI i revisar en temps real l'estat del servei. La supervisió és diària i es documenta. Especifica per a cada nivell quan actua i les tasques dins del marc de supervisió del servei.

LD: Proposa un sistema de supervisió basat en visites periòdiques, reunions amb el client i informes de seguiment. Tot i que no es menciona cap eina digital específica, la proposta és funcional i clara, amb responsables definits i mecanismes de comunicació.

PUNTUACIONS APARTAT 7: Supervisió del servei

Empresa	Puntuació (fins a 2,5)
NDAVANT	2,0
ILUNION	2,5
IMAN	1,0
SERVINET	2,5
LD	2,0

QUADRE RESUM PUNTUACIONS PER SUBCRITERIS:

Empresa	Apartat 1	Apartat 2	Apartat 3	Apartat 4	Apartat 5	Apartat 6	Apartat 7
NDAVANT	8,0	3,0	3,0	1,0	1,5	2,0	2,0
ILUNION	8,0	3,0	3,0	2,5	2,5	2,5	2,5
IMAN	7,5	2,0	2,0	1,5	1,5	1,5	1,0
SERVINET	9,0	5,0	5,0	2,5	2,5	2,5	2,5
LD	8,0	5,0	5,0	2,0	2,0	2,0	2,0

SUMATORI VALORACIÓ SOBRE B:

Empresa	Puntuació Sobre B
NDAVANT	20,5
ILUNION	24,0
IMAN	17,0
SERVINET	29,0
LD	26,0