


PROPOSTA VALORACIÓ SOBRE B (REFERÈNCIES TÈCNIQUES)- PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT DELS SERVEIS CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL S.L	 <small>empresa municipal de viladecans</small>
--	---

LLOC	Viladecans	REFERÈNCIA ACTUACIÓ	SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER SPM VIQUAL SL
DATA	De signatura digital	NÚM. EXPEDIENT	24/010

Hi assisteixen:

Presidenta:	Sr. José Antonio Molina Flores, Gerent de VIQUAL, o persona en qui delegui
Vocal:	Sr. Joan Carles López Méndez, Gerent del Grup d'Empreses Municipals de Viladecans, o persona en qui delegui.
Vocal:	Sr. Albert Diaz Menéndez, Cap del Departament Financer del Grup d'Empreses Municipals Viladecans S.L., o persona en qui delegui.
Vocal:	Sr. Xavier Vallverdú Fisas, Director Esportiu de VIQUAL, o persona en qui delegui.
Vocal:	Sr. Sergio Rodríguez Herrero, Cap de Comercialització i Atenció al Client de VIQUAL
Secretaria:	Sra. Carolina Ceba Vallverdú, Jurista del Departament de Serveis jurídics del Grup d'Empreses Municipals Viladecans S.L., o persona en qui delegui

Antecedents

- Atès que en data 31 de gener de 2024 es va publicar en el DOUE, i en data 6 de febrer de 2024 en el perfil del contractant de VIQUAL, l'anunci dels " Serveis de consergeria i atenció al client per diverses instal·lacions gestionades per SPM VIQUAL S.L".
- Atès que en data 31 de gener de 2024 es va aprovar per la Consellera Delegada de VIQUAL la constitució i composició de la Mesa de Contractació, d'acord amb allò determinat a l'acord d'inici d'expedient de data 25 de gener de 2024.
- Atès que en data 5 de març de 2024, un cop finalitzat el termini de presentació d'ofertes, la Mesa de Contractació es va constituir i procedí a l'obertura del sobre A contenidor de la documentació administrativa general presentada pels interessats en optar a l'adjudicació del contracte de referència.
- Les següents empreses van presentar oferta a la present licitació:

Llicitador núm. 1:

Data presentació: 04/03/2024 a les 11:02:21
Núm. de Registre: E/000034-2024
Identificador (CIF): A-28517308
EMPRESA: EULEN, S.A.

Llicitador núm. 2:

Data presentació: 04/03/2024 a les 12:56:55
Núm. de Registre: E/000035-2024
Identificador (CIF): B-67509596
EMPRESA: SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO

Licitador núm. 3:

Data presentació: 04/03/2024 a les 13:02:54
Núm. de Registre: E/000037-2024
Identificador (CIF): B-98989221
EMPRESA: INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU

Licitador núm. 4:

Data presentació: 04/03/2024 a les 13:22:11
Núm. de Registre: E/000038-2024
Identificador (CIF): A-58043852
EMPRESA: SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, SA

5. En la referida sessió d'obertura del sobre A la Mesa de Contractació va adoptar els acords següents:

"1. La Mesa acorda declarar admeses a la licitació les següents empreses per complir amb els requisits estipulats en el PCAP.

Licitador núm. 1:

Data presentació: 04/03/2024 a les 11:02:21
Núm. de Registre: E/000034-2024
Identificador (CIF): A-28517308
EMPRESA: EULEN, S.A.

*2. La Mesa acorda requerir als següents licitadors per tal que esmenin les deficiències detectades al sobre A atorgant-los un termini de **tres (3) dies hàbils** a aquests efectes amb l'advertiment que, en cas que no esmenin els defectes observats, no seran admeses i es proposarà la seva exclusió del present procediment de licitació:*

Licitador núm. 2:

Data presentació: 04/03/2024 a les 12:56:55
Núm. de Registre: E/000035-2024
Identificador (CIF): B-67509596
EMPRESA: SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO

La documentació presentada NO s'ajusta a la requerida per VIQUAL al PCAP de la licitació. S'hi haurà d'esmenar el següent defecte:

- *Presentar signats digitalment l'annex 2-A (DEUC) o l'annex 2-B (Declaració responsable de solvència).*

Licitador núm. 3:

Data presentació: 04/03/2024 a les 13:02:54
Núm. de Registre: E/000037-2024
Identificador (CIF): B-98989221
EMPRESA: INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU

El licitador informa que l'empresa té entre 50 i 250 treballadors.

No aporta documentació acreditativa o declaració responsable conforme la plantilla de l'empresa està integrada per un nombre de treballadors discapacitats superior al 2% o de l'adopció d'alguna de les mesures alternatives previstes en l'art.2 del Reial Decret 364/2005, de 8 d'abril.

No aporta el corresponent pla d'igualtat.

- *Presentar documentació acreditativa o declaració responsable conforme la plantilla de l'empresa està integrada per un nombre de treballadors discapacitats superior al 2% o de l'adopció d'alguna de les mesures alternatives previstes en l'art.2 del Reial Decret 364/2005, de 8 d'abril.*
- *Presentar Pla d'igualtat*

Llicitador núm.4:

Data presentació: 04/03/2024 a les 13:22:11

Núm. de Registre: E/000038-2024

Identificador (CIF): A-58043852

EMPRESA: SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, SA

El licitador informa que l'empresa té més de 250 treballadors.

No aporta documentació acreditativa o declaració responsable conforme la plantilla de l'empresa està integrada per un nombre de treballadors discapacitats superior al 2% o de l'adopció d'alguna de les mesures alternatives previstes en l'art.2 del Reial Decret 364/2005, de 8 d'abril.

No aporta el corresponent pla d'Igualtat.

- Presentar documentació acreditativa o declaració responsable conforme la plantilla de l'empresa està integrada per un nombre de treballadors discapacitats superior al 2% o de l'adopció d'alguna de les mesures alternatives previstes en l'art.2 del Reial Decret 364/2005, de 8 d'abril.*
- Presentar Pla d'Igualtat*

Tal com es determina al PCAP les sol·licituds d'aclariments o esmenes es duren a terme a través de la funcionalitat que a aquest efecte té l'eina del Sobre Digital, mitjançant la qual s'adreçarà un correu electrònic a l'adreça o adreces indicades, amb l'enllaç perquè accedeixin a l'espai de l'eina en què han d'aportar la documentació corresponent.

Aquestes peticions d'esmena o aclariment es comunicaran a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a l'eina de la Plataforma de Contractació de la Generalitat de Catalunya."

6. En data 14 de març de 2024 la Mesa de Contractació es reuní per qualificar les esmenes de la documentació presentada en el sobre A, requerida als licitadors exclosos provisionalment així com la seva acceptació i/o rebuig, per optar a la licitació del contracte " Serveis de Consergeria i Atenció al Client per diverses instal·lacions gestionades per SPM Viladecans Qualitat.
7. A la vista de la documentació presentada, la mesa va procedir a acceptar la documentació aportada per esmenar les deficiències del sobre A i, en conseqüència, a admetre als licitadors exclosos provisionalment següents:

Llicitador núm. 2:

Data presentació: 04/03/2024 a les 12:56:55

Núm. de Registre: E/000035-2024

Identificador (CIF): B-67509596

EMPRESARIA: SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO

Llicitador núm. 3:

Data presentació: 04/03/2024 a les 13:02:54

Núm. de Registre: E/000037-2024

Identificador (CIF): B-98989221

EMPRESA: INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU

Llicitador núm.4:

Data presentació: 04/03/2024 a les 13:22:11

Núm. de Registre: E/000038-2024

Identificador (CIF): A-58043852

EMPRESA: SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, SA

8. Atès que en data 15 de març de 2024, la Mesa de Contractació procedí a l'obertura i qualificació dels sobres B (referències tècniques) presentat pels licitadors admesos a la licitació de referència. L'obertura es realitzà sense incidències, constatant-se que el

sobres B inclouïa la documentació tècnica exigida sense entrar a analitzar si era correcta i suficient ni valorar-ne el seu contingut.

9. A continuació s'entregà la documentació als tècnics responsables per examinar la documentació aportada i emetre el corresponent informe tècnic de valoració.

Desenvolupament de la sessió

Examinades les ofertes tècniques presentades i admeses en el procediment obert harmonitzat per prestar els serveis de consergeria i atenció al client per diverses instal·lacions gestionades per SPM VIQUAL, es procedeix a la valoració del sobre B d'acord amb els criteris subjectes a judici de valor continguts al Plec de Clàusules Administratives Particulars que són els següents:

La memòria tècnica haurà incloure els següents apartats:

LOT 1 – CONSERGERIA

- a. Document d'explicació del sistema organitzatiu de cobertura del servei consergeria i del sistema d'avisos i cobertura entre setmana i el cap de setmana proposats (màxim 2 fulls A4 a 1 cara).
- b. Document de proposta de pla de formació del personal (màxim 2 fulls A4 a 1 cara).
- c. Document d'explicació sobre el sistema que s'establirà per la coordinació del servei (màxim 2 fulls A4 a 1 cara).
- d. Document de proposta d'informe trimestral (màxim 2 fulls A4 a 1 cara).
- e. Proposta de check lists (màxim 1 full A4 a 1 cara)

LOT 2 – ATENCIÓ AL CLIENT

- a. Document d'explicació del sistema organitzatiu de cobertura del servei d'atenció al client i del sistema d'avisos i cobertura entre setmana i el cap de setmana proposats (màxim 2 fulls A4 a 1 cara).
- b. Document de proposta de pla de formació del personal (màxim 2 fulls A4 a 1 cara).
- c. Document d'explicació sobre el sistema que s'establirà per la coordinació del servei (màxim 2 fulls A4 a 1 cara).
- d. Document de proposta d'informe trimestral (màxim 2 fulls A4 a 1 cara).
- e. Proposta de millores del servei (màxim 1 full A4 a 1 cara).

LOT 1 – SERVEI DE CONSERGERIA

2.1. Organització i prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.1.1. Capacitat de cobrir substitucions amb garanties fins a 5 punts

És prioritari per a Viladecans Qualitat, S.L. l'obertura dels equipaments amb diligència i puntualitat, atès que hi ha establert un compromís de qualitat amb les entitats que fa referència a la continuïtat en el servei. Serà per tant indispensable que l'empresa concessionària tingui establert un pla d'avisos i substitucions que garanteixi aquesta continuïtat.

