

ACTA DE VALORACIÓ DE LA PROPOSTA ECONÒMICA SOBRE B I SOBRE C, DE LA LICITACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT NO HARMONITZAT, PER LA LICITACIÓ I FORMALITZACIÓ DEL CONTRACTE DE D'AUXILIAR DE SERVEIS PER CONTRACTAR ELS SERVEIS D'AUXILIARS DE CONTROL PER A LA FARGA, GESTIÓ D'EQUIPAMENTS MUNICIPALS, SA

L'Hospitalet de Llobregat, 12 de gener de 2016

A la sala de reunions de La Farga, Gestió d'Equipaments Municipals, SA, a les 11:00 h., es reuneix la Mesa de Contractació formada per:

President: Sr. Manuel Pérez Giménez.
Vocals: Sr. Santiago Gómez Rosich.
Sra. Ana M^a Martín Morro.
Sra. Elisabeth Pedrajas Vizuete.
Sr. Manuel Gaspar Ortiz.
Secretària: Sra. M^a José Lo Gómez.

En data 19 de desembre de 2016 la Mesa de Contractació de conformitat amb la clàusula 19 del plec de clàusules contractuals i finalitzada l'obertura del sobre B i C, va procedir a remetre còpia de la documentació als membres de la Mesa que havia d'informar sobre els criteris de l'adjudicació per tal de realitzar l'informe de valoració de la oferta presentada.

Amb data 23 de desembre de 2016, s'incorpora a l'expedient l'informe valoratiu en relació a la proposta econòmica sobre B i C pel Vocal de la Mesa de Contractació Sr. Santiago Gómez Rosich que seguidament es transcriu:

(sic) "...

INFORME TÈCNIC

DE VALORACIÓ D'OFERTES DE LA LICITACIÓ PER CONTRACTAR ELS SERVEIS D'AUXILIARS DE CONTROL PER A LA FARGA, GESTIÓ D'EQUIPAMENTS MUNICIPALS, SA

NÚM. EXPEDIENT 20160154

En compliment del que es preveu a les normes del Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de Contractes del Sector Públic, així com el Plec de Clàusules Contractuals i de prescripcions tècniques, s'emet el següent:

INFORME TÈCNIC

1.- OFERTES PRESENTADES

S'ha procedit a valorar les propostes presentades al concurs públic convocat per a la contractació dels serveis d'auxiliars a la recepció de La Farga, Gestió d'Equipaments Municipals, SA segons els criteris que consten al Plec de Condicions Tècniques, dels següents licitadors:

- SERVIGESPLAN,SL.
- ALIANZAS Y SUBCONTRATAS,S.A.
- GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS DE FINQUES URBANES,SL.

2.- VALORACIÓ DEL CONCURS.

Les ofertes presentades han de recollir dos punts imprescindibles per a la seva valoració:

2.1.- Preu unitari per hora.

Dins d'aquest preu s'inclouen tots els conceptes necessaris per a la prestació del servei: desplaçaments, salaris dels auxiliars, etc.

El preu màxim de licitació per hora és de 10,00 € sense iva.

La puntuació màxima dins d'aquest apartat serà de 60 punts. L'oferta més econòmica i que no es consideri anormal o desproporcionada, rebrà els 60 punts i la resta es calcularà de la següent forma:

Preu

Màxim 60 Punts.

El preu més baix que no es consideri una oferta anormal tindrà 60 punts. La resta es calcula així:

Puntuació oferta

Y=

$\frac{\text{Preu per hora més baix ofertat} \times 60}{\text{Preu per hora oferta Y}}$

Si una oferta es considera anormal o desproporcionada, no es puntuarà. Es considerarà una oferta anormal o desproporcionada qualsevol oferta inferior al 20% de la mitja aritmètica de totes les ofertes presentades. Per calcular aquesta mitja no es tindran en compte la proposta més cara ni la més econòmica.

Les empreses licitadores han ofertat els següents preus, essent la puntuació la que seguidament es detalla:



LA FARGA
L'Hospitalet

EMPRESSES	OFERTA ECONÒMICA preu unitari/h	PUNTUACIÓ
SERVIGESPLAN SL	8,93 €	57,37
ALIANZAS Y SUBCONTRATAS SA	8,91 €	57,50
GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS DE FINQUES URBANES SL	8,54 €	60,00

2.2.- Valoració de l'oferta tècnica: Metodologia relativa a la prestació del servei: de 0 a 40 punts.

Els licitadors haviem de presentar la proposta més adequada a les necessitats de La Farga Gestió d'Equipaments Municipals, SA en relació al Pla d'assegurament de la qualitat del servei de conformitat amb els Plecs Tècnics.

