

<p>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L</p>	
--	--

PRIMER.- OBJECTE

És la prestació de SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL SL.

Serveis que es realitzen en les instal·lacions següents:

. CONSERGERIES A LES INSTAL·LACIONS ESPORTIVES:

- ✓ Camp Municipal de Beisbol,
- ✓ Camp Municipal de Futbol,
- ✓ Camp de Futbol Torre Roja
- ✓ Pavelló Poliesportiu Montserratina.

. ATENCIÓ AL CLIENT ALS CENTRES:

- ✓ Esportius Atrium
- ✓ Podium de Viladecans.
- ✓

SEGON.- DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES A DESENVOLUPAR:

LOT 1: Servei de consergeries instal·lacions esportives
--

Serveis de consergeria esportiva, per a diverses instal·lacions municipals gestionades per SPM Viladecans Qualitat SL (VIQUAL), remunerant-se per hores treballades en funció de les necessitats dels serveis i fins, com a màxim, esgotar el crèdit màxim autoritzat.

Els serveis a desenvolupar ho seran sota la persona responsable del servei de la pròpia empresa i la supervisió del director d'Esports o la persona de VIQUAL que el substitueixi.

DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES A DESENVOLUPAR PELS CONSERGES:

1. Responsabilitat d'obertura i tancament de les instal·lacions si s'escau, control de l'accés a l'equipament, control i custòdia de les claus dels diferents espais (instal·lacions, vestidors, magatzems, etc). Seguiment dels protocols i fulls de funcionament, així com vetllar pel correcte funcionament de les instal·lacions.
2. Coordinació i col·laboració en la implantació i execució del manteniment conductiu per a la conservació de les instal·lacions.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L	
---	--

3. Realització de les funcions bàsiques de control en cas de necessitat i col·laborar en l'execució del pla de manteniment bàsic conductiu, de les instal·lacions i les necessitats derivades de la gestió d'aquestes.
4. Fer la conducció i control de la instal·lació sent responsable de l'obertura i tancament de l'equipament si s'escau.
5. Control i realització de la neteja i desinfecció dels espais que li siguin assignats.
6. Control i inventari del material esportiu, dels equips tècnics i marcadors, i dels magatzems a on guardi el mateix.
7. Treballs de manteniment de terrenys i paviments esportius naturals o artificials.
8. Altres funcions relacionades amb els serveis de consergeria, a determinar per SPM VIQUAL SL.

Les tasques consisteixen en l'execució d'operacions realitzades seguint un mètode de treball precís, concret, preestablert, amb un alt grau de supervisió, que normalment exigeixen coneixements professionals de caràcter elemental i un període breu d'adaptació.

LOT 2: Servei d'atenció al client
--

Serveis de recepció i atenció al client, per a diverses instal·lacions municipals gestionades per SPM Viladecans Qualitat SL, remunerant-se per hores treballades en funció de les necessitats dels serveis i fins, com a màxim, esgotar el crèdit màxim autoritzat.

Els treballs a desenvolupar ho seran sota la direcció de la persona responsable del servei de la pròpia empresa i la supervisió del director dels serveis generals de SPM VIQUAL SL o la persona de la empresa que el substitueixi.

DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES A DESENVOLUPAR EN ATENCIÓ AL PÚBLIC:

1. Formalització de tot el procés de campanyes de promoció internes, inscripcions, manteniment i baixes de clients.
2. Seguiment dels processos de llistes d'espera i de cobraments endarrerits.
3. Atenció presencial i telefònica al públic i informació sobre els serveis prestats a les instal·lacions Atrium i Podium, així com del conjunt de serveis que ofereix SPM Viladecans Qualitat SL (Viqual), així com també altres consultes realitzades pels clients actuals o per potencials clients.
4. Promoció i prescripció activa de la instal·lació i dels serveis, informant de les campanyes de comunicació i venda que es vagin realitzant al curs del temps.
5. Formalització dels processos administratius d'alta/inscripció, baixa, canvis, compra, etc., de tots els serveis del catàleg de VIQUAL.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L	
---	--