Per procedir a la valoració d'aquest apartat s'haurà d'explicar el procediment que seguirà l'empresa per dur a terme aquesta cobertura, especialment els dies festius i els caps de setmana.

Valoració de la capacitat de cobrir les substitucions amb garanties	Puntuació
2.1.1.1. La major o menor adequació del sistema organitzatiu de cobertura del servei consergeria, que caldrà descriure. Considerant-se més adequat quan existeixi un quadrant ja desenvolupat i hi hagi un sistema efectiu de reserva per tal de cobrir imprevistos.	Entre 0 i 3 punt
2.1.1.2. La major o menor adequació a les necessitats del servei del sistema d'avisos i cobertura entre setmana i el cap de setmana, que caldrà descriure. Considerant-se més adequat quan el sistema empleat i descrit garanteixi un marge de resposta inferior a 1 hora.	Entre 0 i 2 punts

2.1.2. Proposta de formació del personal.....fins a 10 punts

Tot i que per al desenvolupament d'aquest treball s'exigeixin coneixements professionals de caràcter elemental i es desenvolupin tasques descrites preestablertes, és important per a Viladecans Qualitat, S.L. que el personal destinat al servei de consergeria rebi una formació de forma regular i periòdica de manera que els permeti poder afrontar el servei amb garanties i òptima qualitat.

És per a aquest motiu que els concursants hauran de presentar un pla de formació que afecti a tots i cada un dels/de les professionals que destini als serveis a prestar. Per tal de valorar aquest sub-apartat es tindran en consideració les hores de formació garantides, és a dir, que s'ofereixin al personal de consergeria, fora del seu horari laboral o dins l'horari laboral però de manera remunerada. De la mateixa manera es valorarà el tipus de formació, fent referència a alguns aspectes concrets d'especial interès per a Viquai.

De cara a la justificació posterior en els informes a presentar, es tindrà present que no totes les persones de consergeria estaran contractades a jornada completa, de manera que a l'hora de valorar l'oferta de formació que es plantegi, caldrà fer-ho en relació al volum d'hores anuals fetes per cadascuna de les persones proporcionalment al volum d'hores anuals que faria si tingués una contractació de jornada completa. És a dir, si s'han ofert 12 hores de formació anual garantida, en el cas d'una persona contractada a mitja jornada, suposarà que en queden garantides un mínim de 6 hores.

Es valorarà d'acord amb els següents criteris:

Temps i tipus de formació per a cada persona	Puntuació
2.1.2.1.Ofimàtica bàsica i Excel	
4 hores de formació anual garantida en aspectes relacionats amb ofimàtica bàsica i la fulla de càlcul Excel. Considerant-se més adequat quan major sigui la concreció en la descripció del curs a dur a terme, acompanyat d'una fitxa tècnica amb objectius i continguts a desenvolupar	Entre 0 i 2 punts
2.1.2.2. Habilitats socials per a tractar amb el públic	
4 hores de formació anual garantida en aspectes relacionats amb habilitats socials per a tractar amb el públic. Considerant-se més adequat quan major sigui la concreció en la descripció del curs a dur a terme, acompanyat d'una fitxa tècnica amb objectius i continguts a desenvolupar	Entre 0 i 2 punts
2.1.2.3. Primers auxilis	
4 hores de formació anuals en aspectes relacionats amb primers auxilis. Considerant-se més adequat quan major sigui la concreció en la descripció del curs a dur a terme, acompanyat d'una fitxa tècnica amb objectius i continguts a desenvolupar	Entre 0 i 2 punts

2.1.2.4. Jardineria	
4 hores de formació garantida en aspectes relacionats amb jardineria. Considerant-se més adequat quan major sigui la concreció en la descripció del curs a dur a terme, acompanyat d'una fitxa tècnica amb objectius i continguts a desenvolupar	Entre 0 i 2 punts
2.1.2.5. Petit manteniment	
4 hores de formació garantida en aspectes relacionats amb petit manteniment. Considerant-se més adequat quan major sigui la concreció en la descripció del curs a dur a terme, acompanyat d'una fitxa tècnica amb objectius i continguts a desenvolupar	Entre 0 i 2 punts

2.2. Millores de suport tècnic en la prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.2.1. Proposta de coordinació del servei fins a 8 punts

Es valorarà l'existència d'un responsable de coordinació destinat al servei. A tal efecte caldrà exposar quina és la persona assignada o, cas de no estar assignat, com es valorarà els anys d'experiència mínima i quants anys mínims s'exigiran d'experiència en llocs d'iguals característiques, que l'adjudicatari demanarà als aspirants a aquest lloc de treball, en el procés per designar-lo, sempre tenint en compte que obtindran millor puntuació les propostes amb el personal ja designat. S'haurà també d'explicar com es procedirà a organitzar aquesta coordinació, quines seran les seves funcions i amb quina periodicitat es posarà en contacte amb el personal destinat al servei i amb quina periodicitat els visitarà "in situ". Caldrà fer una descripció

Valoració de la proposta de coordinació del servei	Puntuació
2.2.1. Descripció de la coordinació del servei indicant la persona que ho durà a terme, amb quines tasques concretes i amb quina periodicitat.	Entre 0 i 8 punts

2.2.2. Proposta d'informe trimestral fins a 4 punts

Caldrà dissenyar-ne el conjunt, el contingut, el format i la presentació. S'haurà de fer una proposta d'informe, amb dades i gràfiques que permetin aprofundir en l'estat de la gestió dels equipaments **en un màxim de dos (2) fulls**. Contingut mínim de l'informe trimestral, al qual els licitadors hauran d'afegir allò que considerin oportú

NÚMERO D'HORES COBERTES
NÚMERO DE PARTITS REALITZATS
NÚMERO D'INCIDÈNCIES O AVARIES
SUBSTITUCIONS (PER BAIXES, FESTIUS, ETC...)

Caldrà presentar-ne una proposta/model que serà el que, cas de resultar-ne adjudicatari, s'haurà de presentar cada trimestre com a "**informe trimestral**".

Proposta d'informe trimestral	Puntuació
2.2.2. Descripció del conjunt, el contingut, el format i la presentació del informe	Entre 0 i 4 punts

2.2.3. Proposta de check list..... fins a 3 punts

La proposta d'un sistema de check list per al control de l'estat de l'equipament i del propi servei de consergeria.

Per tal de poder-ho valorar s'haurà de aportar una proposta de check-list a complimentar diàriament pel personal de consergeria. Es valorarà el contingut d'aquesta llista, el seu disseny i practicitat.

Proposta de check list	Puntuació
2.2.2.2. La major o menor idoneïtat de la proposta de check list per als equipaments. Considerant-se més adequat quan s'aporti rigor al mateix temps que simplicitat i claredat en la proposta.	Entre 0 i 3 punts

Normes generals per a la valoració de cadascun dels sub-apartats d'aquests criteris

Propostes totalment adequades amb contingut coherent, concret i ben plantejat, detallat de forma clara, que suposi assolir de forma òptima una correcta execució del servei d'atenció al client. Es valorarà positivament l'aportació de millores de gestió que aportin innovacions pràctiques, valor afegit al servei, o que es consideri que és millor que la resta de propostes en aquest apartat.	Fins el 100 % de la puntuació màxima
Propostes adequades amb contingut coherent, que satisfà les necessitats d'aquest apartat del servei i explica de forma bàsica i suficient la seva proposta. Es valorarà positivament les millores de gestió, encara que no siguin substancials o amb benefici limitat, per assolir una correcta execució d'aquest apartat del contracte.	Fins el 60% de la puntuació màxima
Propostes poc adequades , poc rellevants, poc aplicables, amb propostes i millores no substancials i amb benefici limitat, o que detallen de forma insuficient o poc clara alguns aspectes objecte d'aquest apartat del contracte.	Fins el 30% de la puntuació màxima
Propostes que no aporten informació o aporten elements irrelevants.	0 punts

LOT 2 . SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

2.1. Organització i prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.1.1. Capacitat de cobrir substitucions amb garanties fins a 5 punts

És prioritari per a Viladecans Qualitat, S.L. l'obertura dels equipaments amb diligència i puntualitat. Serà per tant indispensable que l'empresa concessionària tingui establert un pla d'avísos i substitucions que garanteixi aquesta continuïtat.

Per procedir a la valoració d'aquest apartat s'haurà d'explicar el procediment que seguirà l'empresa per dur a terme aquesta cobertura, especialment els dies festius i els caps de setmana.

Valoració de la capacitat de cobrir les substitucions amb garanties	Puntuació
2.1.1.1. La major o menor adequació del sistema organitzatiu de cobertura del servei, que caldrà descriure. Considerant-se més adequat quan existeixi un quadrant ja desenvolupat i hi hagi un sistema efectiu de reserva per tal de cobrir imprevistos.	Entre 0 i 3 punts
2.1.1.2. La major o menor adequació a les necessitats del servei del sistema d'avísos i cobertura entre setmana i el cap de setmana, que caldrà descriure. Considerant-se més adequat quan el sistema empleat i descrit garanteixi un marge de resposta inferior a 1 hora.	Entre 0 i 2 punts

2.1.2. Proposta de formació del personal.....fins a 10 punts

Tot i que per al desenvolupament d'aquest treball s'exigeixin coneixements professionals de complexitat moderada i es desenvolupin tasques descrites preestablertes, és important per a Viladecans Qualitat, S.L. que el personal destinat al servei d'atenció al client rebi una formació de forma regular i periòdica de manera que els permeti poder afrontar el servei amb garanties i òptima qualitat. És per a aquest motiu que els concursants hauran de presentar un pla de formació que afecti a tots i cada un dels/de les professionals que destini als serveis a prestar. Per tal de valorar aquest sub-apartat es tindran en consideració les hores de formació garantides, és a dir, que s'ofereixin al personal, fora del seu horari laboral o dins l'horari laboral però de manera remunerada. De la mateixa manera es valorarà el tipus de formació, fent referència a alguns aspectes concrets d'especial interès per a Viqua. De cara a la justificació posterior en els informes a presentar, es tindrà present que no totes les persones estaran contractades a jornada completa, de manera que a l'hora de valorar l'oferta de formació que es planteja, caldrà fer-ho en relació al volum d'hores anuals fetes per cadascuna de les persones proporcionalment al volum d'hores anuals que faria si tingués una contractació de jornada completa. És a dir, si s'han ofert 12 hores de formació anual garantida, en el cas d'una persona contractada a mitja jornada, suposarà que en queden garantides un mínim de 6 hores.