En aquest apartat, els licitadors haviem de detallar quines mesures aplicarien en l'execució del servei per assegurar un nivell de qualitat òptim, en relació als estàndards de La Farga, Gestió d'Equipaments Municipals, SA aplicats a les seves activitats.

Es valorava:

(SIC)"...

- Es valorarà que el temps de resposta sigui adequat a les necessitats de La Farga Gestió d'Equipaments Municipals SA, ponderant la possibilitat d'organització per part de La Farga, amb un marge de disponibilitat adequat per poder fer adaptacions i reajustos. (10 punts).
- Es valorarà un nivell de rotació mínim, així com un sistema que assegurí de forma real i eficient la cobertura de baixes, descansos i vacances. (10 punts)
- Es valorarà que la capacitació del personal proposat sigui la més idònia i professional per les necessitats requerides. (10 punts)
- Es valorarà una proposta de protocol d'urgència que permeti disposar d'una organització adequada, amb temps i previsió per part de La Farga. (5 punts)
- Es valorarà un protocol de supervisió que assegurí de forma real i adequada la detecció d'incidències, errors, incorrectes prestacions de servei, així com faci una proposta de solució d'incidències i correccions més adequada, àgil i que assegurí en el menor temps possible el restabliment de la correcta execució del servei. (5 punts).

..."

En relació a la valoració de les referències tècniques presentades pels licitadors, relatives a la Metodologia per a la prestació del servei, amb una puntuació de 0 a 40 punts:

- a) Es valorarà que el temps de resposta sigui adequat a les necessitats de La Farga Gestió d'Equipaments Municipals SA, ponderant la possibilitat d'organització per part de La Farga , amb un marge de disponibilitat adequat per poder fer adaptacions i reajustos. (10 punts).

- **GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS FINQUES URBANES, SL**

Aquesta empresa presenta el següents temps de resposta: un pla en cas de contingències extraordinàries i ordinàries/habituals: 30' (tenint en compte la distància de la seva seu fins a La Farga, distància de 2,5km el que suposa un desplaçament de 10' aprox.) A més sempre prestarà el servei en aquest casos en primer lloc, en personal fix i de no ser possible, ajut del personal d'emergència de l'empresa. Proposen a més, en cas de contingència, un equip format per dos auxiliars amb formació específica de les instal·lacions, sense cap cost addicional.

- Mitjans humans posats a disposició per la comunicació d'urgències o emergències: 24h/365 dies any
- Call center 24h/365 dies any

Així mateix, cobrirà totalment al 100% i de forma immediata les baixes que es produeixen en el servei independentment del caràcter programat o no de les mateixes: configurarà un sistema de guàrdies dins dels quadrants i horaris de servei. D'aquesta manera es disposarà dels serveis de guàrdia per part d'aquells treballadors qualificats aconseguint així cobrir aquelles contingències més eminents que puguin produir-se . El temps de resposta davant les absències no programades serà de 30' des de la comunicació de l'absència.

- **ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA**

Aquesta empresa presenta el següents temps de resposta definint els tipus d'incidència:

Tipus d'incidència	Mesura aplicada	Temps de resposta
Malatia o indisposició del personal	Relleu	<u>1h</u>
Petició del client de substitució del personal	Substitució	<u>24h</u>
Ampliació del servei degut a esdeveniments	ampliació	<u>1h</u>
Situacions d'extrema emergència	Ampliació	<u>1h</u>
Substitució o habilitació dels mitjans tècnics i del material de servei	provisió	<u>24h</u>



LA FARGA
L'Hospitalet

Immediatesa en la comunicació amb els seus interlocutors, en disposar d'una central de serveis 24 hores tots els dies de l'any. Garanteix relleu o ampliació de personal operatiu, presència urgent d'un responsable de l'empresa, en un temps màxim d' 1 hora.

- **SERVIGESPLAN SL:**

Aquesta mercantil presenta el següents temps de resposta:

- Temps de resposta en l'atenció d'absències imprevistes de personal: immediata, no es superaran els 30' des de la notificació del client o de l'auxiliar al nostre centre de control o a qualsevol personal de l'empresa responsable del contracte facilitant treballadors que es disposin en reten;
- Temps de resposta en cas de situacions excepcionals transitòries, no superaran els 30' des de la notificació del client o del auxiliar al nostre centre de control amb desplaçament del director tècnic i servei d'inspecció de l'empresa a fi de valorar la situació;
- Temps de resposta en cas de peticions urgents, immediata no es superaran els 30'.

b) Es valorarà un nivell de rotació mínim, així com un sistema que asseguri de forma real i eficient la cobertura de baixes, descansos i vacances. (10 punts)

- **GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS FINQUES URBANES, SL**

Grupo SIFU té varies persones formades per desenvolupar les tasques de recepcionista de La Farga, Degut a l'experiència de més de 5 anys portant a terme el servei, i disposen de més de 4 treballadors formats per ocupar aquest lloc de treball.

