

**-RESOLUCIÓ ADJUDICACIÓ –**

**PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA PER A CONTRACTAR ELS SERVEIS DE CONSERGERIA I ATENCIÓ AL CLIENT PER DIVERSES INSTAL·LACIONS GESTIONADES PER VILADECANS QUALITAT**

**viladecansqualitat**

empresa  
municipal de  
viladecans

LLOC	Viladecans	REFERÈNCIA ACTUACIÓ	Servei de consergeria i atenció al client per diverses instal·lacions gestionades per-Viladecans Qualitat S.L
DATA	Data signatura digital	NÚM. EXPEDIENT	<b>24/010</b>

**ALICIA VALLE CANTALEJO**, en qualitat de Consellera Delegada de VILADECANS QUALITAT S.L.

En relació amb el procediment obert per a l'adjudicació dels serveis de Consergeria i Atenció al Client per diverses instal·lacions gestionades per SPM Viladecans Qualitat, S.L

**EXPOSA**

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 VIQUAL".

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:

**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.

**Licitador 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

**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

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  
EMPRESARIA: 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*

**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*

*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 duran 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.”*

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-Viladecans Qualitat”.

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:

**Licitador 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

**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

Atès que en data 19 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 els sobres B incloïa la documentació tècnica exigida sense entrar a analitzar si era correcta i suficient ni valorar-ne el seu contingut.

Atès en sessió de data 2 d'abril de 2024 la Mesa de Contractació va emetre una proposta de valoració dels sobres B en aplicació dels criteris subjectes a judici de valor previstos al Plec de Clàusules Administratives Particulars, de conformitat amb els informes tècnics de data 22 de

març de 2024 (LOT 1 – SERVEIS DE CONSERGERIA) i 27 de març de 2024 (LOT 2 – SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT), i va adoptar els acords següents:

**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**

<b>Licitador núm.</b>	<b>Nom licitador</b>	<b>Puntuació</b>
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**

<b>Licitador núm.</b>	<b>Nom licitador</b>	<b>Puntuació</b>
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 pliques 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.

Atès que en data 2 d'abril de 2024 l'Òrgan de Contractació va ratificar la proposta de valoració dels sobres B emesa per la Mesa de Contractació resolent:

**PRIMER.** - **APROVAR** la següent puntuació dels criteris avaluable mitjançant judici de valor obtinguda pels licitadors presentats i 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., que s'adjunta desglossada i en el resum que s'indica a continuació, i de la que s'extreu que en ordre decreixent la puntuació dels licitadors en criteris avaluable en judici de valor és la següent.*

**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. - PUBLICAR** el resum de puntuació tècnica obtinguda pels licitadors en el sobre B en relació als criteris avaluable mitjançant judici de valor.

**TERCER.- CONVOCAR** l'obertura pública del sobre C relatiu a la proposta econòmica i altres criteris automàtics pel **dijous 4 d'abril de 2024 a les 12.00h hores**, i procedir posteriorment a la valoració de les pliques 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.

Atès que en data 2 d'abril de 2024 es va publicar al tauler d'avisos de la licitació a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, la convocatòria d'obertura del sobre C (proposta econòmica i financera) i, en la mateixa data es va publicar la valoració del SOBRE B.

Atès que en data 4 d'abril de 2024 es procedeix a l'obertura i lectura del contingut dels sobres C "proposta econòmica" presentats pels licitadors admesos al procediment obert per a l'adjudicació del contracte de prestació de serveis de consergeria i atenció al client per diverses instal·lacions gestionades per VIQUAL.