Es valorarà d'acord amb els següents criteris:

Temps i tipus de formació per a cada persona	Puntuació
2.1.2.1.Ofimàtica i entorn Microsoft 365	
8 hores de formació anual garantida en aspectes relacionats amb ofimàtica i entorn Microsoft 365, posant especial èmfasi en Microsoft Word i Microsoft Excel. Considerant-se més adequat quan major sigui la concreció en la descripció del curs a dur a terme, acompanyat d'una fitxa tècnica amb objectius i continguts a desenvolupar	Entre 0 i 2,5 punts
2.1.2.2. Habilitats socials per a tractar amb el públic	
4 hores de formació anual garantida en aspectes relacionats amb habilitats socials per a tractar amb el públic. Considerant-se més adequat quan major sigui la concreció en la descripció del curs a dur a terme, acompanyat d'una fitxa tècnica amb objectius i continguts a desenvolupar	Entre 0 i 2,5 punts
2.1.2.3. Primers auxilis	
4 hores de formació anuals en aspectes relacionats amb primers auxilis. Considerant-se més adequat quan major sigui la concreció en la descripció del curs a dur a terme, acompanyat d'una fitxa tècnica amb objectius i continguts a desenvolupar	Entre 0 i 2,5 punts
2.1.2.4. Marketing bàsic orientat a atenció al client	
4 hores de formació bàsica en marketing orientat al client. Considerant-se més adequat quan major sigui la concreció en la descripció del curs a dur a terme, acompanyat d'una fitxa tècnica amb objectius i continguts a desenvolupar	Entre 0 i 2,5 punts

2.2.Millores de suport tècnic en la prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.2.3. Proposta de coordinació del servei fins a 8 punts

Es valorarà l'existència d'un responsable de coordinació destinat al servei. A tal efecte caldrà exposar quina és la persona assignada o, cas de no estar assignat, com es valorarà els anys d'experiència mínima i quants anys mínims s'exigiran d'experiència en llocs d'iguals característiques, que l'adjudicatari demanarà als aspirants a aquest lloc de treball, en el procés per designar-lo, sempre tenint en compte que obtindran millor puntuació les propostes amb el personal ja designat. S'haurà també d'explicar com es procedirà a organitzar aquesta coordinació, quines seran les seves funcions i amb quina periodicitat es posarà en contacte

amb el personal destinat al servei i amb quina periodicitat els visitarà "in situ". Caldrà fer una descripció

Valoració de la proposta de coordinació del servei	Puntuació
2.2.1. Descripció de la coordinació del servei indicant la persona que ho durà a terme, amb quines tasques concretes i amb quina periodicitat.	Entre 0 i 8 punts

2.2.2. Proposta d'informe trimestral.....fins a 4 punts

Caldrà dissenyar-ne el conjunt, el contingut, el format i la presentació. S'haurà de fer una proposta d'informe, amb dades i gràfiques que permetin aprofundir en l'estat de la gestió dels equipaments **en un màxim de dos (2) fulls**. Contingut mínim de l'informe trimestral, al qual els licitadors hauran d'afegir allò que considerin oportú

NÚMERO D'HORES COBERTES
NÚMERO D'INCIDÈNCIES
SUBSTITUCIONS (PER BAIXES, FESTIUS, ETC...)

Caldrà presentar-ne una proposta/model que serà el que, cas de resultar-ne adjudicatari, s'haurà de presentar cada trimestre com a "**informe trimestral**"

Proposta d'informe trimestral	Puntuació
2.2.4. Descripció del conjunt, el contingut, el format i la presentació del informe	Entre 0 i 4 punts

2.2.3. Proposta de millores del servei.....fins a 3 punts

Proposta de fins a 3 millores a aplicar en el servei d'atenció al client, que fomentin una millor atenció a les persones usuàries i l'eficiència del servei.

Per tal de poder-ho valorar s'haurà d'aportar una proposta de les millores, amb la seva descripció i una proposta de metodologia d'implantació. Es valorarà la idoneïtat de les propostes en funció de l'eficiència del servei i la millora en la relació entre l'entitat gestora i els seus clients/usuàries.

Proposta de millores del servei	Puntuació
2.2.2.2. La major o menor idoneïtat de la proposta de millora del servei, considerant-se més adequat quan s'aportin més solucions aplicables, i al mateix temps que simplicitat i claredat en la proposta.	Entre 0 i 3 punts

Normes generals per a la valoració de cadascun dels sub-apartats d'aquests criteris

Propostes totalment adequades amb contingut coherent, concret i ben plantejat, detallat de forma clara, que suposi assolir de forma òptima una correcta execució d'aquest apartat del contracte, innovador, que aportï valor afegit, o que es consideri que és millor que la resta de propostes en aquest apartat.	Fins el 100 % de la puntuació màxima
Propostes adequades amb contingut coherent, que satisfà les necessitats d'aquest apartat del servei i explica de forma bàsica i suficient la seva proposta, amb millores no substancials o amb benefici limitat, per assolir una correcta execució d'aquest apartat del contracte.	Fins el 60% de la puntuació màxima
Propostes amb continguts bàsics , poc rellevants, poc aplicables, amb propostes i millores no substancials i amb benefici limitat, o que detallen de forma insuficient o poc clara alguns aspectes objecte d'aquest apartat del contracte.	Fins el 30% de la puntuació màxima
Propostes que no aporten informació o aporten elements	0 punts

irrellevants.

LOT 1 – SERVEI DE CONSERGERIA

Licitador núm. 1:

Data presentació: 04/03/2024 a les 11:02:21

Núm. de Registre: E/000034-2024

Identificador (CIF): A-28517308

EMPRESA: EULEN, S.A.

2.1. Organització i prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.1.1. Capacitat de cobrir substitucions amb garanties fins a 5 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

Pel que fa a la major o menor adequació del sistema organitzatiu de cobertura del servei de consergeria, que calia descriure, EULEN S.A. diu que planifica un quadrant mensual que es reorganitza setmanalment en funció de les necessitats establertes per Viqual i es confirma amb el personal adscrit a través del Gestor del servei. Aquest sistema es considera prou adient, però hi manca el quadrant ja desenvolupat, de manera que es considera aquest subapartat **adequat** a les necessitats del servei.

S'atorga el 60% de la puntuació màxima: **1,8 punts**

En relació al sistema d'avisos i cobertura, EULEN S.A. compta amb un Centre de control permanent que garanteix atenció 24h. Compta amb un protocol de cobertura detallat en un esquema i garanteix les eventualitats amb el que ells anomenen "personal de back-up" amb un marge de resposta inferior a 1 hora. Es considera que la proposta, en aquest subapartat és **totalment adequada**.

S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **2 punts**

El **total** d'aquest apartat és de **3,8 punts**

2.1.2. Proposta de formació del personal.....fins a 10 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitadora compta amb una plataforma pròpia de formació a través de la qual s'articula tot el pla formatiu, a més d'instal·lacions amb aula pròpia, és el que anomenen Institut Eulen de Formació. Exposa també que anualment realitzen una detecció de necessitats en col·laboració amb els responsables dels serveis i elaboren un catàleg de cursos que constitueix la base de les sol·licituds. S'adjunta també un calendari de les accions.

Per a cadascuna de les accions formatives presenta una fitxa descriptiva amb la següent informació detallada:

Word bàsic i Excel bàsic. Al Plec es demanava un curs d'Excel i un d'Ofimàtica bàsica, pensant en l'ús del correu electrònic i dels arxius al núvol que es comparteixen amb l'eina OneDrive, on ara mateix es penja tota la informació sobre els entrenaments i partits, de manera que el curs de Word creiem que no seria el més adequat. Tot i així, atesa la capacitat formativa de la empresa i la possibilitat que te d'adaptar-se, o fer un canvi, es considera que la proposta es totalment adequada i només es resta un 10% a la puntuació màxima. Per al curs d'Excel es presenta la següent informació: Objectius formatius. Continguts de l'acció formativa. Modalitat

formativa: Online. Durada: 15 hores. Valoració: **totalment adequada**. S'atorga el 90% de la puntuació màxima que es pot assolir: **1,8 punts**

Maneig i resolució de conflictes. Tot i que el curs que es demanava al Plec era *Habilitats socials per a tractar amb el públic*, els continguts de la formació són prou adequats. Hi mancarien però alguns continguts de tracte amb el públic més enllà de sols la resolució de conflictes. Com en el cas anterior, atesa la capacitat formativa de la empresa i la possibilitat que te d'adaptar-se o fer un canvi, es considera que la proposta es totalment adequada i només es resta un 10% a la puntuació màxima. El curs presenta la següent informació: Objectius formatius. Continguts de l'acció formativa. Modalitat formativa: Presencial. Durada: 16 hores. Valoració: **totalment adequada**. S'atorga el 90% de la puntuació màxima que es pot assolir: **1,8 punts**

Primers auxilis. El curs presenta la següent informació: Objectius formatius. Continguts de l'acció formativa. Modalitat formativa: Online. Durada: 10 hores. Valoració: **totalment adequada**. S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **2 punts**

Jardineria. El curs presenta la següent informació: Objectius formatius. Continguts de l'acció formativa. Modalitat formativa: Presencial. Durada: 16 hores. Valoració: **totalment adequada**. S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **2 punts**

Manteniment. El curs presenta la següent informació: Objectius formatius. Continguts de l'acció formativa. Modalitat formativa: Online. Durada: 15 hores. Valoració: **totalment adequada**. S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **2 punts**

S'aconsegueix la puntuació següent: **9,6 punts**

2.2. Millores de suport tècnic en la prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.2.1. Proposta de coordinació del servei fins a 8 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

EULEN S.A. ja te designada una persona dins l'empresa que durà a terme la coordinació del servei, de la qual acompanya una fitxa sobre les seves funcions dins la empresa, la la seva experiència i disponibilitat. Tot i així NO fa referència expressa a la quantitat d'hores concretes que dedicarà al servei de coordinació del contracte amb Viqual. Aquest és un aspecte important, atès que no és el mateix que, per exemple, es dediquin 2h. setmanals a aquesta coordinació o se'n dediquin 20h. Fa una descripció de les eines de seguiment i coordinació del servei i ho acompanya d'un esquema del procediment de resolució d'incidències. També s'adjunta un quadre de comunicacions diari, mensual, semestral i anual pel seguiment i coordinació del servei. En relació a la periodicitat i dedicació de la persona encarregada d'aquesta coordinació, proposa una visita presencial als equipament de forma mensual.

