

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DE PROPOSICIONS PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE PRIVAT DE SERVEIS PER A LA CONSERGERIA DE CAN MUNTANYOLA A ADJUDICAR PER PROCEDIMENT OBERT I TRAMITACIÓ ORDINÀRIA.

Atesos els criteris establerts en el plec de clàusules administratives particulars, que regeixen la licitació del contracte "**Prestació del servei de Consergeria a Can Muntanyola**", s'emet aquest informe de valoració de les proposicions tècniques presentades, tenint en compte els criteris que depenen d'un judici de valor.

D'acord amb la clàusula III.3.2 **Proposta tècnica acreditativa dels criteris d'adjudicació que es valoren mitjançant un judici de valor (sobre núm. 2)**, del plec de clàusules administratives particulars, els licitadors han presentat un projecte tècnic que es valora d'acord amb el que estableix la clàusula III.5 **Criteris d'adjudicació** amb un total màxim de 40 punts:

A.- Criteris que depenen d'un judici de valor: Fins a 40 punts

A.1.- Descripció del protocol de recepció, atenció i altres tasques relacionades: Fins a 30 punts.

El Plec de Clàusules Administratives indica que " es valorarà la descripció detallada dels procediments, protocols, recursos o solucions que l'empresa proposa per desenvolupar amb diligència les tasques objecte del contracte, d'acord amb la relació de tasques descrites en el plec de prescripcions tècniques."

El Plec de Prescripcions Tècniques detalla que la prestació del servei de consergeria comprèn les 8 tasques que es relacionen a continuació. S'ha assignat la quantitat de fins a 4 punts a cada tasca per valorar la descripció que l'empresa proposa per desenvolupar aquestes tasques, i la quantitat de fins a 2 punts per valorar la descripció de la tasca de control de claus de l'equipament:

1) Recepció de ciutadanes i de ciutadans usuaris dels serveis: fins a 4 punts.

L'empresa BS Quality Staff SL proposa un model de prestació de servei basat en la formació prèvia d'un grup de persones amb la categoria d'auxiliar de servei, sense especificar el nombre de persones, amb les què es garanteix la prestació estable del servei, mitjançant una planificació anticipada dels horaris i torns de treball (quadrant horari), que cobreix també les baixes sobrevingudes i els torns de vacances. El model que proposa aquesta empresa és molt similar al model de servei de vigilància i control d'equipaments que és propi d'equipaments grans que necessiten cobrir un nombre major d'hores anuals i/o amb més d'una persona amb presència simultània, que el que és necessari en Can Muntanyola. La proposta posa èmfasi, d'acord amb aquest model, en la formació prèvia del personal, en el sistema de supervisió del personal de l'empresa adjudicatària, i en la coordinació amb el client. Aquest model, tot i que és un sistema d'organització que garanteix la prestació del servei, pot comportar que les persones que presten el servei de consergeria puguin anar canviant diària o setmanalment.



L'empresa Neoser 2000, SL, proposa destinar una persona, amb categoria d'auxiliar administratiu, a la prestació del servei de manera estable, i una persona addicional per realitzar les substitucions en cas de baixa i de vacances, que rebrà una formació específica necessària de 15 h.

Es considera que el model de prestació del servei que més s'ajusta a les necessitats de Can Muntanyola és el model que proposa l'empresa Neoser 2000, SL, perquè es caracteritza per garantir la continuïtat de la persona que realitza les tasques de consergeria i per evitar la rotació del personal, la qual cosa facilita l'aprenentatge del treballador/a i la seva millora contínua, i consegüentment, una millor prestació del servei de consergeria amb el pas del temps.

Es proposa assignar una puntuació de 2 punts a l'empresa BS Quality Staff SL en aquest apartat, i de 3 punts a l'empresa Neoser 2000, SL.

2) Atenció telefònica mitjançant centraleta i derivació de trucades: fins a 4 punts.

L'empresa BS Quality Staff SL no realitza cap descripció del procediment o protocol a seguir per desenvolupar aquesta tasca.

L'empresa Neoser 2000, SL descriu un procediment senzill de registre i derivació interna de les trucades externes molt adequat per la necessitat de Granollers Mercat.

Es proposa assignar una puntuació de 0 punts a l'empresa BS Quality Staff SL en aquest apartat, i de 3 punts a l'empresa Neoser 2000, SL.

3) Informar a les persones usuàries sobre les activitats del servei: fins a 4 punts.

L'empresa BS Quality Staff SL no realitza cap descripció del procediment o protocol a seguir per desenvolupar aquesta tasca.

L'empresa Neoser 2000, SL descriu dues solucions per tal que el servei de recepció disposi de la informació sobre les activitats de l'equipament per poder informar telefònicament als ciutadans.

Es proposa assignar una puntuació de 0 punts a l'empresa BS Quality Staff SL en aquest apartat, i de 3 punts a l'empresa Neoser 2000, SL.

4) Control del material d'oficina i control auxiliar de l'arxiu de documents: fins a 4 punts

L'empresa BS Quality Staff SL no realitza cap descripció del procediment o protocol a seguir per desenvolupar aquesta tasca.