**LOT 1 SERVEI DE CONSERGERIA**

**Licitador núm. 1:**  
EMPRESA: EULEN, S.A.

Preu hora diürna	16,31 €
Preu hora nocturna	18,25 €
Preu hora diürna cap de setmana	16,76 €
Preu hora nocturna cap de setmana	18,71€

Total (2 anys) 565.039,80 € IVA exclòs

	Hores diürnes anuals		Hores nocturnes anuals		TOTAL anual	Oferta pels 2 anys de contracte
	De dilluns a divendres	Cap de setmana	De dilluns a divendres	Cap de setmana		
Hores anuals	8.460	6.732	1.596	138		
Preu/hora ofertat	16,31 €	16,76 €	18,25 €	18,71 €		
Preu ofertat anual	137.982,60 €	112.828,32 €	29.127,00 €	2.581,98 €	282.519,90 €	565.039,80 €

**Licitador núm. 2:**  
EMPRESARIA: SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO

Preu hora diürna	13,33 €
Preu hora nocturna	16,90 €
Preu hora diürna cap de setmana	15,90 €
Preu hora nocturna cap de setmana	17,20 €

Total (2 anys) 498.313,20 € IVA exclòs

	Hores diürnes anuals		Hores nocturnes anuals		TOTAL anual	Oferta pels 2 anys de contracte
	De dilluns a divendres	Cap de setmana	De dilluns a divendres	Cap de setmana		
Hores anuals	8.460	6.732	1.596	138		
Preu/hora ofertat	13,33 €	15,90 €	16,90 €	17,20 €		
Preu ofertat anual	112.771,80 €	107.038,80 €	26.972,40 €	2.373,60 €	249.156,60 €	498.313,20 €

**Licitador núm. 3:**  
EMPRESA: INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU

Preu hora diürna	13.49 € Tretze euros coma quaranta-nou
Preu hora nocturna	15.41€ Quinze euros coma quaranta-una
Preu hora diürna cap de setmana	14.61€ Catorze euros coma seixanta-una
Preu hora nocturna cap de setmana	15.41€ Quinze euros coma quaranta-una

Total (2 anys) 478.401,72 € IVA exclòs

	Hores diürnes anuals		Hores nocturnes anuals		TOTAL anual	Oferta pels 2 anys de contracte
	De dilluns a divendres	Cap de setmana	De dilluns a divendres	Cap de setmana		
Hores anuals	8.460	6.732	1.596	138		
Preu/hora ofertat	13,49	14,61	15,41	15,41		
Preu ofertat anual	114.125,40 €	98.354,52 €	24.594,36 €	2.126,58 €	239.200,86 €	478.401,72 €

**Licitador núm.4:**  
EMPRESA: SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, S.A.

Preu hora diürna	14,75 €
Preu hora nocturna	16,51 €
Preu hora diürna cap de setmana	15,17 €
Preu hora nocturna cap de setmana	16,92 €

Total (2 anys) 511.188,72€ IVA exclòs

	Hores diurnes anuals		Hores nocturnes anuals		TOTAL anual	Oferta pels 2 anys de contracte
	De dilluns a	Cap de setmana	De dilluns a	Cap de setmana		
Hores anuals	8.460	6.732	1.596	138		
Preu/hora ofertat	14,75	15,17	16,51	16,92		
Preu ofertat anual	124.785,00 €	102.124,44 €	26.349,96 €	2.334,96 €	255.594,36 €	511.188,72 €

### LOT 2 SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

**Licitador núm. 1:**  
EMPRESA: EULEN, S.A.

Preu hora diürna	16,64 €
Preu hora nocturna	18,63 €
Preu hora diürna cap de setmana	17,31 €
Preu hora nocturna cap de setmana	19,58 €

Total (2 anys) 647.977,01 € IVA exclòs

	Hores diurnes anuals		Hores nocturnes anuals		TOTAL anual	Oferta x 2 anys
	De dilluns a	Cap de setmana	De dilluns a	Cap de setmana		
Hores anuals	14.343,50	4.152,00	721,50			
Preu ofertat	16,64 €	17,31 €	18,63 €	19,58 €		
Preu ofertat anual	238.675,84 €	71.871,12 €	13.441,55 €	0,00 €	323.988,51 €	647.977,01 €