- **ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA**

L'empresa ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA estableix un ordre de prioritat per la disposició de l'equip que actualment presta els serveis:

- Personal auxiliar de l'equip que actualment presta els serveis, sempre i quan la Farga mostri la seva conformitat
- Personal actual d'ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA, que disposi de l'experiència necessària per a la seva incorporació
- Personal de nova contractació que compleixi els requisits necessaris per la seva incorporació.

L'empresa assenyala que el personal que s'adscriui al servei haurà de ser acceptat explícitament pel responsable del contracte de La Farga. Arribat el cas, els canvis hauran de ser analitzats pels interlocutors d'ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA i La Farga els qual estudiaran els casos que es presentin, valoraran cadascuna de les situacions i acordaran i enregistraran les resolucions a emprendre.



LA FARGA
L'Hospitalet

ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA disposarà del nombre necessari com a retén d'intervenció per a poder substituir amb garanties al personal titular adscrit al servei en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència que afecti a la prestació.

ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA durà a terme la planificació de les vacances amb la suficient antelació per tal de garantir en tot moment la correcta prestació del servei i no interferir en la tasca diària que es du a terme per part del personal de la Farga.

En període de vacances es procedirà a una lleu reestructuració dels torns, per tal que sigui el propi personal titular del servei que dugui a terme la suplència.

- SERVIGESPLAN SL

L'empresa SERVIGESPLAN SL en relació al nivell de rotació mínim, estableix torns de treball que no sobrepassaran les 8 hores diàries garantint relleu i cobertura òptima de servei. El personal serà sempre el mateix, excepte els canvis que es produeixin per dies de descans o baixes de personal. Per al cas de manteniment dels descansos, vacances, substitucions per incidències, s'assigna a aquest contracte un nombre de 2 auxiliars de serveis en reten. Les persones en reten formaran part del quadrant mensual del servei, amb una sèrie de dies en els que es trobaran de guàrdia permanent, i amb localització immediata. En cas d'incidència per descoberts de personal des del centre de control o bé directament el servei d'inspecció, alerta a les unitats de reten més pròximes, posant a la seva disposició un dels vehicles patrulla per facilitar i agilitzar el desplaçament. Sempre que es planifiquin les vacances, es farà tenint en compte que no podran gaudir al mateix temps per tots els treballadors assignats al mateix lloc de treball, aconseguint que sempre existeixin treballadors habituals per cobrir correctament el servei.

c) Es valorarà que la capacitació del personal proposat sigui la més idònia i professional per les necessitats requerides. (10 punts)

- GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS FINQUES URBANES, SL

En relació a la capacitació del personal, l'empresa SERVEIS INTEGRALS FINQUES URBANES, SL, presenta un quadre auxiliar de servei deixant clar que si el perfil escollit no és el desitjat per La Farga, aquesta tindrà la potestat de sol·licitar un canvi de manera que es trobi el perfil adequat. La formació dels auxiliars que posen a disposició, és: Graduat escolar o similar, domini espanyol, català i nivell bàsic anglès, informàtica a nivell usuari i amb experiència demostrable en treballs similars.

- ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA

En relació a la capacitació del personal, ALIANZAS Y SUBCONTRATAS SA, garanteix personal amb la formació i actualització professional necessària; formació tècnica, teòrica i pràctica en matèria de prevenció de riscos laborals... així mateix, el procés de selecció a dur a terme per part d'ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA tindrà en compte per la pròpia condició de La Farga i tot allò que representa, la selecció de les candidatures que tinguin coneixements informàtics de nivell avançat o tinguin coneixements d'idiomes.