Es considera que la proposta és **totalment adequada** ja que el contingut és coherent, concret, ben plantejat i detallat de forma clara. Tot i així, la manca de concreció en les hores de dedicació d'aquesta coordinació fa que la proposta, tot i ser molt adequada, es valori en la banda més baixa d'aquest tram de valoració.

S'atorga el 70% de la puntuació màxima que es pot assolir: **5,6 punts**

2.2.2. Proposta d'informe trimestral..... fins a 4 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

EULEN realitza una proposta d'informe trimestral a través de l'aplicació ITCons. La plataforma permet la traducció de la informació en format Excel i d'aquest es poden obtenir taules dinàmiques i diversos gràfics. Divideixen l'informe en quatre blocs: dades rellevants del servei

per equipament, cobertura del servei per equipaments, incidències per equipament per tipologia i dades personal del servei. Pel que fa als continguts i indicadors es presenta un llistat en format d'esquema amb 20 indicadors diferents.

Es considera que la proposta és **totalment adequada** ja que el contingut és coherent, concret i ben plantejat, detallat de forma clara, que suposa assolir de forma òptima una correcta execució d'aquest apartat del contracte. Aporta valor afegit i es considera que una molt bona proposta en aquest apartat.

S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **4 punts**

2.2.3. Proposta de check list.....fins a 3 punts

Extensió màxima 1 full A4 a 1 cara. Correcte.

Com en el cas de l'informe trimestral, EULEN, S.A. proposa la implantació d'un check-list a través de la seva aplicació ITCons. Això permet la introducció de la informació de forma fàcil i la consulta posterior de la informació de manera automàtica. El check-list proposat possibilita la introducció d'informació a l'inici i a la fi de la jornada de 16 punts de registre diferents.

Es considera que la proposta és **totalment adequada** ja que el contingut és coherent, concret i ben plantejat, detallat de forma clara, que suposa assolir de forma òptima una correcta execució d'aquest apartat del contracte. Aporta valor afegit i es considera es considera que una molt bona proposta en aquest apartat.

S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **3 punts**

Resum puntuació:

	Org. i prestació del servei		Suport tècnic			TOTAL
	Substitució (5)	Formació (10)	Coordinació(8)	Informe (4)	Check-list (3)	
EULEN., S.A.	3,8	9,6	5,6	4	3	26

Total puntuació criteris avaluables en judici de valor 26 punts

Llicitador núm. 2:

Data presentació: 04/03/2024 a les 12:56:55

Núm. de Registre: E/000035-2024

Identificador (CIF): B-67509596

EMPRESA: SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO

2.1. Organització i prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.1.1. Capacitat de cobrir substitucions amb garanties fins a 5 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

En aquest apartat calia exposar dos conceptes, el primer d'ells feia referència a l'existència d'un quadrant desenvolupat que demostrés que tot el sistema estava organitzat garantint la total cobertura del servei. SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO, no presenta aquest quadrant, destinant el primer full a descriure les tasques, funcions, diàries i setmanals del conserge, De manera que la primera part d'aquest apartat es considera que la proposta **no aporta la informació requerida**. Es puntuaria aquest subapartat en **0 punts**.

En l'altre full s'explica el registre de les operacions descrites en el full anterior, i les responsabilitats específiques. Tota aquesta informació no es correspon amb el contingut que es sol·licitava i que era la major o menor adequació a les necessitats del servei del sistema

d'avisos i cobertura entre setmana i el cap de setmana. Només, en un petit apartat fa referència a que l'empresa compta amb els mitjans necessari per fer front a situacions imprevistes amb menys de 24 hores i situacions mot urgents en 1 hora, però NO explica ni esquematitza el procediment d'avisos per tal d'activar substitucions en cas d'incidència, sense determinar com dirigir-se al coordinador per tal d'activar l'esmentat procediment, de manera que en aquest subapartat tampoc **no aporta la informació requerida**. Es puntua aquest subapartat en **0 punts**.

Es considera que la proposta **no aporta la informació requerida**.

S'atorga: **0 punts**

2.1.2. Proposta de formació del personal.....fins a 10 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitadora enumera les accions formatives, però sense que formin part d'un pla de formació.

NO aporta una fitxa per a cadascuna de les accions formatives, només presenta la durada ofertada per a cadascuna d'elles.

Ofimàtica bàsica i Excel. NO presenta objectius formatius. NO presenta continguts de l'acció formativa. NO presenta el personal docent. NO especifica data de la formació. NO planteja la modalitat formativa. Durada: 4 hores. Valoració: **informació irrellevant**. S'atorga: **0 punts**

Habilitats socials per a tractar amb el públic. NO presenta objectius formatius. NO presenta continguts de l'acció formativa. NO presenta el personal docent. NO especifica data de la formació. NO planteja la modalitat formativa. Durada: 4 hores. Valoració: **informació irrellevant**. S'atorga: **0 punts**

Primers auxilis. NO presenta objectius formatius. NO presenta continguts de l'acció formativa. NO presenta el personal docent. NO especifica data de la formació. NO planteja la modalitat formativa. Durada: 4 hores. Valoració: **informació irrellevant**. S'atorga: **0 punts**

Jardineria. NO presenta objectius formatius. NO presenta continguts de l'acció formativa. NO presenta el personal docent. NO especifica data de la formació. NO planteja la modalitat formativa. Durada: 4 hores. Valoració: **informació irrellevant**. S'atorga: **0 punts**

Petit manteniment. NO presenta objectius formatius. NO presenta continguts de l'acció formativa. NO presenta el personal docent. NO especifica data de la formació. NO planteja la modalitat formativa. Durada: 4 hores. Valoració: **informació irrellevant**. S'atorga: **0 punts**

S'atorga: **0 punts**

2.2. Millors de suport tècnic en la prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.2.1. Proposta de coordinació del servei fins a 8 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO ja te designada a la persona dins l'empresa que durà a terme la coordinació del servei. Es desconeix el seu perfil professional, formació i experiència, tot i que garanteix una dedicació de 20 hores setmanals. Descriu les seves funcions. Estableix els mecanismes de comunicació amb Viqual a través d'un partes diaris. Pel que fa a una planificació de visites presencials als equipaments, proposa una visita setmanal.

Es considera que la proposta és **totalment adequada** ja que el contingut és coherent, concret i ben plantejat, tot i que manca informació sobre la persona que durà a terme la coordinació.

Tanmateix amb la informació existent, es suposa que es podrà assolir de forma òptima una correcta execució d'aquest apartat del contracte.

S'atorga el 90% de la puntuació màxima que es pot assolir: **7,2 punts**

2.2.2. Proposta d'informe trimestral.....fins a 4 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa planteja un informe amb 6 apartats. Els 4 primers son dades numèriques amb informació per a 6 indicadors (% d'utilització del servei, % de realització de partits, incidències detectades, resoltes i % de resolució, i número de substitucions del personal). La resta d'apartats tenen a veure amb temes de neteja, comunicació amb les entitats usuàries, inventari i control de materials, i accions correctives. Es comenta que l'informe aniria acompanyat de gràfics i estadístiques, però sense donar-ne cap exemple.

Es considera que la proposta és adequada ja que el contingut és coherent, satisfà les necessitats d'aquest apartat del servei i permet consultar de forma bàsica i suficient la seva proposta, però com el mateix licitador diu el que es presenta "és un model bàsic i que es podria personalitzar segons les necessitats específiques i les preferències del contracte".

S'atorga el 60% de la puntuació màxima que es pot assolir: **2,4 punts**

2.2.3. Proposta de check list.....fins a 3 punts

Extensió màxima 1 full A4 a 1 cara. Correcte.

SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO proposa un check-list però NO acompanya cap mena d'explicació en quant a quina periodicitat i en quin moment s'ha de passar i NO indica com s'agrupa la presentació de la informació d'aquests check lists a Viquial. Sobre l'exemple que es mostra hi ha 18 ítems a chequejar.

Es considera que la proposta és **bàsica**, només amb un check-list i amb cap explicació del tractament de la informació que aquest aporta.

S'atorga el 30% de la puntuació màxima que es pot assolir: **1,2 punts**

Resum puntuació:

	Org. i prestació del servei		Suport tècnic			TOTAL
	Substitució (5)	Formació (10)	Coordinació(8)	Informe (4)	Check-list (3)	
SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO	0	0	7,2	2,4	1,2	10,8

Total puntuació criteris avaluables en judici de valor 10,8 punts

Licitador núm. 3:

Data presentació: 04/03/2024 a les 13:02:54

Núm. de Registre: E/000037-2024

Identificador (CIF): B-98989221

EMPRESA: INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU

2.1. Organització i prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.1.1. Capacitat de cobrir substitucions amb garanties fins a 5 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

ISS, SLU, inclou en aquest apartat molta informació que no té res a veure amb el que es demana, atès que explica les funcions dels conserges i el sistema de registre del marcatge. A això dedica un dels dos fulls destinats a la exposició d'aquest apartat. En l'altre full s'explica la fórmula de treball per torns per tal de cobrir totes les necessitats del servei i es proposa una bossa de 3 conserges de dilluns a divendres per tal de cobrir les possibles incidències en 40 minuts, i una bossa de 5 conserges en cap de setmana amb el mateix marge de reacció. NO explica ni esquematitza el procediment d'avisos per tal d'activar aquestes substitucions en cas d'incidència, sense determinar com dirigir-se al coordinador per tal d'activar l'esmentat procediment.

Es considera que la proposta és **adequada** ja que el contingut és coherent i satisfà les necessitats d'aquest apartat del servei i explica de forma bàsica i suficient la seva proposta. Però hi manca un esquema procedimental d'activació del sistema d'avisos i cobertures que és una part del que es requeria en aquest apartat.

S'atorga el 60% de la puntuació màxima que es pot assolir: **3 punts**

2.1.2. Proposta de formació del personal.....fins a 10 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitadora presenta les accions formatives, però sense que formin part d'un pla de formació, amb la descripció dels objectius generals i específics del pla.