**Licitador núm. 2:**  
EMPRESARIA: SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO

Preu hora diürna	13,33 €
Preu hora nocturna	16,90 €
Preu hora diürna cap de setmana	16,10 €
Preu hora nocturna cap de setmana	18,10 €

Total (2 anys) 540.478,81 € IVA exclòs

	Hores diurnes anuals		Hores nocturnes anuals		TOTAL anual	Oferta x 2 anys
	De dilluns a	Cap de setmana	De dilluns a	Cap de setmana		
Hores anuals	14.343,50	4.152,00	721,50			
Preu ofertat	13,33 €	16,10 €	16,90 €	18,10 €		
Preu ofertat anual	191.198,86 €	66.847,20 €	12.193,35 €		270.239,41 €	540.478,81 €

**Licitador núm. 3:**  
EMPRESA: INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU

Preu hora diürna	13.80€ Tretze euros coma vuitanta
Preu hora nocturna	15.76€ Quinze euros coma setanta-sis
Preu hora diürna cap de setmana	15.04€ Quinze euros coma zero quatre
Preu hora nocturna cap de setmana	15.76€ Quinze euros coma setanta-sis

Total (2 anys) 543.514,44 € IVA exclòs

	Hores diürnes anuals		Hores nocturnes anuals		TOTAL anual	Oferta x 2 anys
	De dilluns a	Cap de setmana	De dilluns a divendres	Cap de setmana		
Hores anuals	14.343,50	4.152,00	721,50			
Preu ofertat	13,80	15,04	15,76	15,76		
Preu ofertat anual	197.940,30 €	62.446,08 €	11.370,84 €	0,00 €	271.757,22 €	543.514,44 €

**Licitador núm.4:**

EMPRESA: SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, S.A.

Preu hora diürna	14,87 €
Preu hora nocturna	16,65 €
Preu hora diürna cap de setmana	15,47 €
Preu hora nocturna cap de setmana	19,61 €

Total (2 anys) 579.064,52 € IVA exclòs

	Hores diürnes anuals		Hores nocturnes anuals		TOTAL anual	Oferta x 2 anys
	De dilluns a	Cap de setmana	De dilluns a	Cap de setmana		
Hores anuals	14.343,50	4.152,00	721,50			
Preu ofertat	14,87	15,47	16,65	19,61		
Preu ofertat anual	213.287,85 €	64.231,44 €	12.012,98 €	0,00 €	289.532,26 €	579.064,52 €

Atès que s'han emès els corresponents informes pels tècnics de VIQUAL en data 10 d'abril de 2024 (LOT 1 - CONSERGERIA) i 11 d'abril de 2024 (LOT 2 – ATENCIÓ AL PÚBLIC) i han sigut determinades les següents ofertes anormalment baixes:

**LOT 1 SERVEI DE CONSERGERIA**

	Oferta licitador	Preu base licitació	Baixa. PBL - Oferta	Oferta a analitzar dividida per millor oferta	Index formulat $P_i = P_{max} \times \left[ \frac{(O_i - OT)}{(O_{min} - OT)} \right]^{\frac{1}{2}}$	Index x (70) punts previstos al Plec	BAIXA %	BMR = 10,39 +5 = 15,39
EULEN, S.A.	565.039,80 €	572.725,92 €	-7.686,12	0,08148619	0,285457866	19,98	1,34%	Acceptada
S.E I. ENEKO	498.313,20 €	572.725,92 €	-74.412,72	0,7889038	0,888202568	62,17	12,99%	Acceptada
ISS SLU	478.401,72 €	572.725,92 €	-94.324,20	1	1	70,00	16,47%	Baixa temerària
S.E.A.E., S.A.	511.188,72 €	572.725,92 €	-61.537,20	0,65240097	0,807713424	56,54	10,74%	Acceptada
							10,39%	PROMIG BAIXA

**Licitador núm. 3:**

EMPRESA: INTERIM SERVICES SOLUTIONS, SLU

Percentatge de baixa 16,47%

En aquest cas, i sobre el càlcul d'una Baixa Mitjana de Referència de 10,39%, amb la suma de 5 unitats percentuals, es determina una baixa de referència de 15,39% del total del Pressupost Base de Licitació.