L'empresa Neoser 2000, SL descriu un procediment de control de material i de documents mitjançant un full de càlcul que recull tota la casuística derivada d'aquests controls.

Es proposa assignar una puntuació de 0 punts a l'empresa BS Quality Staff SL en aquest apartat, i de 3 punts a l'empresa Neoser 2000, SL.

5) Registre de trucades adreçades al personal que treballa a l'equipament: fins a 4 punts.

L'empresa BS Quality Staff SL no realitza cap descripció del procediment o protocol a seguir per desenvolupar aquesta tasca.

L'empresa Neoser 2000, SL proposa un doble protocol de registre, en paper de les trucades i una derivació posterior al personal mitjançant correu electrònic.

Es proposa assignar una puntuació de 0 punts a l'empresa BS Quality Staff SL en aquest apartat, i de 3 punts a l'empresa Neoser 2000, SL.

6) Recepció de documentació i missatgeria: fins a 4 punts

L'empresa BS Quality Staff SL no realitza cap descripció del procediment o protocol a seguir per desenvolupar aquesta tasca.

L'empresa Neoser 2000, SL proposa un protocol de control documentació i de control d'entrada i sortida de visites i de personal extern i de manteniment.

Es proposa assignar una puntuació de 0 punts a l'empresa BS Quality Staff SL en aquest apartat, i de 3 punts a l'empresa Neoser 2000, SL.

7) Control de claus de l'equipament: fins a 2 punts

L'empresa BS Quality Staff SL no realitza cap descripció del procediment o protocol a seguir per desenvolupar aquesta tasca.

L'empresa Neoser 2000, SL proposa un procediment per inventariar, identificar i custodiar les claus de l'equipament.

Es proposa assignar una puntuació de 0 punts a l'empresa BS Quality Staff SL en aquest apartat, i d'1 punt a l'empresa Neoser 2000, SL.

8) Suport a la preparació del mobiliari i equips audiovisuals de les aules per realitzar les sessions formatives: fins a 4 punts.

L'empresa BS Quality Staff SL no realitza cap descripció del procediment o protocol a seguir per desenvolupar aquesta tasca.

L'empresa Neoser 2000, SL proposa un procediment per fer el seguiment de l'activitat que es programa a l'equipament, per preparar les aules i per controlar l'assistència de les persones participants.

Es proposa assignar una puntuació de 0 punts a l'empresa BS Quality Staff SL en aquest apartat, i de 3 punts a l'empresa Neoser 2000, SL.

Un cop valorat el punt A.1 la puntuació queda de la següent manera:

		PLICA 1	PLICA 2
PROTOCOL DE RECEPCIÓ, ATENCIÓ I ALTRES TASQUES RELACIONADES	PUNTS MÀX.	NEOSER	BS QUALITY
Recepció de ciutadanes i de ciutadans usuaris	4	3	2
Atenció telefònica mitjançant centraleta i derivació de trucades	4	3	0
Informar a les persones usuàries sobre les activitats del servei	4	3	0
Control del material d'oficina i control auxiliar de l'arxiu de documents	4	3	0
Registre de trucades adreçades al personal que treballa a l'equipament	4	3	0
Recepció de documentació i missatgeria	4	3	0
Control de claus de l'equipament	2	1	0
Suport a la preparació del mobiliari i equips audiovisuals de les aules per realitzar les sessions formatives	4	3	0
	30	22	2

A.2.- Millores qualitatives voluntàries: Fins a 10 punts.

Es valoraran les propostes de prestació de serveis addicionals que contribueixin a millorar l'objecte del contracte.

L'empresa BS Quality Staff SL proposa un total de 20 h addicionals, sense cost, que s'entenen per períodes anuals. Així mateix, proposa dotar als auxiliars de servei de llanternes halògenes de llarga distància, transmissors de ràdio, uniforme, sabates i armilla reflectant, que no es consideren millores puntuables, perquè no s'ajusten a les necessitats i característiques del servei licitat. Es proposa assignar una puntuació d'1 punt.

L'empresa Neoser 2000 SL proposa instal·lar 4 plantes a la recepció de l'equipament. Així mateix, proposa 15 hores de formació per a la persona substituïda, que no es consideren millores puntuables, perquè formen part del model de prestació del servei bàsic i necessari, que es descriu anteriorment. Es proposa assignar una puntuació d'1 punt.

Un cop valorat el punt A.2 la puntuació queda de la següent manera:

		PLICA 1	PLICA 2
MILLORES QUALITATIVES VOLUNTÀRIES	PUNTS MÀX.	NEOSER	BS QUALITY
Millores qualitatives voluntàries	10	1	1
	10	1	1

Un cop valorats tots els criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor la puntuació final queda de la següent manera:

		PLICA 1	PLICA 2
	PUNTS MÀX.	NEOSER	BS QUALITY
PROTOCOL DE RECEPCIÓ, ATENCIÓ I ALTRES TASQUES RELACIONADES	30	22	2
MILLORES QUALITATIVES VOLUNTÀRIES	10	1	1
	40	23	3

Jordi Táboas Suárez
Director de Granollers Mercat

Granollers, 31 de gener de 2017