Per a cadascuna de les accions formatives presenta una fitxa descriptiva amb la següent informació detallada:

Sistema operatiu en l'ús bàsic de las TIC. Tractament i presentació de informació amb fulles de càlcul d'Excel. La proposta son dos cursos separats de 10 hores cadascun d'ells, de manera que la durada total de formació en aquest apartat és de 20 hores. Desenvolupa els continguts de l'acció formativa en ambdós cursos. NO descriu els objectius formatius. NO determina la data de la formació, tot i que diu que es programaran en el moment més adient a partir de l'inici del servei. NO indica el personal docent. NO indica la modalitat formativa. Valoració: **adequada**. S'atorga el 60% de la puntuació màxima que es pot assolir: **1,2 punts**

Habilitats socials per a tractar amb el públic. Desenvolupa els continguts de l'acció formativa. Durada, 10 hores. NO descriu els objectius formatius. NO determina la data de la formació, tot i que diu que es programaran en el moment més adient a partir de l'inici del servei. NO indica el personal docent. NO indica la modalitat formativa. Valoració: **adequada**. S'atorga el 60% de la puntuació màxima que es pot assolir: **1,2 punts**

Primers auxilis. Desenvolupa els continguts de l'acció formativa. Durada, 4 hores. NO descriu els objectius formatius. NO determina la data de la formació, tot i que diu que es programaran en el moment més adient a partir de l'inici del servei. NO indica el personal docent. NO indica la modalitat formativa. Valoració: **adequada**. S'atorga el 60% de la puntuació màxima que es pot assolir: **1,2 punts**

Jardineria. Desenvolupa els continguts de l'acció formativa. Durada, 10 hores. NO descriu els objectius formatius. NO determina la data de la formació, tot i que diu que es programaran en el moment més adient a partir de l'inici del servei. NO indica el personal docent. NO indica la modalitat formativa. Valoració: **adequada**. S'atorga el 60% de la puntuació màxima que es pot assolir: **1,2 punts**

Petit manteniment. Desenvolupa els continguts de l'acció formativa. Durada, 100 hores. NO descriu els objectius formatius. NO determina la data de la formació, tot i que diu que es programaran en el moment més adient a partir de l'inici del servei. NO indica el personal docent. NO indica la modalitat formativa. Valoració: **adequada**. S'atorga el 60% de la puntuació màxima que es pot assolir: **1,2 punts**

S'aconsegueix el 60% de la puntuació màxima que es pot assolir: **6 punts**

2.2. Millors de suport tècnic en la prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.2.4. Proposta de coordinació del servei fins a 8 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

ISS, SLU. ja te designada a la persona dins l'empresa que durà a terme la coordinació del servei. Es desconeix el seu perfil professional, formació i experiència, tot i que garanteix un seguiment del contracte durant 24h, 365 dies. No queda clar si això ho duu a terme la mateixa persona o ho fan varies. Estableix els mecanismes de comunicació amb l'empresa a través de correu electrònic, telèfon i plataforma web. En relació a la periodicitat i dedicació de la coordinació, proposa una reunió quinzenal/mensual amb el tècnic responsable del servei de Viqua. NO fa referència a una planificació de visites presencials als equipaments, aspecte que per a Viqua és important. Tota la coordinació es basa principalment en un sistema de registre que duen a terme els conserges i que el coordinador pot consultar. Aquest registre, on també es penjaran les actes de les reunions de coordinació, estaran a disposició de Viqua en qualsevol moment. Existeix també un qüestionari d'avaluació del servei pels usuaris/es.

Es considera que la proposta és **adequada** ja que el contingut és coherent, satisfà les necessitats d'aquest apartat del servei i explica de forma bàsica i suficient la seva proposta, però amb la manca de planificació de visites presencials per part del coordinador, fet que creiem que és un aspecte limitant per assolir una correcta execució d'aquest apartat del contracte.

S'atorga el 60% de la puntuació màxima que es pot assolir: **4,8 punts**

2.2.5. Proposta d'informe trimestral..... fins a 4 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa compta amb una plataforma amb accés personalitzat per a cada client on pot consultar tots els paràmetres que s'introdueixen i que conformen el contingut de l'informe. El contingut de la informació es basa en 15 indicadors que mesuren paràmetres directes del servei però sense cap mena d'anàlisi posterior ni informe de millora, atès que es tracta d'una base de dades amb lectura web. Hi mancaria una interpretació d'aquestes dades per part de l'empresa i propostes de millora que no estan incloses en aquest informe.

Es considera que la proposta és **adequada** ja que el contingut és coherent, satisfà les necessitats d'aquest apartat del servei i permet consultar de forma bàsica i suficient la seva proposta, però amb la manca d'anàlisi i interpretació posterior per tal d'assolir una millora d'execució del contracte.

S'atorga el 60% de la puntuació màxima que es pot assolir: **2,4 punts**

2.2.6. Proposta de check list..... fins a 3 punts

Extensió màxima 1 full A4 a 1 cara. Correcte.

ISS, SLU proposa un check-list que cal passar diàriament a la finalització de la jornada. NO ho proposa a l'obertura, de manera que no hi ha cap mena de comprovació a l'inici de la prestació del servei i no es detecten mancances abans de l'obertura de la instal·lació per als usuaris/es. NO s'exposa en quina periodicitat i com s'agrupa la presentació de la informació d'aquests check lists a Viqua, més enllà de dir que estaran a disposició de la coordinadora. Sobre l'exemple que es mostra hi ha 16 ítems a chequejar.

Es considera que la proposta és **bàsica**, només amb un check-list limitat i amb cap explicació del tractament de la informació que aquest aporta.

S'atorga el 30% de la puntuació màxima que es pot assolir: **1,2 punts**

Resum puntuació:

	Org. i prestació del servei		Suport tècnic			TOTAL
	Substitució (5)	Formació (10)	Coordinació(8)	Informe (4)	Check-list (3)	
ISS SLU	3	6	4,8	2,4	1,2	17,4

Total puntuació criteris avaluables en judici de valor 17,4 punts

Licitador núm. 4:

Data presentació: 04/03/2024 a les 13:22:11

Núm. de Registre: E/000038-2024

Identificador (CIF): A-58043852

EMPRESA: SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, SA

2.1. Organització i prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.1.1. Capacitat de cobrir substitucions amb garanties fins a 5 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

SEAE, SA. parteix de la determinació d'un coordinador del servei que s'encarregarà d'organitzar totes les substitucions. Per a això compta amb un protocol de cobertura i presenta un detallat quadrant horari de distribució de totes les consergeries a totes les instal·lacions concretes, on es pot veure la disponibilitat de cadascuna de les persones implicades en el servei. Adjunta també una diagrama del protocol de substitucions a partir tant dels recursos interns, com de recursos externs al servei. S'acompanya d'un altre diagrama amb un protocol de sistema d'avís i cobertura per motius d'absència del personal de consergeria, tant entre setmana com els caps de setmana, amb un marge de resposta inferior a 1 hora.

Es considera que la proposta és **totalment adequada** ja que el contingut és coherent, concret i ben plantejat, detallat de forma clara, que suposa assolir de forma òptima una correcta execució d'aquest apartat del contracte. Aporta valor afegit i es considera que és millor que la resta de propostes en aquest apartat.

S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **5 punts**

2.1.2. Proposta de formació del personal.....fins a 10 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitadora presenta un pla de formació amb la descripció dels objectius generals i específics del pla. Exposa també un esquema del sistema d'avaluació que concreta en un full de valoració i un full estadístic de la formació que es presentarà mensualment amb un informe justificatiu.

Per a cadascuna de les accions formatives presenta una fitxa descriptiva amb la següent informació detallada:

Ofimàtica bàsica i Excel. Objectius formatius. Continguts de l'acció formativa. Personal docent. Data de la formació. Perfil professional al que va dirigit. Modalitat formativa. Durada: 4 hores. Valoració: **totalment adequada**. S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **2 punts**

Habilitats socials per a tractar amb el públic. Objectius formatius. Continguts de l'acció formativa. Personal docent. Data de la formació. Perfil professional al que va dirigit. Modalitat formativa. Durada: 4 hores. Valoració: **totalment adequada**. S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **2 punts**

Primers auxilis. Objectius formatius. Continguts de l'acció formativa. Personal docent. Data de la formació. Perfil professional al que va dirigit. Modalitat formativa. Durada: 4 hores. Valoració: **totalment adequada**. S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **2 punts**

Jardineria. Objectius formatius. Continguts de l'acció formativa. Personal docent. Data de la formació. Perfil professional al que va dirigit. Modalitat formativa. Durada: 4 hores. Valoració: **totalment adequada**. S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **2 punts**

Petit manteniment. Objectius formatius. Continguts de l'acció formativa. Personal docent. Data de la formació. Perfil professional al que va dirigit. Modalitat formativa. Durada: 4 hores. Valoració: **totalment adequada**. S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **2 punts**

S'aconsegueix el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **10 punts**

2.2. Millors de suport tècnic en la prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.2.1. Proposta de coordinació del servei fins a 8 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

SEAE, S.A. ja te designades dues persones dins l'empresa que duran a terme la coordinació del servei, de les quals acompanya una fitxa amb dades exhaustives sobre les seves responsabilitats dins la empresa, la seva formació acadèmica, la seva experiència i disponibilitat. Fa una descripció detallada de totes les tasques i responsabilitats de l'equip de coordinació que inclou la coordinació i seguiment, la qualitat integral, les relacions a nivell intern, la recollida de documentació i informació, i altres aspectes com la revisió de la informació dirigida a usuaris i entitats usuàries dels equipaments, o la resolució de conflictes. En relació a la periodicitat i dedicació de l'equip de coordinació, proposa un contacte diari a nivell telefònic, una reunió setmanal amb el tècnic responsable del servei de Viqual, i una visita presencial als equipaments de forma mensual. Amb un total de 20 hores setmanals de dedicació.

Es considera que la proposta és **totalment adequada** ja que el contingut és coherent, concret i ben plantejat, detallat de forma clara, que suposa assolir de forma òptima una correcta execució d'aquest apartat del contracte. Aporta valor afegit i es considera que és millor que la resta de propostes en aquest apartat.