**LOT 2 SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**

	PREU REFERÈNCIA	PREU LICITADOR	% DE BAIXA PREU REFERÈNCIA	PUNTUACIÓ MÀXIMA	OFERTA MÍNIMA ADMESA	PUNTUACIÓ LICITADOR
EULEN SA	658.480,52 €	647.977,01 €	1,60%	70	540.478,81 €	20,88
SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO	658.480,52 €	540.478,81 €	17,92%	70	540.478,81 €	70,00
INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU	658.480,52 €	543.514,44 €	17,46%	70	540.478,81 €	69,09
SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, SA	658.480,52 €	579.064,52 €	12,06%	70	540.478,81 €	57,43

**Licitador núm. 3:****EMPRESA: INTERIM SERVICES SOLUTIONS, SLU****Percentatge de baixa 17,46 %**

En aquest cas, i sobre el càlcul d'una Baixa Mitjana de Referència de 12,26%, amb la suma de 5 unitats percentuals, es determina una **baixa de referència de 17,26%** del total del Pressupost Base de Licitació.

	PREU REFERÈNCIA	PREU LICITADOR	% DE BAIXA PREU REFERÈNCIA	PUNTUACIÓ MÀXIMA	OFERTA MÍNIMA ADMESA	PUNTUACIÓ LICITADOR
EULEN SA	658.480,52 €	647.977,01 €	1,60%	70	540.478,81 €	20,88
SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO	658.480,52 €	540.478,81 €	17,92%	70	540.478,81 €	70,00
INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU	658.480,52 €	543.514,44 €	17,46%	70	540.478,81 €	69,09
SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU, SA	658.480,52 €	579.064,52 €	12,06%	70	540.478,81 €	57,43

**Licitador núm. 2:****EMPRESA: SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO****Percentatge de baixa 17,92 %**

En aquest cas, i sobre el càlcul d'una Baixa Mitjana de Referència de 12,26%, amb la suma de 5 unitats percentuals, es determina una **baixa de referència de 17,26%** del total del Pressupost Base de Licitació.

En data 11 d'abril, i per acord de la Mesa de Contractació en la mateixa data, es va requerir als licitadors 2 i 3 SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO (LOT 2) S.L. i INTERIM SERVICES SOLUTIONS (LOT 1 i LOT 2), d'acord amb l'apartat 10.1.2 dels Plecs per tal de que en el termini de TRES (3) dies hàbils a comptar des de la rebuda de l'esmentada comunicació, presentessin a través de l'eina Plataforma Pública de Contractació de la Generalitat de Catalunya, la informació i les justificacions que consideressin oportunes en relació als diferents components de la seva oferta econòmica, atès que resultava presumptament temerària.

Atès que dins el termini conferit a aquests efectes, els licitadors esmentats van presentar a través de la Plataforma de Serveis de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, la documentació que van estimar adient per tal de justificar la baixa anormal de l'oferta econòmica presentada.

Atès que en data 18 d'abril de 2024 s'han emès els corresponents informes pels tècnics de VIQUAL, en que a més d'analitzar la documentació presentada pels licitadors requerits als efectes de justificar llurs ofertes considerades anormalment baixes, es proposa l'adjudicació del Lot 1 i del Lot 2.

Atès que en els esmentats informes emesos pels tècnics de VIQUAL s'ha determinat la suficiència de la justificació de l'oferta econòmica presentada per INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU (LOT 1 i LOT 2) i SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO SL (LOT 2) i s'ha considerat totalment assumible la realització dels serveis licitats amb l'import ofertat per aquests licitadors. En conseqüència, s'ha proposat acceptar-ne l'oferta econòmica i ratificar la puntuació obtinguda pel conjunt dels licitadors.