6. Seguiment dels processos de llista d'espera i de cobraments endarrerits, així com la gestió de les queixes i suggeriments.
7. Resolució d'incidències puntuals.
8. Atenció a possibles queixes, incidències i suggeriments que es puguin produir, resolent-les quan es tracti d'incidències puntuals i canalitzant-les a la persona responsable de Viqual en altres casos.
9. Organització del correcte estat del mostrador de recepció, actualitzant els fulls informatius, publicitat, programes, etc.
10. Gestió de les trucades telefòniques i ,en el seu cas, distribuint-les vers les persones sol·licitades pels clients, seguint les orientacions de VIQUAL.
11. Gestió de les reclamacions d'objectes perduts per part dels clients.
12. Recepció de cartes, paquets i documents.
13. Utilització dels aplicatius de software que determini Viqual per a l'atenció al client i la gestió dels serveis.
14. Atenció a les entitats esportives a pista durant les competicions i vigilància del compliment normatiu d'ús, per part de les entitats esportives, en el desenvolupament de les seves activitats.
15. En general, qualsevol altre tasca pròpia de la categoria del lloc de treball i similars a les anteriorment descrites, que li seran encomanades pels seus superiors i resultin adients per raó del servei.

TERCER.- INSTAL·LACIONS ON ES DESENVOLUPARÀ EL SERVEI I ESTIMACIÓ DE VOLUM D'HORES DE CONTRACTACIÓ.

LOT 1 CONSERGERIES A LES INSTAL·LACIONS ESPORTIVES

Els centres on es desenvoluparan els serveis són:

- ✓ Camp Municipal de Beisbol,
- ✓ Camp Municipal de Futbol,
- ✓ Camp de Futbol Torre Roja
- ✓ Pavelló Poliesportiu Montserratina.

Les hores previstes, per a cada instal·lació esportiva:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L

BEISBOL	horari	hores/dia	Dies	Total hores
laborables	15,30-23	7,00	260	1.820,00
dissabtes	08-22,30	20,00	40	800,00
festius	08-22,30	14,50	40	580,00
TOTALS			340	3.200,00
CF TORRE ROJA				
	horari	hores/dia	Dies	Total hores
laborables	15,30-23	7,50	260	1.950,00
dissabtes	08-22	20,00	40	800,00
festius	08-22	14,00	40	560,00
TOTALS			340	3.310,00
CF MUNICIPAL				
	horari	hores/dia	Dies	Total hores
laborables	16-23,30	7,50	156	1.170,00
dissabtes	08-22	14,00	40	560,00
festius	08-22	14,00	40	560,00
TOTALS			236	2.290,00
PAV MONTSERRATINA				
	horari	hores/dia	Dies	Total hores
laborables	16-23,30	7,5	52	390,00
dissabtes	14,30-22	7,5	30	225,00
festius	0	0	0	-
TOTALS			82	615,00
TOTAL				9.415,00

LOT 2: ATENCIÓ AL CLIENT

Els centres on es desenvoluparan els serveis són:

- ✓ Esportius Atrium
- ✓ Podium de Viladecans.

Les hores previstes, per a cada centre:

ATRIUM	horari	hores/dia	Dies	Total hores
laborables	07-23,30	24,75	260	6.435,00
dissabtes	08-21	26,00	40	1.040,00
festius	08-14	12,00	40	480,00
TOTALS			340	7.955,00
PODIUM				
	horari	hores/dia	Dies	Total hores
laborables	07-23,30	24,75	260	6.435,00
dissabtes	08-21	26,00	40	1.040,00
festius	08-14	12,00	40	480,00
TOTALS			340	7.955,00
TOTAL				15.910,00

<p>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L</p>	
--	--

QUART. MODIFICACIONS DEL CONTRACTE

És configuren com a modificacions previstes de conformitat amb el que determina l'article 204 de la LCSP les següents:

- a) Reajustament del volum d'hores anuals estimades entre un centre i un altre o reducció de les mateixes
- b) Ampliar el volum d'hores anuals estimades i/o els serveis a prestar per l'adjudicatari. Aquesta ampliació de serveis vindria motivada per ampliació de serveis anàlegs a prestar a les instal·lacions municipals gestionades o que pugui gestionar en el futur SPM Viladecans Qualitat, S.L. a Viladecans. Els serveis d'aquesta licitació inclouen activitats d'entrenament i competició esportiva que poden variar cada temporada en funció del número d'equips inscrits pels diferents clubs esportius, i que per tant afectaria a l'horari d'apertura de les instal·lacions o a la necessitat de reforçar el personal previst inicialment.

L'empresa adjudicatària restarà obligat a executar aquestes modificacions; a partir del termini de 7 dies des de la petició formal cursada pel responsable del contracte designat per SPM Viladecans Qualitat, S.L.

Es preveu la modificació del fins el 20% del contracte en base a que els horaris previstos pel càlcul del pressupost, poden variar per encàrrec de l'Ajuntament de Viladecans.

CINQUÈ. CONTINGUT DE LES OFERTES

L'oferta a presentar estarà formada per una oferta per avaluar els criteris d'aplicació automàtica i una memòria tècnica per a avaluar els criteris amb judici de valor.

La oferta pels criteris d'aplicació automàtica es realitzarà segons models annexes.

La memòria tècnica haurà incloure els següents apartats:

5.1 Qualitat dels recursos humans del servei.

En aquest apartat es desenvolupa el Pla de formació aplicable a les persones que realitzaran el servei, indicant temari, objectius de les accions de formació, hores de realització, professorat o centre de realització, metodologia a aplicar, formes d'avaluació de les accions formatives, sistemes d'avaluació dels alumnes i els professors, així com tots aquelles aspectes que permetin avaluar de forma clara com aconseguir la màxima qualitat dels recursos humans en el desenvolupament dels serveis.

<p>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L</p>	
--	--

5.2 Garantia de l'estabilitat del personal del servei.

En aquest apartat es desenvoluparà les eines que han permetre reduir l'abandonament i l'absentisme del personal dedicat al servei, així com les pautes, criteris i metodologies aplicables en cas de requerir substituir-lo.

5.3 Mecanismes de comunicació i interlocució.

En aquest apartat es determinarà la forma proposada per al seguiment del servei, tant per part de VIQUAL respecte al licitador, com d'aquest respecte els seus treballadors. Aquesta proposta haurà de millorar, si s'escau, les 19 hores mensuals establertes en els criteris de valoració, així com a mínim una reunió semestral de revisió de l'acompliment del contracte. S'indicarà la qualificació professional, la posició dins de la empresa, les hores de dedicació proposades, així com tots aquells aspectes que permetin identificar de forma clara com es desenvoluparan les relacions derivades de la prestació del servei

Criteris de valoració i puntuació

Les ofertes presentades i admeses seran estudiades, valorades i ponderades per la Mesa, d'acord amb els següents criteris de valoració:

CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA: fins a 80 punts.

Oferta econòmica: fins a 70 punts.
Creació bossa d'hores. Fins a 10 punts

ALTRES CRITERIS DE VALORACIÓ: fins a 20 punts.

Qualitat dels recursos humans del servei: de 0 a 10 punts.
Mecanismes de comunicació i interlocució: de 0 a 10 punts.

CRITERIS OBJECTIUS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA

Es presentarà un sobre independent per a cada lot, en cas de licitar a varis lots d'acord amb el següent criteri de valoració automàtica:

LOT 1 – SERVEI DE CONSERGERIA

Criteris de puntuació automàtica.....fins a 80 punts.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L

Apartat 1. Oferta econòmica. Fins a 70 punts

1.1. Oferta sobre el preu/hora de les hores diürnes.

Puntuació..... fins a 70 punts.

