VALORACIÓ OFERTA TÈCNICA SERVEIS DE VIGILÀNCIA I SEGURETAT

AQU CATALUNYA

Empresa	
IMAN SEGURIDAD, S.A.	40

(A) PLA DE TREBALLS [0 - 22 punts]		IMAN SEGURIDAD, S.A.	Comentaris
1.1.1. Control d'accés edifici [0 - 8 punts]	Es presenta una descripció detallada del procediment per controlar l'accés a l'edifici i els informes de seguiment (4 - 8 punts]	8	La proposta presentada descriu correctament el control d'accés a l'edifici, indicant les funcions específiques d'aquesta activitat (control, identificació, etc.), registre informàtic de visitants.
	La descripció del procediment presentat té mancances respecte algun dels punts previstos en el punt anterior (0 - 4 punts]		
	No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable [0 punts]		
1.1.2. Vigilància i seguretat durant horari laboral [0 - 8 punts]	Es presenta una descripció detallada del servei de vigilància segons les característiques de l'edifici i activitat que s'hi desenvolupa, determinant els recursos emprats, els protocols operatius, els sistema d'identificació d'usuaris, l'entrada i sortida de paqueteria i/o material així com el control d'accessos i el sistema de custòdia de les claus (4 - 8 punts]	8	Es presenta una descripció detallada de la vigilància i seguretat durant l'horari laboral tenint en compte les característiques de l'edifici, de l'entorn, segons els grups d'usuaris, els possinles riscos, etc. Es descriuen detalladament les funcions més importants dels serveis de vigilància, disposa d'un protocol específic per l'entrada de paqueteria i fa referència a la custòdia de les claus, sistema de control i registre de les rondes de vigilància, etc.
	La descripció del procediment presentat té mancances respecte algun dels punts previstos en el punt anterior (0 - 4 punts]		
	No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable [0 punts]		
1.1.3. Protocol d'actuació en cas de situació de vandalisme [0 - 6 punts]	Es presenta una descripció detallada de l'actuació prevista des de la detecció d'un acte de vandalisme, concretant les mesures emprades per l'empresa des del punt de vista operatiu i l'informe que es generarà. (3 - 6 punts]	6	Es descriu el protocol d'actuació en cas de situació de vandalisme de forma molt detallada i l'emissió de l'informe d'incidències. Alternativament, es fa referència a altres situacions potencialment perilloses.
	La descripció del procediment presentat té mancances respecte algun dels punts previstos en el punt anterior (0 - 3 punts]		
	No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable [0 punts]		
TOTAL PUNTUACIÓ (A) [0 - 22 punts]		22	

(B) METODOLOGIA DEL SERVEI [0 - 18 punts]		IMAN SEGURIDAD, S.A.	Comentaris
1.2.1.Sistemes de comunicació amb el Responsable de seguretat [0 - 5 punts]	El presenta una descripció detallada del sistemes de comunicació amb els diferents interlocutors, exposant la gestió del quadrant de servei, les comunicacions amb el centre de control i els sistemes de reclamacions (3 - 5 punts]	5	IMAN disposa d'un centre de serveis i operacions disponible 24h tot l'any. S'estableixen els canals de comunicació amb el client. Estableixen un apartat específic d'atenció a queixes i reclamacions, en el que es descriu detalladament el procediment a seguir, el seguiment de les queixes i reclamacions i els responsables de portar-ho a terme. Identifica els interocutors per les consultes o aclariments. Es descriuen molt detalladament els sistemes de comunicació amb el responsable de seguretat i amb AQU Catalunya. Es fa referència a la gestió dels quadrants i que el responsable és el coordinador de serveis.
	La descripció del procediment presentat té mancances respecte algun dels punts previstos en el punt anterior (0 - 3 punts]		
	No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable [0 punts]		
1.2.2. Sistemes d'autocontrol establerts [0 - 5 punts]	Es presenta una descripció detallada dels sistemes d'autocontrol determinant com s'efectua el control del servei i la gestió de la planificació i revisió de torns de treballs, quadrants de servei, inspecció de personal i la gestió dels serveis estàtics i rondes (3 - 5 punts]	5	L'aplicació posada a disposició del servei permet recollir dades internes que permeten un control detallat de l'activitat. També es recopilen dades externes de control. Implantació sistemàtica de seguiment de la qualitat de la prestació i indica la periodicitat en la recollida de dades. Disposa d'una plataforma per la gestió de les inspeccions.
	La descripció del procediment presentat té mancances respecte algun dels punts previstos en el punt anterior (0 - 3 punts]		
	No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable [0 punts]		
1.2.3. Accions de millora continuada [0 - 3 punts]	Es disposa d'una sistemàtica per a la millora continua i es detalla un sistema per implementar accions de millora (1 - 3 punts]	3	Iman disposa d'un istema de millora continua que permet incrementar l'eficàcia i compliment dels processos, reduïr les no conformitats i les reclamacions, també d'un departament de qualitat destinat al control i màxima qualitat del servei. Certificat per normatives ISO i l'ENS. Respecte de la proposta presentada per al contracte anterior, s'observa una ampliació dels compromisos de qualitat i de les fonts utilitzades per a la identificació d'accions de millora.
	La descripció del procediment presentat té mancances respecte algun dels punts previstos en el punt anterior (0 - 1 punts]		
	No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable [0 punts]		
1.2.4. Procediment de resolució d'incidències [0 - 5 punts]	Es presenta una descripció detallada de la metodologia per resoldre incidències en el servei prestat, concretant els agents implicats i els terminis de resolució d'incidències (3 - 5 punts]	5	Presenta una descripció molt detallada de les incidències i la seva resolució, concretant agents impicats i terminis (la proposta pel 2027 redueix els terminis de resposta previstos en determinades incidències respecte dels compromisos assumits en la proposta anterior). Descripció molt clara de la capacitat de resposta de l'empresa a moltes casuístiques diferents, especialment pel que fa a les situacions relatives als professionals que executen el servei. Disposa d'un equip d'intervenció de guàrdia i de personal operatiu i d'estructura suplent. Respecte d'anteriors anys, s'incorpora una descripció encara més completa del sistema de comunicació.
	La descripció del procediment presentat té mancances respecte algun dels punts previstos en el punt anterior (0 - 3 punts]		
	No es presenta una proposta o té mancances que no la fan viable [0 punts]		
TOTAL PUNTUACIÓ (B) [0 - 22 punts]		18	