Atès que en sessió de data 22 d'abril de 2024 la Mesa de Contractació, a la vista de la documentació presentada pels licitadors admesos al procediment de referència i dels informes que obren a l'expedient, va aprovar la proposta d'adjudicació adoptant els següents acords:

**PRIMER. - RATIFICAR** les propostes d'acceptació de les justificacions de les ofertes presentades per INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU pel LOT 1 i LOT 2, i SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO pel LOT 2, que incorrien en baixa temerària, d'acord amb els informes tècnics en data 18 d'abril de 2024.

**SEGON. - ELEVAR** a l'Organ de Contractació les propostes d'acceptació de les ofertes presentades per INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU pel LOT 1 i LOT 2, i SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO pel LOT 2, en el procediment obert subjecte a regulació harmonitzada pels serveis de consergeria i atenció al client a diverses instal·lacions gestionades per VIQUAL.

**TERCER. - APROVAR** que, d'acord amb la valoració que es determina a la present proposta d'adjudicació, el licitador **núm. 3 (INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU)**, respecte al **LOT 1 SERVEIS DE CONSERGERIA**, ha estat la que ha obtingut més puntuació de la suma dels criteris subjectes a judici de valor i criteris de valoració automàtica, amb un total de **87,40 punts**, d'acord amb el detall que s'adjunta:

## **CRITERIS AVALUABLES FONAMENTATS EN JUDICIS DE VALOR:**

### **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. Milliores 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.

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 Viqual. NO fa referència a una planificació de visites presencials als equipaments, aspecte que per a Viqual 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 Viqual 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 vistes 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**

2.2.2. 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 el 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 mancava 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**

2.2.3. 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 Viquial, 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 avaluable en judici de valor ..... 17,4 punts**

**CRITERIS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA:**

Preu hora diürna	13.49 € Tretze euros coma quaranta-nou
Preu hora nocturna	15.41€ Quinze euros coma quaranta-una
Preu hora diürna cap de setmana	14.61€ Catorze euros coma seixanta-una
Preu hora nocturna cap de setmana	15.41€ Quinze euros coma quaranta-una

Total (2 anys) 478.401,72 € IVA exclòs

	Hores diürnes anuals		Hores nocturnes anuals		TOTAL anual	Oferta pels 2 anys de contracte
	De dilluns a divendres	Cap de setmana	De dilluns a divendres	Cap de setmana		
Hores anuals	8.460	6.732	1.596	138		
Preu/hora ofertat	13,49	14,61	15,41	15,41		
Preu ofertat anual	114.125,40 €	98.354,52 €	24.594,36 €	2.126,58 €	239.200,86 €	478.401,72 €

**Total puntuació criteris d'aplicació automàtica..... 70 punts**

**QUART.- ELEVAR A L'ORGAN DE CONTRACTACIÓ LA PROPOSTA D'ADJUDICACIÓ per al Lot 1 -SERVEI DE CONSERGERIA-, del procediment obert de contractació del servei de consergeria i atenció al client per a diverses instal·lacions de Viladecans Qualitat, S.L.**

**CINQUÈ.- PROPOSAR a l'Òrgan de Contractació l'adjudicació del Lot 1-SERVEI DE CONSERGERIA- del procediment obert de contractació del servei de consergeria i atenció al client per a diverses instal·lacions de Viladecans Qualitat S.L (exp. núm. 24/010) al licitador núm. 3 (INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU) per un import de **QUATRE-CENTS SETANTA-VUIT MIL QUATRE-CENTS UN EUROS AMB SETANTA-DOS CÈNTIMS (478.401,72 €), IVA exclòs**, atès que ha estat la que ha obtingut la millor puntuació en la suma dels criteris avaluable subjectes a judici de valor i criteris d'aplicació automàtica, amb un total de **87,40 punts**; d'acord amb el desglossament detallat al dispositiu primer.**