S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **8 punts**

2.2.2. Proposta d'informe trimestral.....fins a 4 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

Es presenta la descripció del conjunt de l'informe amb una sèrie de paràmetres que permeten mesurar i aprofundir en l'estat de la gestió dels equipaments i en la qualitat del servei. Descriu qui seran les persones encarregades de presentar l'informe. Divideixen l'informe en tres blocs: informació general del servei, gestió interna del servei de consergeria i formacions i propostes de millora. Pel que fa als continguts i indicadors es presenta un llistat en format d'esquema amb 18 indicadors diferents. Per últim es presenta el format de presentació de l'informe amb aspecte de quadre de comandament, amb indicadors de percentatge, gràfics i de manera ordenada, de fàcil lectura a primer cop d'ull i amb totes les dades necessàries per a una correcta i ràpida avaluació del servei.

Es considera que la proposta és **totalment adequada** ja que el contingut és coherent, concret i ben plantejat, detallat de forma clara, que suposa assolir de forma òptima una correcta execució d'aquest apartat del contracte. Aporta valor afegit i es considera una molt bona proposta en aquest apartat.

S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **4 punts**

2.2.3. Proposta de check list.....fins a 3 punts

Extensió màxima 1 full A4 a 1 cara. Correcte.

SEAE, S.A. proposa un pràctic check-list que cal passar diàriament, a l'obertura, durant la jornada i al tancament de l'equipament. La seva presentació és senzilla i ordenada per tal que sigui pràctica a l'hora d'omplir i a l'hora d'obtenir-ne la informació, sobre la qual proposen un raport mensual i mesures correctores aplicables sobre el resultat.

Sobre l'exemple del camp de futbol municipal hi ha 21 ítems a chequejar repartits en la seva periodicitat. Aporta també altres exemples concrets sobre el camps de beisbol i softbol municipals.

Es considera que la proposta és **totalment adequada** ja que el contingut és coherent, concret i ben plantejat, detallat de forma clara, que suposa assolir de forma òptima una correcta execució d'aquest apartat del contracte. Aporta valor afegit i es considera una molt bona proposta en aquest apartat.

S'atorga el 100% de la puntuació màxima que es pot assolir: **3 punts**

Resum puntuació:

	Org. i prestació del servei		Suport tècnic			TOTAL
	Substitució (5)	Formació (10)	Coordinació(8)	Informe (4)	Check-list (3)	
S.E.A.E., S.A.	5	10	8	4	3	30

Total puntuació criteris avaluables en judici de valor 30 punts

Ateses totes les valoracions, el quadre resum és el següent:

	Org. i prestació del servei		Suport tècnic			TOTAL
	Substitució (5)	Formació (10)	Coordinació(8)	Informe (4)	Check-list (3)	
EULEN, S.A.	3,8	9,6	5,6	4	3	26
S.E I. ENEKO	0	0	7,2	2,4	1,2	10,8
ISS SLU	3	6	4,8	2,4	1,2	17,4
S.E.A.E., S.A.	5	10	8	4	3	30

LOT 2 . SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

Llicitador núm. 1:

Data presentació: 04/03/2024 a les 11:02:21

Núm. de Registre: E/000034-2024

Identificador (CIF): A-28517308

EMPRESA: EULEN, S.A.

2.1. Organització i prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.1.1. Capacitat de cobrir substitucions amb garanties fins a 5 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitadora EULEN, S.A. presenta una descripció detallada del sistema de cobertura del servei en cas de necessitats de substitucions, proposant un equip de reserva de 4 persones amb la mateixa formació que l'equip habitual. en base a un quadrant mensual. L'estructura d'EULEN, SA dona cobertura 24 hores els 365 dies, a partir de la seva seu central a Barcelona, i amb una sèrie de protocols que permeten la detecció i cobertura d'imprevistos de forma àgil. L'empresa, però, no adjunta un quadrant desenvolupat per a la gestió d'aquestes situacions, que es demana per a la valoració.

Es considera aquesta part adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 60% de la puntuació màxima, **1,8 punts**.

En quant al sistema d'avís i resposta, el sistema que es detalla amb l'estructura de cobertura 24 hores els 365 dies de l'any, permet una resposta sistematitzada i instantània a les necessitats.

Es considera aquesta part totalment adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 100% de la puntuació màxima, **2 punts**.

El total d'aquest apartat és de **3,8 punts**

2.1.2. Proposta de formació del personal.....fins a 10 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa EULEN, SA presenta com a cobertura del pla de formació demanat, una oferta de formació a través de la seva pròpia eina de formació, l'IEF (Institut Eulen de Formació). Compta amb aules pròpies per a la formació presencial i també ofereix la modalitat d'e-learning. A més, refereix la possibilitat d'establir noves àrees i cursos de formació en coordinació amb Viquel durant l'execució del contracte.

En el pla que es presenta a la documentació es supera la proposta d'hores i cada fitxa ofereix una explicació dels objectius i continguts suficientment clara i orientada al dia a dia del servei.

Ofimàtica i entorn Microsoft 365.

El curs proposat en aquest apartat incideix en les versions d'Excel i Word de 2016, una versió bastant antiga i que a Viquel actualment no es fa servir. Tot i que la proposta d'hores i continguts sí responen a les necessitats exposades al Plec, el fet de centrar-se en aquestes versions i no en l'entorn Microsoft 365 actual, fa que es consideri poc adequada, ja que no es aplicable correctament en el dia a dia de la prestació del servei. Una formació basada en versions actualitzades com les que s'utilitzen a Viquel seria adient a l'exposat al plec.

Es considera aquesta part poc adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 30% de la puntuació màxima, **0,75 punts**.

Habilitats socials per a tractar amb el públic

El curs proposat en aquest apartat incideix en la resolució de conflictes amb les persones usuàries, un àmbit del dia a dia molt important, però no l'únic. Es troba a faltar un repàs de les habilitats i capacitats bàsiques pel desenvolupament de la feina a les recepcions de les instal·lacions, que afegides a la proposta de resolució i tracte dels conflictes, oferiria una formació més ajustada al que demana Viquel.

En quant a les hores, supera la demanda dels plecs, i es valora positivament el fet de què sigui presencial, amb situacions pràctiques simulades, que ajuda a donar més utilitat a la formació.

Es considera aquesta part adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 60% de la puntuació màxima, **1,5 punts**.

Primers auxilis

El contingut d'aquesta formació respon al que es demana als Plecs, i la proposta ofereix més hores de les demanades. L'únic punt que no aporta coherència a aquesta formació és que les sessions no són presencials, en un àmbit on la part pràctica és fonamental per a un bon assoliment dels coneixements teòrics. Per aquest motiu la formació queda desvirtuada del sentit necessari per al personal d'Atenció al Client i el que es demana en el dia a dia del servei.

Es considera aquesta part adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 50% de la puntuació màxima, **1,25 punts**.

Màrqueting bàsic orientat al client.

Tot i que el contingut d'aquesta formació que presenta Eulen, s'orienta a la detecció de necessitats comercials bàsiques, el pla de formació presentat sí respon a dotar el personal d'unes eines bàsiques de màrqueting dirigit a la fidelització del client. Aquesta és una de les funcions principals d'un bon servei d'atenció al client, i per tant respon a allò que es demana en el plec de la licitació.

Es considera aquesta part totalment adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb el 100% de la puntuació màxima, **2,50 punts**.

El **total** d'aquest apartat és de **9,8 punts**

2.2. Millors de suport tècnic en la prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.2.4. Proposta de coordinació del servei fins a 8 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

EULEN S.A. presenta una proposta coherent i ben plantejada i detallada, que respon al que es demana en els plecs, oferint la informació de com es coordina el servei entre l'empresa licitadora i Viqua. A més fa una proposta concreta d'una persona designada a la coordinació, les seves funcions i la seva experiència. Aparentment aquesta coordinació es fa de manera diària, però en la informació presentada no es concreta la dedicació horària al servei d'Atrium i Podium Viladecans. Aquesta dedicació en hores és molt importat per a un servei d'aquest tipus, ja que requereix d'una supervisió i coordinació àmplia que EULEN S.A. contempla teòricament, però que no especifica a la pràctica.

També s'afegeix una informació relativa a com es realitza el seguiment i la resolució de les incidències, a més de la presència mensual als equipaments d'aquesta persona de coordinació. En quant al seguiment, sí que es acurat, i l'estructura de l'empresa permet un, a priori, bon funcionament de la coordinació del servei.

Per la manca d'aquesta informació important sobre les hores de dedicació, es considera aquesta part adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 60% de la puntuació màxima, **4,8 punts**.

2.2.5. Proposta d'informe trimestral.....fins a 4 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

La proposta d'informe trimestral que presenta l'empresa EULEN SA es realitza a través d'una aplicació pròpia denominada ITCons. Pel que es pot veure a la documentació presentada, aquest informe es genera en format Excel, que permet un tractament de les dades acurat, i que a més es pot entendre fàcilment si s'utilitzen les possibilitats gràfiques d'Excel. L'informe es basa en 16 indicadors, que responen correctament a les necessitats d'anàlisi del servei, dividint-se en quatre gran blocs, amb dades bàsiques, dades de la cobertura del servei, incidències i informació relativa al personal del servei.

Es considera aquesta part totalment adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb el 100% de la puntuació màxima, **4 punts**.

Proposta de millores del servei.....fins a 3 punts
Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

La proposta de millores del servei que presenta l'empresa EULEN SA es basa en tres grans apartats: un check list amb una sèrie d'indicadors, una enquesta de satisfacció semestral i un site específic per monitoritzar el servei en temps real.

Les tres propostes estan ben explicades, són clares i tenen utilitat real en el desenvolupament diari del servei, tot i que alguns punts del check list proposat no són pròpiament del servei d'atenció al client, i corresponen a altres departaments (tot i que incideixen de forma més o menys directa en el servei). A més, el site específic de gestió, tot i ser útil per oferir una gran quantitat d'informació a temps real, suposa un volum gran de dades que difícilment es poden processar i que es poden recollir de forma sistematitzada i més útil en l'informe trimestral.

Es considera aquesta part totalment adequada, però per aquestes qüestions pràctiques es puntua aquest subapartat amb el 70% de la puntuació màxima, **2,1 punts**.