Obtindrà major puntuació l'oferta total més econòmica de les diferents presentades i admeses. La puntuació vindrà definida per l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left[\frac{(O_i - OT)}{(O_{min} - OT)} \right]^{\frac{1}{2}}$$

On:

P_i = Puntuació de l'oferta analitzada

P max. = Puntuació màxima O_i = Oferta de preu analitzada

OT= Oferta tipus (pressupost base de licitació)

O min = Oferta admesa més econòmica

Restaran excloses aquelles ofertes que superin el pressupost base de licitació senyalat i/o qualsevol dels preus unitaris indicats al present Plec.

No s'acceptaran les ofertes que tinguin omissions, esmenes o errors que impedeixin conèixer clarament el que es considera fonamental per valorar-la.

S'ha d'especificar clarament i de manera separada el tipus d'IVA que s'aplica.

En cas de discrepància en les xifres expressades numèricament i les expressades en lletres, l'òrgan de contractació tindrà en compte les quantitats expressades en lletres.

Apartat 2. Creació bossa d'hores. Fins a 10 punts

S'atorgarà fins a 10 punts per la creació d'una borsa d'hores anuals per cobrir imprevistos a les instal·lacions, sense cap cost addicional per VIQUAL, d'acord amb el següent:

60 hores.....	3 punts
80 hores.....	4 punts
100 hores.....	5 punts
120 hores.....	6 punts
140 hores.....	7 punts
160 hores.....	8 punts
180 hores.....	9 punts
200 hores.....	10 punts

<p>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L</p>	
--	--

La puntuació total pel criteri de valoració automàtica serà la resultant de la suma de les puntuacions obtingudes a l'apartat 1 i 2.

Criteris amb judici de valor.....fins a 20 punts

Apartat 3. Qualitat dels Recursos Humans del servei fins a 10 punts

Es puntuarà tenint en compte els següents criteris:

3.1) Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinarà al Servei. Fins a 5 punts.

Dels quals:

- a) *Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 2 punts.*
- b) *Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 1 punts.*
- c) *El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 1 punts.*
- d) *El sistema d'avaluació de l'impacte de la formació. Fins a 1 punt.*

Es valorarà la metodologia implantada en serveis similars als que es vol contractar, la qualificació professional de les persones i institucions que imparteixin la formació, la realització en horari laboral o no, així com la documentació que es generi per poder controlar el seu disseny, realització i avaluació.

3.2)Garantia de la estabilitat del personal. Fins a 5 punts

Dels quals,

- a) *Criteris per a l'assignació dels professionals mes adequats al Servei. Fins a 2 punts.*
- b) *Criteris que justifiquen els canvis d assignació. Fins a 1 punt.*
- c) *Criteris per a minimitzar el impacte de les substitucions dels efectius assignats. Fins a 2 punts.*

Es valoraran els criteris per minimitzar el impacte de les substitucions, la documentació pràctica que s'aporti i la documentació que acrediti la participació sindical en la resolució de canvis d'assignació.

<p>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L</p>	
--	--

Per a cada criteri, la valoració es farà atenent al grau de desenvolupament, la claredat de l'exposició i l'adequació a les particularitats de SPM VILADECANS QUALITAT SL i els servei que presta. La valoració es realitzarà segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga fins 1.6 punts.
- Bona: s'atorga entre 1.7 i 3.3 punts.
- Idònia: s'atorga entre 3.4 i 5 punts.

Apartat 4. Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts

Cal garantir que la comunicació entre els empleats que donen el servei, la empresa adjudicatària i SPM VILADECANS QUALITAT SL sigui un cercle de millora continua, que s'estableixi sobre les bases de la professionalitats i el mutu benefici, d'acord amb els següents criteris:

4.1) Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Es puntuarà de la manera següent:

- . Hores dedicades. Fins a 3 punts
- . Menys 19 hores mensuals, correspondrà 0 punts.
- . Més de 19 hores mensuals, fins a 3 punt corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional
- . Categoria i responsabilitat dins de la empresa i Qualificació professional, fins a 2 punts, corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional.