LA FARGA
L'Hospitalet

- **SERVIGESPLAN:**

En relació a la capacitat del personal, presenta professionals amb un grau de formació mínim de batxiller superior o equivalent. De forma diària i en cada torn de treball elaboraran un informe amb incidències. Contacte directe i permanent amb el servei d'inspecció de l'empresa mitjançant mòbil que SERVIGESPLAN SL posarà a disposició del contracte. Formaran part del pla formatiu anual de l'empresa que conté els següents cursos: curs de detecció d'incendis, plans d'evacuació i emergència, curs de primers auxilis, curs de prevenció de riscos laborals, curs d'atenció al públic.

d) Es valorarà una proposta de protocol d'urgència que permeti disposar d'una organització adequada, amb temps i previsió per part de La Farga. (5 punts)

- **GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS FINQUES URBANES, SL**

En relació al protocol d'urgència, l'empresa SERVEIS INTEGRALS FINQUES URBANES SL disposa que la comunicació de situació d'emergència es realitza via telefònica contant que el servei disposa d'una cobertura de 24h. La primera via per resoldre, seran els encarregats que es posaran en contacta amb el gestor del servei. Si la situació d'emergència es molt greu, el gerent i el departament d'operacions donaran suport a la mateixa informant al client de les mesures adoptades.

- **ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA**

En relació al protocol d'urgència, l'empresa ALIANZAS Y SUBCONTRATAS SA proposa la planificació conjunta entre aquesta empresa i LA FARGA, GESTIÓ D'EQUIPAMENTS MUNICIPALS, SA:

- mitjançant la figura del coordinador dels serveis encarregada de gestionar les sol·licituds de canvi derivades de les situacions extraordinàries que es puguin produir.
- Compromís de la realització de la cobertura de tots els serveis d'auxiliars extraordinaris demanats per La Farga, Gestió d'Equipaments Municipals, SA.
- Disposa de nombre necessari d'auxiliars com a retén i en funció del programa d'activitats, seran els encarregats de dur a terme aquelles hores complementàries que hi pugui sol·licitar La Farga, Gestió d'Equipaments Municipals, SA sobre les establertes en el contracte.
- També donarà suport 24h tots els dies de l'any per tal de coordinar tots els dispositius existents. La central de serveis 24h permet coordinar el restabliment dels serveis en situacions de possibles descoberts, incidències, millorant la prestació dels mateixos.

- **SERVIGESPLAN SL:**

En relació al protocol d'urgència, disposa de servei d'atenció al client 24h tots els dies de l'any situat a Madrid, c/ Mirador de la reina 107, telèfon 24 hores 902551138. El protocol implantat per efectuar un control d'incidències i de verificació de la presència i assistència del personal és: tant a inici com finalització del servei, el treballador es posa



LA FARGA
L'Hospitalet

en contacte amb el centre de control per donar part de novetats, incidències o simplement finalització del servei mitjançant telèfon mòbil. En cas que el centre de control no rebi les trucades a l'hora establerta, es posarà en contacte amb el servei per esbrinar el motiu de la manca de comunicació, generant incidència enviada per mail i sms per a que els responsables del servei siguin les primeres persones en assabentar-se de la incidència ocorreguda en temps real.

- e) **Es valorarà un protocol de supervisió que asseguri de forma real i adequada la detecció d'incidències, errors, incorrectes prestacions de servei, així com faci una proposta de solució d'incidències i correccions més adequada, àgil i que asseguri en el menor temps possible el restabliment de la correcta execució del servei. (5 punts)**

- **GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS FINQUES URBANES, SL**

Per a la supervisió i proposta de solució d'incidències i correccions per assegurar restabliment de l'execució del servei en el menor temps possible, l'empresa GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS FINQUES URBANES SL dotarà a La Farga d'una plantilla d'indicadors amb la qual podran realitzar una valoració del servei prestat i La Farga valorarà mensualment tant el servei prestat per l'empresa i els seus responsables com el servei prestat pel personal. Un cop realitzada la valoració per part de La Farga, l'empresa rebrà omplert la plantilla dels indicadors amb la puntuació obtinguda i el gestor del servei realitzarà una avaluació amb l'objectiu de valorar quin és el resultat i nivell de satisfacció de La Farga en relació al servei. Així en cas que el resultat fos positiu es proposen possibles millores i si fos negatiu, es comprova els elements avaluats amb els que el client no està satisfet, investigant-se les causes de la insatisfacció i es proposaran solucions per tal de no reincidir.

En relació a la implantació dels indicadors per l'empresa GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS FINQUES URBANES SL expressa que dotarà a La Farga de la següent plantilla d'indicadors amb la qual podrà realitzar una valoració del servei prestat, en canvi no s'adjunta ni annexa aquesta suposada plantilla.

Seguidament, l'empresa GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS FINQUES URBANES SL manifesta que (sic) "...Com es pot veure al quadre d'indicadors, es valorarà per part de La Farga...", i en altre paràgraf, indica (sic) "...Aquesta taula de paràmetres de qualitat es una taula viva...".