El total d'aquest apartat és de **10,9 punts**

Resum puntuació:

	Organització i prestació del servei		Suport tècnic			TOTAL
	Substitució (5)	Formació (10)	Coordinació(8)	Informe (4)	Proposta de millores (3)	
EULEN., S.A.	3,8	6	4,8	4	2,1	20,7

Total puntuació criteris avaluable en judici de valor 20,7 punts

Licitador núm. 2:

Data presentació: 04/03/2024 a les 12:56:55

Núm. de Registre: E/000035-2024

Identificador (CIF): B-67509596

EMPRESA: SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO

2.1. Organització i prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.1.1. Capacitat de cobrir substitucions amb garanties fins a 5 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitadora SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO presenta un llistat de les funcions i tasques del personal d'atenció al client, però aquesta informació no correspon al que es necessita per saber si es pot realitzar una correcta cobertura del servei. El que es demanava és un quadrat que no s'aporta, i per tant la informació de l'empresa licitadora és irrellevant.

Es considera que no aporta la informació requerida i per tant es puntua aquest subapartat amb **0 punts**.

La segona part torna a oferir una informació que no es demana, i en la part de la resposta per a la cobertura d'imprevistos, sí s'aporta el compromís de cobertura 24 hores i de resposta en menys d'1 hora, però sense mostrar un esquema o una informació en forma de diagrama per saber com és el funcionament de cobertura. D'aquesta manera, tampoc es pot saber com ha d'actuar Viqual per poder traslladar la incidència i saber quin és el procés de solució de la incidència.

Es considera que no aporta la informació requerida i per tant es puntua aquest subapartat amb **0 punts**.

El **total** d'aquest apartat és de **0 punts**

2.1.2. *Proposta de formació del personal.....fins a 10 punts*

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

Ofimàtica i entorn Microsoft 365.

No es presenta cap informació valorable.

Es considera que no aporta la informació requerida i per tant es puntua aquest subapartat amb **0 punts**.

Habilitats socials per a tractar amb el públic

No es presenta cap informació valorable.

Es considera que no aporta la informació requerida i per tant es puntua aquest subapartat amb **0 punts**.

Primers auxilis

No es presenta cap informació valorable.

Es considera que no aporta la informació requerida i per tant es puntua aquest subapartat amb **0 punts**.

Màrqueting bàsic orientat al client.

No es presenta cap informació valorable.

Es considera que no aporta la informació requerida i per tant es puntua aquest subapartat amb **0 punts**.

El **total** d'aquest apartat és de **0 punts**

2.2.Millors de suport tècnic en la prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.2.7. *Proposta de coordinació del servei fins a 8 punts*

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

La informació que aporta SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO en aquest apartat sí resulta rellevant i útil per entendre el funcionament de la coordinació del servei i els mecanismes de comunicació amb Viqua. Designa una persona a aquesta tasca amb una dedicació setmanal de 20 hores. Aquesta coordinació té programada una visita setmanal, però també s'estableix certa flexibilitat per establir periodicitats més curtes o a demanda de Viqua.

Es considera aquesta part totalment adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb el 100% de la puntuació màxima, **8 punts**.

2.2.8. *Proposta d'informe trimestral.....fins a 4 punts*

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitadora presenta un informe trimestral amb informació que no correspon al servei d'atenció al client. Els indicadors que es recullen en la proposta són relatius al lot de consergeria, per tant no es pot valorar perquè és irrellevant pel servei d'atenció al client.

Es considera que no aporta la informació requerida i per tant es puntua aquest subapartat amb **0 punts**.

Proposta de millores del servei.....fins a 3 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

La proposta de millores del servei que presenta l'empresa SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO es centra en la disponibilitat d'informació a temps real de les persones usuàries. Les millores proposades, però, impliquen que es desenvolupin plataformes ad hoc per a cadascuna

de les millores proposades, per tant això implica una inversió econòmica i de temps per part de Viqual, que fa molt difícil d'aplicar a la pràctica. A més, la proposta d'implementar plataformes pròpies a la carta pot implicar situacions d'incompatibilitat amb els sistemes ja instal·lats per al funcionament diari de les instal·lacions d'Atrium + Podium Viladecans.

Es considera aquesta part poc rellevant, per les dificultats de poder portar-les a terme de forma ràpida i pràctica, i es puntuaria aquest subapartat amb el 30% de la puntuació màxima, **0,9 punts**.

El **total** d'aquest apartat és de **8,9 punts**

Resum puntuació:

	Organització i prestació del servei		Suport tècnic			TOTAL
	Substitució (5)	Formació (10)	Coordinació(8)	Informe (4)	Proposta de millores (3)	
SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO	0	0	8	0	0,9	8,9

Total puntuació criteris evaluables en judici de valor 8,9 punts

Licitador núm. 3:

Data presentació: 04/03/2024 a les 13:02:54

Núm. de Registre: E/000037-2024

Identificador (CIF): B-98989221

EMPRESA: INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU

2.1. Organització i prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.1.1. Capacitat de cobrir substitucions amb garanties fins a 5 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitadora ISS, SLU presenta una proposta per a la cobertura del servei on s'aporta molta informació relacionada amb les tasques del personal i el funcionament de les seves jornades laborals. No es detecta cap informació relacionada amb el servei d'atenció al client, i sí en canvi de consergeria, que pertany a un altre lot d'aquest contracte.

Respecte al personal a disposició i el temps de resposta, es relaciona la disponibilitat de tres persones i un marge de resposta de 40 minuts, que cobreix la resposta ideal en menys d'1 hora. No hi ha, però, quadrant ni explicació del procés de comunicació i resolució de la incidència.

Per la manca d'aquesta informació important sobre el servei concret d'atenció al client, es considera aquesta part adequada i per tant es puntuaria aquest subapartat amb un 50% de la puntuació màxima, entenent que es cobreix el servei correctament **2,5 punts**.

2.1.2. Proposta de formació del personal.....fins a 10 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitadora presenta una sèrie d'accions formatives que atenen als requeriments dels plecs, excepte en el cas d'Ofimàtica i entorn Microsoft 365. La proposta es en dues formacions on només es té en compte el programa Excel, sense referències a Word ni a les altres eines de l'entorn Microsoft 365.

Cada fitxa de les diferents formacions només fa una enumeració dels continguts, sense aportar ni model de les sessions, ni uns objectius concrets de la formació.
Totes les formacions superen les hores demanades als plec.

Per a cadascuna de les accions formatives presenta una fitxa descriptiva amb la següent informació detallada:

Ofimàtica i entorn Microsoft 365.

El curs proposat en aquest apartat incideix en qüestions bàsiques d'un sistema operatiu i en el programa Excel. Es divideix en dues formacions diferents i no s'aporta informació útil com el personal docent, la temporalitat de les sessions de formació ni els objectius. Entenent que la formació es pot realitzar de manera correcta i amb personal qualificat respon a les necessitats de Viqual de manera molt justa.

Es considera aquesta part adequada, però com manca especificar la formació en Word i altres eines de l'entorn Microsoft 365, es puntua aquest subapartat amb un 40% de la puntuació màxima, **1 punt**.

Habilitats socials per a tractar amb el públic

El curs proposat en aquest apartat sí supera el número d'hores demanades, però no aporta més que una informació genèrica sobre les habilitats socials en l'entorn laboral. No hi ha cap més informació valorable, com personal docent, temporalitat del curs o objectius del mateix.

Es considera aquesta part poc adequada, tot i entendre que pot tenir certa utilitat sí es desenvolupen les sessions amb un contingut més definit, i per tant es puntua aquest subapartat amb un 30% de la puntuació màxima, **0,75 punts**.

Primers auxilis

Igual que en la resta d'apartats de formació, l'empresa ISS, SLU no presenta certa informació important, com el personal docent, la temporalitat del curs o els objectius. Tanmateix, l'apartat de continguts del curs de primers auxilis sí és rellevant i útil, a més de respondre al número d'hores demanat als plec. S'entén que la formació és presencial per les característiques dels continguts relacionats, i es valora com a positiu ja que la part pràctica és molt rellevant en les situacions de primers auxilis.

Es considera aquesta part totalment adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 80% de la puntuació màxima, **2 punts**.

Màrqueting bàsic orientat al client.

Com passa amb l'apartat d'Habilitats Socials, aquest apartat té molt poca informació, i la que s'inclou és molt genèrica, per valorar correctament la proposta. Podem entendre que pel número d'hores proposat, 25, que supera amb escreix el demanat, aquesta formació tindrà rellevància i utilitat. Tot i això, no s'aporta informació del personal docent, la temporalitat o els objectius de la formació.

Es considera aquesta part adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb el 60% de la puntuació màxima, **1,50 punts**.

El **total** d'aquest apartat és de **5,25 punts**

2.2. Millors de suport tècnic en la prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.2.1. *Proposta de coordinació del servei* fins a 8 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitador ISS, SLU. Proposa una persona per a la realització de la coordinació amb una temporalitat de 24 hores els 365 dies de la setmana. Aquesta persona és el contacte de referència amb Viqual, però no es proposen visites als equipaments. Tot i que les vies de

comunicació es poden fer per telèfon, mail o un servei web, la manca de presencialitat fa que no sigui del tot adient per les necessitats de Viqual. Tampoc hi ha informació del perfil professional de la persona i l'esquema de resolució d'incidències és bastant simple. La informació proposada en general és bastant limitada, però es presenta de forma clara i útil per a la seva valoració.

Es considera aquesta adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb el 60% de la puntuació màxima, **4,8 punts**.

2.2.2. Proposta d'informe trimestral.....fins a 4 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitadora proposa l'ús de la seva plataforma pròpia per a la consulta dels paràmetres de l'informe trimestral. Es relacionen 13 indicadors generals, aparentment útils per a Viqual, però no hi ha més informació respecte a l'anàlisi que es fa de les dades recollides ni de què aporta aquesta informació a l'hora de realitzar millores en el servei.

Es pot deduir que les diferents utilitats de la plataforma de l'empresa licitadora, permeten un tractament més acurat de les dades i una informació útil per al bon desenvolupament del servei, però falta una exposició més clara de com fer-ne ús.

Es considera aquesta adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb el 50% de la puntuació màxima, **2 punts**.

2.2.3. Proposta de millores del servei.....fins a 3 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

La proposta de millores del servei que presenta l'empresa licitadora es centra en una enquesta de satisfacció de les persones abonades, un sistema de recompenses per a la motivació i major implicació del personal, i una sèrie de personalitzacions de l'experiència per a la massa abonada. Són millores útils i pràctiques, però incideixen més en les persones abonades que en el propi servei d'atenció al client, tot i que el benestar dels clients incideix en menys reclamacions i queixes i un millor funcionament general.