4.2) Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de Vigual en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Es puntuarà de la manera següent:

- . Hores dedicades. Fins a 3 punts
- . Menys 19 hores mensuals, correspondrà 0 punts.
- . Més de 19 hores mensuals, fins a 3 punt corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional
- . Categoria i responsabilitat dins de la empresa i Qualificació professional, fins a 2 punts, corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L

La puntuació màxima de tots els apartats serà de 100 punts

LOT 2 . SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

Criteris de puntuació automàtica.....fins a 80 punts

Apartat 1. Oferta econòmica. Fins a 70 punts

1.1. Oferta sobre el preu/hora de les hores diürnes.

Puntuació..... fins a 70 punts.

Obtindrà major puntuació l'oferta total més econòmica de les diferents presentades i admeses. La puntuació vindrà definida per l'aplicació de la següent fórmula:

$$P_i = P_{max} \times \left[\frac{(O_i - OT)}{(O_{min} - OT)} \right]^{\frac{1}{2}}$$

On:

P_i = Puntuació de l'oferta analitzada

P max. = Puntuació màxima

O_i = Oferta de preu analitzada

OT= Oferta tipus (pressupost base de licitació)

O min = Oferta admesa més econòmica

Restaran excloses aquelles ofertes que superin el pressupost base de licitació senyalat i/o qualsevol dels preus unitaris indicats al present Plec.

No s'acceptaran les ofertes que tinguin omissions, esmenes o errors que impedeixin conèixer clarament el que es considera fonamental per valorar-la.

S'ha d'especificar clarament i de manera separada el tipus d'IVA que s'aplica.

En cas de discrepància en les xifres expressades numèricament i les expressades en lletres, l'òrgan de contractació tindrà en compte les quantitats expressades en lletres.

Apartat 2. Creació bossa d'hores. Fins a 10 punts

S'atorgarà fins a 10 punts per la creació d'una bossa d'hores anuals per cobrir imprevistos a les instal·lacions, sense cap cost addicional per VIQUAL, d'acord amb el següent:

90 hores..... 3 punts
120 hores..... 4 punts
150 hores..... 5 punts

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L	
---	--

180 hores.....	6 punts
210 hores.....	7 punts
240 hores.....	8 punts
270 hores.....	9 punts
300 hores.....	10 punts

La puntuació total pel criteri de valoració automàtica serà la resultant de la suma de les puntuacions obtingudes a l'apartat 1 i 2.

Criteris amb judici de valor.....fins a 20 punts

Apartat 3. Qualitat dels Recursos Humans del servei fins a 10 punts

Es puntuarà tenint en compte els següents criteris:

3.1)Pla per a la formació i les competències professionals dels efectius destinarà al Servei.
Fins a 5 punts.

Dels quals,

- a) *Contingut i abast del Pla de formació anual, existència de plans específics i l'horari laboral o no de la formació. Fins a 2 punts.*
- b) *Orientació practica del Pla de formació, remarcant les accions formatives adreçades a treballar en habilitats i competències. Fins a 1 punts.*
- c) *El sistema de detecció de necessitats formatives. Fins a 1 punts.*
- d) *El sistema d'avaluació de l'impacte de la formació. Fins a 1 punt.*

Es valorarà la metodologia implantada en serveis similars als que es vol contractar, la qualificació professional de les persones i institucions que imparteixin la formació, la realització en horari laboral o no, així com la documentació que es generi per poder controlar el seu disseny, realització i avaluació.

3.2)Garantia de la estabilitat del personal. Fins a 5 punts.

Dels quals,

- a) *Criteris per a l'assignació dels professionals mes adequats al Servei. Fins a 2 punts.*
- b) *Criteris que justifiquen els canvis d assignació. Fins a 1 punt.*
- c) *Criteris per a minimitzar el impacte de les substitucions dels efectius assignats. Fins a 2 punts.*

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L	
---	--

Es valoraran els criteris per minimitzar el impacte de les substitucions, la documentació pràctica que s'aporti i la documentació que acrediti la participació sindical en la resolució de canvis d'assignació.