**SISÈ.- APROVAR que, d'acord amb la valoració que es determina a la present proposta d'adjudicació, el licitador núm. 4 (SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU SA), respecte al LOT 2 SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT, ha estat la que ha obtingut més puntuació de la suma dels criteris subjectes a judici de valor i criteris de valoració automàtica, amb un total de **87,43 punts**, d'acord amb el detall que s'adjunta:**

#### **CRITERIS AVALUABLES FONAMENTATS EN JUDICIS DE VALOR.:**

##### **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 Viqual, 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 Viqual.

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. Milliores 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.

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**.

2.2.2. 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 altre 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**.

2.2.3. 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 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 avaluables en judici de valor ..... 30,00 punts**

**CRITERIS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA.:**

Preu hora diürna	14,87 €
Preu hora nocturna	16,65 €
Preu hora diürna cap de setmana	15,47 €
Preu hora nocturna cap de setmana	19,61 €

Total (2 anys) 579.064,52€ IVA exclòs

		Hores diurnes anuals		Hores nocturnes anuals		
		De dilluns a divendres	Cap de setmana	De dilluns a divendres	Cap de setmana	
Hores anuals		14.343,50	4.152,00	721,50		
Preu ofertat		14,87 €	15,47 €	16,65 €	19,61 €	
Preu ofertat anual		213.287,85 €	64.231,44 €	12.012,98 €	0,00 €	
					TOTAL anual	Oferta x 2 anys
					289.532,26 €	579.064,52 €

**Total puntuació criteris d'aplicació automàtica..... 57,43 punts**

**SETÈ.- ELEVAR A L'ORGAN DE CONTRACTACIÓ LA PROPOSTA D'ADJUDICACIÓ per al Lot 2 SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**, del procediment obert per a la contractació del servei de consergeria i atenció al client per a diverses instal·lacions de Viladecans Qualitat, S.L.

**VUITÈ.- PROPOSAR a l'Òrgan de Contractació l'adjudicació del Lot 2 -SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT-** del procediment obert de contractació del servei de consergeria i atenció al client per a diverses instal·lacions de Viladecans Qualitat S.L (exp. núm. 24/010) al licitador núm. 4 (**SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU SA**) per un import de **CINC-CENTS SETANTA-NOU MIL SEIXANTA-QUATRE EUROS AMB CINQUANTA-DOS CÈNTIMS (579.064,52 €)**, IVA exclòs, atès que ha estat la que ha obtingut la millor puntuació en la suma dels criteris avaluable subjectes a judici de valor i criteris d'aplicació automàtica, amb un total de **87,43 punts**; d'acord amb el desglossament detallat al dispositiu primer.

És per tot això que,

## RESOLC

**PRIMER.- RATIFICAR** la proposta de la Mesa de Contractació de data 22 d'abril de 2024 i **ADMETRE** les ofertes presentades per INTERIM SERVICES SOLUTIONS SLU pel LOT 1 i LOT 2, i SERVICIOS E INVERSIONES ENEKO pel LOT 2, en el procediment obert subjecte a regulació harmonitzada pels serveis de consergeria i atenció al client a diverses instal·lacions gestionades per VIQUAL.

**SEGON.- RATIFICAR** la valoració que es determina a la proposta d'adjudicació de la Mesa de contractació de 22 d'abril de 2024 en relació al procediment obert per al servei de consergeria i atenció al client per diverses instal·lacions de Viladecans Qualitat S.L.