Es considera aquesta part adequada, perquè falta certa informació més concreta en com es posarien en marxa aquestes millores i els seus objectius concrets, i es puntua aquest subapartat amb el 60% de la puntuació màxima, **1,8 punts**.

El **total** d'aquest apartat és de **8,6 punts**

Resum puntuació:

	Org. i prestació del servei		Suport tècnic			TOTAL
	Substitució (5)	Formació (10)	Coordinació(8)	Informe (4)	Proposta de millores (3)	
ISS SLU	2,5	5,25	4,8	2	1,8	16,35

Total puntuació criteris avaluables en judici de valor 16,35 punts

Licitador núm. 4:

Data presentació: 04/03/2024 a les 13:22:11

Núm. de Registre: E/000038-2024

Identificador (CIF): A-58043852

EMPRESA: SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, SA**2.1. Organització i prestació del servei. De 0 a 15 punts***2.1.1. Capacitat de cobrir substitucions amb garanties fins a 5 punts*

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitadora SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, SA (SEAE, SA.) presenta una informació clara, coherent i detallada de l'organització per a la cobertura d'incidències, amb la designació d'una persona que coordina el protocol i un quadrant detallat d'horaris per persona i instal·lació.

A més, es presenta un diagrama amb l'explicació de la cobertura de les incidències amb resposta en menys d'1 hora i que utilitza també recursos externs per assegurar una mínima cobertura que deixi sempre el servei actiu i funcionant amb uns mínims exigibles.

Es considera aquesta part totalment adequada, i suposa una millora respecte a la resta de propostes, a més de complir correctament amb els requeriments de Viqua, i es puntua aquest subapartat amb **5 punts**

2.1.2. Proposta de formació del personal.....fins a 10 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

Com en l'anterior apartat, l'empresa SEAE SA. compleix correctament amb els requeriments dels plecs, afegint també un sistema d'avaluació, que es presenta de forma mensual. D'aquesta manera es dona sentit global a la formació, i utilitat per al servei.

Cada acció formativa compta amb una fitxa descriptiva que explica els objectius, els continguts, el personal docent, propi de SEAE SA. i també extern, la durada i la temporalitat.

Ofimàtica i entorn Microsoft 365.

Es presenta un pla de formació amb 8 hores, més del demanat, i amb uns continguts totalment adients i ajustats a les necessitats del servei. Aquestes sessions estan impartides pel personal propi de SEAE SA.

Es considera aquesta part totalment adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 100% de la puntuació màxima, **2.5 punts**.

Habilitats socials per a tractar amb el públic

El curs proposat en aquest apartat està impartit per SNL Training i s'ajusta a la quantitat d'hores demanada. En quant als continguts són amplis i adients per a una millora en el servei.

Es considera aquesta part totalment adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 100% de la puntuació màxima, **2.5 punts**.

Primers auxilis

El curs proposat en aquest apartat està impartit per Cardio Pas i s'ajusta a la quantitat d'hores demanada. En quant als continguts són adients al que necessita el servei i adequats als requeriments de Viqua.

Es considera aquesta part totalment adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 100% de la puntuació màxima, **2.5 punts**.

Màrqueting bàsic orientat al client.

Es presenta un pla de formació amb 4 hores, tal i com es demana, i amb uns continguts totalment adients i ajustats a les necessitats del servei. Aquestes sessions estan impartides pel personal propi de SEAE SA.

Es considera aquesta part totalment adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 100% de la puntuació màxima, **2.5 punts**.

El **total** d'aquest apartat és de **15 punts**

2.2. Millores de suport tècnic en la prestació del servei. De 0 a 15 punts

2.2.4. Proposta de coordinació del servei fins a 8 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

En quant a la proposta de coordinació del servei, SEAE SA. fa una proposta de dues persones, acompanyant-la amb una fitxa detallada sobre les responsabilitats a l'empresa, la seva formació, la disponibilitat i un llistat de les tasques i àrees que treballaran en la coordinació. La informació és molt acurada i concreta perfectament la funció de la coordinació i la seva relació amb Viqual.

Pel que fa a la seva disponibilitat i seguiment de la coordinació, es proposa una disponibilitat de 24 hores diàries, i un seguiment amb trucada diària i una visita setmanal a les instal·lacions.

Es considera aquesta part totalment adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 100% de la puntuació màxima, **8 punts**.

2.2.5. Proposta d'informe trimestral..... fins a 4 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

L'empresa licitadora presenta una proposta d'informe dividit en tres grans blocs, un d'informació general, una altra de gestió interna del servei i un tercer amb les formacions i propostes de millora. El contingut d'aquests blocs es basa en 18 indicadors recollits per tot l'equip d'atenció al públic, i tractats per les persones de coordinació.

El format d'informe és molt clar i ordenat, amb una lectura intuïtiva i fàcil a primer cop d'ull, i amb un entorn visual i de gràfics útil. És un bon informe, pràctic i amb valor afegit, que millora clarament la resta de propostes de les altres empreses licitadores.

Es considera aquesta part totalment adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 100% de la puntuació màxima, **4 punts**.

2.2.6. Proposta de millores del servei..... fins a 3 punts

Extensió màxima 2 fulls A4 a 1 cara. Correcte.

La proposta de millores del servei que presenta l'empresa licitadora s'enfoca en la participació activa del servei en la detecció del grau de satisfacció de la massa usuària i en una millor coordinació amb Viqual, per detectar i utilitzar totes les eines a l'abast per per una millora integral del servei.

Es proposa una reunió setmanal per l'avaluació de paràmetres de qualitat i mecanismes per tenir millor informació de forma més pràctica per al monitoratge de les accions del servei i la informació útil per a la gestió per part de Viqual.

Destaca la proposta de realitzar Focus grups per donar veu als usuaris i usuàries, fet novedós en la gestió de Viqual i que poden ser molt útils perquè el servei d'atenció al client faci de catalitzador de les necessitats i millores que es poden implementar des de Viqual.

Es considera aquesta part totalment adequada i per tant es puntua aquest subapartat amb un 100% de la puntuació màxima, **3 punts**.

El **total** d'aquest apartat és de **15 punts**

Resum puntuació:

	Org. i prestació del servei		Suport tècnic			TOTAL
	Substitució (5)	Formació (10)	Coordinació(8)	Informe (4)	Proposta de millores (3)	
S.E.A.E., S.A.	5	10	8	4	3	30

Total puntuació criteris avaluable en judici de valor 30,00 punts

Ateses totes les valoracions, el quadre resum és el següent:

LOT 1 – SERVEIS DE CONSERGERIA

	Org. i prestació del servei		Suport tècnic			TOTAL
	Substitució (5)	Formació (10)	Coordinació(8)	Informe (4)	Check-list (3)	
EULEN, S.A.	3,8	9,6	5,6	4	3	26
S.E I. ENEKO	0	0	7,2	2,4	1,2	10,8
ISS SLU	3	6	4,8	2,4	1,2	17,4
S.E.A.E., S.A.	5	10	8	4	3	30

LOT 2 – SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT

	Org. i prestació del servei		Suport tècnic			TOTAL
	Substitució (5)	Formació (10)	Coordinació(8)	Informe (4)	Proposta de millores (3)	
EULEN SA	3,8	6	4,8	4	2,1	20,7
SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO	0	0	8	0	0,9	8,9
ISS SLU	2,5	5,25	4,8	2	1,8	16,35
S.E.A.E., S.A.	5	10	8	4	3	30

Vista la documentació presentada al sobre B pels licitadors admesos al procediment obert harmonitzat per a l'adjudicació del contracte de **serveis de consergeria i atenció al client per diverses instal·lacions gestionades per SPM VIQUAL S.L**, i a la vista dels informes tècnics, l'empresa licitadora amb la major puntuació en els criteris subjectes a judici de valor és per al **LOT 1 (SERVEI DE CONSERGERIA): SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU S.A.**, amb una puntuació de 30 punts; i per al **LOT 2 (SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT): SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU S.A.** amb una puntuació de 30 punts, i en base a tot l'anteriorment exposat la Mesa de contractació pren els següents,

ACORDS

PRIMER.- APROVAR la següent puntuació dels criteris avaluable mitjançant judici de valor obtinguda pels licitadors presentats i admesos, que s'adjunta desglossada en quadre següents:

LOT 1 SERVEI DE CONSERGERIA

QUADRE RESUM DE PUNTUACIÓ PER ORDE DE PUNTUACIÓ

Licitador núm.	Nom licitador	Puntuació
4	SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, S.A.	30
1	EULEN, S.A.	26
3	INTERIM SERVICES SOLUTIONS S.L.U.	17,4
2	SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO	10,8

LOT 2 SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**QUADRE RESUM DE PUNTUACIÓ PER ORDE DE PUNTUACIÓ**

Licitador núm.	Nom licitador	Puntuació
4	SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, S.A.	30
1	EULEN, S.A.	20,7
3	INTERIM SERVICES SOLUTIONS, S.L.U.	16,35
2	SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO	8,9

SEGON.- ELEVAR A L'ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ LA PROPOSTA DE PUNTUACIÓ DELS CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR obtinguda pels licitadors admesos al procediment obert harmonitzat per a l'adjudicació dels serveis de consergeria i atenció al client per diverses instal·lacions gestionades per SPM VIQUAL S.L.

TERCER.- PROCEDIR a convocar l'obertura pública del sobre C relatiu a la proposta econòmica i altres criteris automàtics, i previ a aquell acte, publicar el resum de puntuació tècnica obtinguda pels licitadors en el sobre B en relació als criteris avaluable mitjançant judici de valor; i procedir posteriorment a la valoració de les piques pel que fa als criteris objectius d'aplicació automàtica i en definitiva, a la valoració conjunta que en farà la Mesa de Contractació i de la qual en resultarà el licitador que ha obtingut més puntuació de l'aplicació de tots els criteris de puntuació determinats en el plec.

Un cop finalitzat l'acte, el president dona per acabat i signa aquesta acta juntament amb els vocals i la secretària.

Sr. José Antonio Molina Flores President	Sr. Joan Carles López Méndez Vocal	Sr. Albert Diaz Menéndez Vocal
Sr. Xavier Vallverdú Fisa Vocal	Sr. Sergio Rodríguez Herrero Vocal	Sra. Carolina Ceba Vallverdú Secretària