Per a cada criteri, la valoració es farà atenent al grau de desenvolupament, la claredat de l'exposició i l'adequació a les particularitats de SPM Viladecans Qualitat SL i els servei que presta. La valoració es realitzarà segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga fins 1.6 punts.
- Bona: s'atorga entre 1.7 i 3.3 punts.
- Idònia: s'atorga entre 3.4 i 5 punts.

Apartat 4. Mecanismes de comunicació i interlocució.....fins a 10 punts

Cal garantir que la comunicació entre els empleats que donen el servei, la empresa adjudicatària i SPM VILADECANS QUALITAT SL sigui un cercle de millora continua, que s'estableixi sobre les bases de la professionalitats i el mutu benefici, d'acord amb els següents criteris:

4.1) Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb el personal adscrit al servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Es puntuarà de la manera següent:

- . Hores dedicades. Fins a 3 punts
- . Menys 19 hores mensuals, correspondrà 0 punts.
- . Més de 19 hores mensuals, fins a 3 punt corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se la resta de forma proporcional
- . Categoria i responsabilitat dins de la empresa i Qualificació professional, fins a 2 punts,

4.2) Recursos humans de l'empresa dedicats a la relació amb els responsables de VIQUAL en la prestació del servei. Categoria, qualificació professional, responsabilitat dins de la empresa i numero de hores a dedicar. Fins a 5 punts.

Es puntuarà de la manera següent:

- . Hores dedicades. Fins a 3 punts
- . Menys 19 hores mensuals, correspondrà 0 punts.
- . Més de 19 hores mensuals, fins a 3 punt corresponent aquest a la màxima oferta i aplicant-se a la resta de forma proporcional
- . Categoria i responsabilitat dins de la empresa i Qualificació professional, fins a 2 punts,

<p>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L</p>	
--	--

La valoració es realitzarà atenent al grau de desenvolupament, la claredat de l'exposició i l'adequació a les particularitats dels diferents serveis que presta VIQUAL.

La valoració es realitzarà segons el barem que a continuació es detalla:

- Insuficient: s'atorga 0 punts
- Acceptable: s'atorga fins 1.6 punts.
- Bona: s'atorga entre 1.7 i 3.3 punts.
- Idònia: s'atorga entre 3.4 i 5 punts.

La puntuació màxima de tots els apartats serà de 100 punts

Baixa temerària

En consideraran desproporcionades o temeràries les ofertes la baixa oferta de les quals sigui major a la Baixa Mitjana de Referència (BMR) de les ofertes +10 unitats percentuals.

La mitjana de les ofertes presentades per a la determinació de la baixa temerària es calcularà com a mitjana aritmètica de les ofertes presentades a la licitació.

Si s'admeten a licitació deu (10) o més ofertes, la Baixa Mitjana de Referència (BMR) de les ofertes es calcularà excloent-hi les dues ofertes més econòmiques i les dues ofertes més cares, sense perjudici d'allò previst a l'article 86 del Reglament de la Llei de Contractes.

Si el nombre d'ofertes admeses a licitació es troba entre la franja de menys de deu (10) a cinc (5), la Baixa Mitjana de Referència (BMR) de les ofertes es calcularà excloent-hi l'oferta més econòmica i la oferta més cara, sense perjudici d'allò previst a l'article 86 del Reglament de la Llei de Contractes.

Si el nombre d'ofertes admeses a licitació és inferior a 5, la Baixa Mitjana de Referència (BMR) de les ofertes es calcularà tenint en compte totes les ofertes presentades sense perjudici d'allò previst a l'article 86 del Reglament de la Llei de Contractes.

No hi haurà baixa temerària en el cas que hagin estat admeses (2) ofertes

SISÈ.SOLVENCIA ECONÒMICA, FINANCERA I TÈCNICA.