**TERCER.- ADJUDICAR el LOT 1-SERVEI DE CONSERGERIA-** del contracte del servei de consergeria i atenció al client per a diverses instal·lacions de Viladecans Qualitat S.L (exp. 24/010) al licitador **núm. 3 (INTERIM SERVICES SOLUTIONS S.L.U.)** per un import de **QUATRE-CENTS SETANTA-VUIT MIL QUATRE-CENTS UN EUROS AMB SETANTA-DOS CÈNTIMS (478.401,72 €)**, IVA exclòs, atès que ha estat la que ha obtingut la millor puntuació en la suma dels criteris avaluable subjectes a judici de valor i criteris d'aplicació automàtica, amb un total de **87,40 punts**; d'acord amb el desglossament següent:



## CRITERIS AVALUABLES FONAMENTATS EN JUDICIS DE VALOR:

### 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. 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.

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 Viqual, 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 avaluable en judici de valor ..... 17,4 punts**

**CRITERIS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA:**

Preu hora diürna	13.49 € Tretze euros coma quaranta-nou
Preu hora nocturna	15.41€ Quinze euros coma quaranta-una
Preu hora diürna cap de setmana	14.61€ Catorze euros coma seixanta-una
Preu hora nocturna cap de setmana	15.41€ Quinze euros coma quaranta-una

Total (2 anys) 478.401,72 € IVA exclòs

	Hores diürnes anuals		Hores nocturnes anuals		TOTAL anual	Oferta pels 2 anys de contracte
	De dilluns a divendres	Cap de setmana	De dilluns a divendres	Cap de setmana		
Hores anuals	8.460	6.732	1.596	138		
Preu/hora ofertat	13,49	14,61	15,41	15,41	239.200,86 €	478.401,72 €
Preu ofertat anual	114.125,40 €	98.354,52 €	24.594,36 €	2.126,58 €		

**Total puntuació criteris d'aplicació automàtica..... 70 punts**

**QUART.- ADJUDICAR el LOT 2-SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT-** del procediment obert de contractació del servei de consergeria i atenció al client per a diverses instal·lacions de Viladecans Qualitat S.L (exp. 24/010) al licitador núm. **4 (SERVEI D'ENSENYAMENT I ASSESSORAMENT ESPORTIU SA)** per un import **CINC-CENTS SETANTA-NOU MIL SEIXANTA-QUATRE EUROS AMB CINQUANTA-DOS CÈNTIMS (579.064,52 €)**, IVA exclòs, atès que ha estat la que ha obtingut la millor puntuació en la suma dels criteris avaluable subjectes a judici de valor i criteris d'aplicació automàtica, amb un total de **87,43 punts**; d'acord amb el desglossament següent:

**CRITERIS AVALUABLES FONAMENTATS EN JUDICIS DE VALOR.:**

**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 Viquial, 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 Viquial.

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 Viqua.

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 Viqua, 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 Viqua.

Destaca la proposta de realitzar Focus grups per donar veu als usuaris i usuàries, fet novedós en la gestió de Viqua 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 Viqua.

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 avaluables en judici de valor ..... 30,00 punts**

**CRITERIS D'APLICACIÓ AUTOMÀTICA.:**

Preu hora diürna	14,87 €
Preu hora nocturna	16,65 €
Preu hora diürna cap de setmana	15,47 €
Preu hora nocturna cap de setmana	19,61 €

Total (2 anys) 579.064,52€ IVA exclòs

		Hores diürnes anuals		Hores nocturnes anuals			
		De dilluns a divendres	Cap de setmana	De dilluns a divendres	Cap de setmana		
Hores anuals		14.343,50	4.152,00	721,50			
Preu ofertat		14,87 €	15,47 €	16,65 €	19,61 €	TOTAL anual	Oferta x 2 anys
Preu ofertat anual		213.287,85 €	64.231,44 €	12.012,98 €	0,00 €	289.532,26 €	579.064,52 €

**Total puntuació criteris d'aplicació automàtica..... 57,43 punts**

**CINQUÈ.- REQUERIR ALS ADJUDICATARIS**, per tal que d'acord amb el previst a la clàusula 9.5 del Plec de Clàusules Administratives Particulars que regeix la licitació, presenti a VIQUAL la documentació següent:

- L'acreditació que es troba al corrent de les obligacions tributàries i de Seguretat Social, mitjançant el lliurament dels documents que es relacionen a continuació:

- a) En el supòsit que l'empresa seleccionada sigui subjecte passiu de l'impost sobre activitats econòmiques i estigui obligada al pagament d'aquest, el document d'alta de l'impost relatiu a l'exercici corrent en l'epígraf corresponent a l'objecte del contracte, o el darrer rebut acompanyat de la declaració responsable de no haver-se donat de baixa en la matrícula de l'impost.