Respecte de la solvència econòmica i financera.

La solvència econòmica segons s'acreditarà mitjançant

- a) volum anual de negocis relatiu als 3 últims anys.
- b) Ràtio de liquiditat definit com la ràtio entre actiu corrent i passiu corrent, superior a 1 per l'últim exercici tancat i registrat.

<p>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L</p>	
--	--

S'exclouran de la licitació aquelles empreses amb fons propis negatius i no s'acceptaran tampoc, malgrat disposin de préstecs participatius.

Respecte de la solvència tècnica i professional

Caldrà documentar una relació dels principals serveis desenvolupats d'igual o semblant naturalesa als que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim, els darrers tres anys. S'entén com a serveis semblants aquells que s'han prestat en instal·lacions emmarcades en el que preveu el Conveni Col·lectiu de les empreses i entitats privades que gestionen equipaments i serveis públics afectes a l'activitat esportiva i de lleure. Caldrà acreditar com a mínim un servei d'igual o semblant naturalesa.

Es pretén que l'empresa adjudicatària disposi de mitjans humans, i d'estructura suficients per dur a terme el servei sense dificultat, que asseguri la cobertura del servei en tot moment i amb els mínims criteris de qualitat exigibles, amb recanvis de personal suficientment qualificat per als períodes de vacances, baixes, etc...

SETÈ. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

Els treballs a desenvolupar ho seran sota la direcció de la persona responsable del servei de la mateixa empresa i la supervisió del responsable de VIQUAL que es determini per a cada lot.

Les tasques consisteixen en l'execució d'operacions realitzades seguint un mètode de treball precís, concret, preestablert, amb un alt grau de supervisió, que normalment exigeixen coneixements professionals de caràcter elemental i un període breu d'adaptació.

La empresa adjudicatària del servei tindrà cura de la organització del seu propi personal, de garantir en tot moment la seva qualificació i formació professional, garantint un servei de qualitat, així com cooperarà amb VIQUAL en la millor planificació del servei.

Tot el personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral exclusiva de l'empresa adjudicatària contractada, d'acord amb la legislació laboral vigent. L'empresa adjudicatària, dins del marc legal vigent, serà la única responsable de garantir l'adequació dels procediments de selecció i de contractació del personal. Igualment serà responsable de garantir els drets laborals, el compliment dels horaris, tasques, realitzar el seguiment, i en cas necessari, tramitar la imposició de procediments sancionadors.

L'empresa adjudicatària disposarà de sistemes i procediments adients de selecció del personal i de bases de dades que permetin una gestió àgil de les substitucions, evitant que les incidències produïdes per motius no previsibles (indisposicions o altres situacions) tinguin com efecte la manca de cobertura del servei contractat.

<p>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L</p>	
--	--

En cas de baixes temporals o substitucions del personal que de forma habitual prestarà els diferents serveis, l'empresa adjudicatària tindrà en compte les tasques derivades de la incorporació del nou personal substituït (presentacions, coneixement i informació de les tasques a desenvolupar, conducció inicial, període de prova, etc.....).

Tot el personal adscrit als serveis, haurà d'anar totalment uniformat, amb elements d'imatge comuns, amb la roba de treball que garanteixi les condicions higièniques sanitàries, de seguretat i de comoditat per la prestació del servei en el qual estan assignats. La empresa adjudicatària haurà d'aportar la roba de treball dels seus empleats, seguint els criteris determinats per VIQUAL, però amb una clara identificació de la pròpia empresa adjudicatària. Totes les despeses de vestuari professional seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

El personal adscrit a la execució del servei, dependrà única i exclusivament de l'adjudicatari i no tindrà vinculació de cap mena amb VIQUAL ni amb l'Ajuntament de Viladecans.

La empresa adjudicatària està obligada a desenvolupar les seves tasques dins del marc dels aplicatius de gestió que li defineixi SPM Viladecans Qualitat SL.

La empresa adjudicatària haurà d'incloure un responsable del seu equip de personal, que haurà de tenir una dedicació mínima de 5 hores setmanals per a cadascú dels lots i que inclourà en la seva oferta econòmica.

La empresa adjudicatària haurà de subrogar el personal que es relaciona en els annexos de cada lot.

L'ADJUDICATARI haurà de disposar d'un mitjà de comunicació (telèfon mòbil, emissora...) que permeti tenir contacte i estar disponible tots els dies de l'any, inclosos festius durant, tota la jornada.

Aquests compromisos tenen caràcter d'obligacions essencials als efectes de resolució contractual o de l'establiment de penalitats, per al cas que l'ADJUDICATARI els incompleixi.

VUITÈ. RESPONSABILITAT

L'ADJUDICATARI executarà el contracte al seu risc i ventura, i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte, excepte en el cas que els danys siguin ocasionats com a conseqüència immediata i directa d'una ordre de VIQUAL o de l'Administració no prevista en les bases i/o contracte.

La presentació d'oferta a la present licitació implica la declaració per part de l'ADJUDICATARI d'haver complert amb la seva obligació de tenir coneixement de les seves condicions, d'haver estudiat detingudament els documents tècnics de la licitació.

<p>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L</p>	
--	--

Per tant es responsabilitza de la seva oferta, del posterior desenvolupament dels treballs i, en conseqüència de l'execució dels treballs fins al seu lliurament en perfectes condicions i en la forma i condicions convingudes.

L'ADJUDICATARI no solament respondrà dels actes propis, sinó també, si s'escau, dels subcontractistes, i en tot cas, del personal que li presti serveis i dels de les altres persones per qui hagi de respondre, d'acord amb la legislació vigent.

L'ADJUDICATARI respondrà així mateix, dels danys i perjudicis causats a tercers, que li siguin imputables.

NOVÈ- SUBCONTRACTACIÓ I CESSIÓ

L'ADJUDICATARI podrà subcontractar vàlidament la realització del contracte sempre i quan compti amb l'autorització prèvia de VIQUAL.

DESÈ.- SUBROGACIÓ DEL PERSONAL

La prestació de serveis objecte d'aquest contracte dona continuïtat a la gestió actual. Per tant existeixen contractes anterior per la mateixa o similar prestació del servei definit. Atenent a aquesta circumstància existeix subrogació de personal. La relació d'aquests treballadors es troba relacionada en els corresponents annexos de cada lot.

ONZÈ. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Seràn obligacions de l'adjudicatari.

- Prestar el servei objecte del contracte a partir de la seva entrada en vigor, d'acord amb les previsions establertes en el Plec de Clàusules Tècniques (PPT) i Plec de Clàusules Administratives (PCA) o que en resultin de l'oferta adjudicatària.
- Responsabilitzar-se de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueix per a VIQUAL o per a tercer de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.
- Conservar les instal·lacions i mitjans utilitzats i mantenir-los en perfecte estat durant tot el temps que es presta el servei.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir el prevís a la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, inclòs el lliurament dels EPI a les unitats de servei, i el RD 171/2004, que desenvolupa l'article 24 de l'anterior llei, així com tota la normativa d'obligat compliment en l'àmbit de les lleis laborals. Així mateix, tot el personal que presti serveis en les instal·lacions esportives, de forma independent a la seva categoria i tasques, haurà de disposar del certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals, en compliment de la Llei Orgànica 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor, modificada per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència i la Llei 45/2015, de 14 d'octubre de Voluntariat.

<p>PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A CONTRACTAR PER PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L</p>	
--	--

DOTZÈ. CPV

LOT 1: 98341130-5 Serveis de consergeria.
LOT 2: 79342320-2 Serveis d'atenció al client.

TRETZÈ. CLASSIFICACIÓ DEL CONTRATISTA

No és necessari

ALICIA VALLE CANTALEJO
Consellera Delegada
S.P.M. VILADECANS QUALITAT, S.L.