Tanmateix, en el cas que l'empresa seleccionada es trobi en algun dels supòsits d'exempció d'aquest impost recollits a l'article 82 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aportarà una declaració responsable que ha d'especificar el supòsit legal d'exempció i el document de declaració en el cens d'obligats tributaris.

- b) Certificat específic de trobar-se al corrent de les obligacions tributàries expedit per l'Administració Tributària, als efectes de l'article 43 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària.
- c) Certificat positiu, emès per l'òrgan competent, de trobar-se al corrent en el compliment de les obligacions amb la Seguretat Social.

- d) Certificat positiu emès per la Generalitat de Catalunya acreditatiu de la inexistència de deutes tributaris amb l'esmentada Administració.
- e) Certificat positiu emès per l'Ajuntament de Viladecans acreditatiu de la inexistència de deutes tributaris amb l'esmentada Administració, si s'escau.
  - Garantia definitiva d'acord amb allò previst amb el present Plec.
  - Documentació acreditativa de l'aptitud per a contractar del licitador (documentació descrita a la clàusula 5 del present Plec referent a la capacitat, personalitat, solvència i manca de prohibicions de contractar del licitador) tenint en compte que:
    - Els empresaris que estiguin inscrits al ROLECE o al RELI resten exempts d'aportar els documents i dades que hi figuren i únicament hauran de presentar:
      - Una fotocòpia simple del document acreditatiu d'inscripció al Registre, juntament amb la declaració responsable, signada pel representant de l'empresa, acreditant la vigència de les dades incloses al Registre, d'acord amb el model contingut a l'**Annex núm. 5** al present Plec
      - La documentació acreditativa de la seva aptitud que no figuri inscrita al Registre
    - La declaració del licitador de no incórrer en prohibicions de contractar es presentarà de conformitat amb el model adjunt al present Plec com **Annex núm. 4** al present Plec.

Aquesta declaració s'haurà de realitzar mitjançant testimoni judicial o certificació administrativa, segons els casos , i quan aquest document no pugui ser expedit per l'autoritat competent podrà ser substituït per una declaració responsable atorgada davant autoritat administrativa, notari públic o organisme professional qualificat.

- Altres documents acreditatius de la seva aptitud per contractar o de l'efectiva disposició dels mitjans que s'hagués compromès a dedicar o adscriure a l'execució del contracte que li reclami l'òrgan de contractació.
- En cas que el contracte sigui adjudicat a una unió o agrupació d'empreses, en qualsevol règim jurídic legalment admès, aquestes hauran d'acreditar llur constitució en escriptura pública, dins del termini atorgat per a la formalització del Contracte, i el CIF assignat i la representació, si s'escau.

**SISÈ.- POSAR DE MANIFEST QUE L'ADJUDICACIÓ RESTA CONDICIONADA** a la presentació per l'adjudicatari de la documentació requerida a l'acord anterior i que el **CONTRACTE** es perfeccionarà amb la formalització i signatura del contracte corresponent.

**SETÈ.- REQUERIR** a l'empresa adjudicatària per la formalització del contracte.

**VUITÈ.- COMUNICAR ELS PRESENTS ACORDS ALS INTERESSATS,** publicar l'adjudicació d'aquesta licitació al perfil del contractant.

Viladecans, a data de signatura digital

**Sra. Alicia Valle Cantalejo**  
**Consellera Delegada**