Aquesta esmentada taula no obra al document de referències tècniques subministrat per l'empresa GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS FINQUES URBANES SL, i per aquest motiu no es pot valorar.

- **ALIANZAS Y SUBCONTRATAS, SA**

Per a la supervisió i proposta de solució d'incidències i correccions per assegurar restabliment de l'execució del servei en el menor temps possible, l'empresa ALIANZAS Y SUBCONTRATAS SA posa a disposició de la prestació del servei a les dependències de La Farga una doble estructura de serveis d'inspecció amb disponibilitat durant les 24 h tots els dies de l'any: Servei inspecció operativa i servei inspecció de qualitat. A més tots els



LA FARGA
L'Hospitalet

processos relatius als serveis d'inspecció i supervisió estan certificats per OCA INSTITUTO DE CERTIFICACIÓ SLU mitjançant la NORMA une-en-iso 9001:2008 i LA Norma UNE-EN-ISO 14001:2004. Durà a terme 2 inspeccions mensuals per part del departament de serveis i dos inspeccions mensuals per part del departament de qualitat. També inspeccions aleatòries no planificades per a la correcta prestació del servei, deixant constància en el full diari.

- **SERVIGESPLAN SL:**

Per a la supervisió i proposta de solució d'incidències i correccions per assegurar restabliment de l'execució del servei en el menor temps possible, l'empresa realitzarà visites d'inspecció del servei. El pla d'inspeccions consisteix en una inspecció setmanal, fent un total mensual de 4 inspeccions, i 1 inspecció mensual aleatòria que efectuarà el cap de serveis. La durada mínima de les inspeccions és 1 hora in situ, realitzades sense previ avís i en diferents horaris. Les inspeccions s'enfoquen en base a nivell de qualitat, nivell operatiu. A més: assignació de mòbil al treballador; correu electrònic a través del qual es realitzaran i canalitzaran les comunicacions entre client i diferents departaments; integració del contracte i del personal en el programari de gestió FREEMATICA (Servei outsourcing de gestió de recursos humans)...

Vistes les ofertes presentades, hem de valorar el següent:

EMPRESES	Temps de Resposta	Nivell de Rotació Mínim	Capacitació de Personal	Protocol d'urgència	Protocol de Supervisió	TOTAL
SERVIGESPLAN,SL.	9	7	9	2	2	29
ALIANZAS SUBCONTRATAS SA Y	7	7	6	4	4	28
GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS DE FINQUES URBANES SL	10	6	7	4	0	27

3.- CONCLUSIÓ

El resum final de la valoració del concurs és la següent:

EMPRESA	Preu/hora	Punts	Punts totals Metodologia Servei	PUNTUACIO TOTAL
SERVIGESPLAN	8,93 €	57,37	29	86,37
ALIANZAS Y SUBCONTRATAS	8,91	57,50	28	85,5
GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS DE DE FINQUES URBANES, SL	8,54 €	60	27	87

Per tant, l'empresa **GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS FINQUES URBANES SL.** ha obtingut el millor resultat de valoració (**87 Punts**) en relació al contracte d'auxiliars de recepció de La Farga G.E.M S.A

El que s'informa als efectes oportuns, sotmès a superior criteri.

..."

S'annexa l'informe del vocal Sr. Santiago Gómez Rosich en relació a la valoració de la puntuació de la empresa licitadora i el qual s'incorpora a l'acta i a la puntuació total.

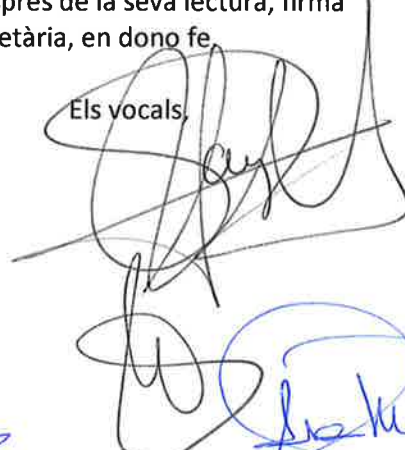
La Mesa, en virtut del que estableix l'art. 151 del Reial Decret Legislatiu 3/2011 de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de contractes del sector públic, acorda per UNANIMITAT com a oferta més avantatjosa la presentada per l'empresa GRUPO SIFU SERVEIS INTEGRALS DE FINQUES URBANES SL, amb una puntuació total de **87 punts**, fa la seva proposta i l'eleva a l'òrgan de contractació.

I no havent altres temes a tractar, s'aixeca la present acta que, després de la seva lectura, firma el president i els vocals de la Mesa de Contractació, i jo com a secretària, en dono fe.

El president,



Els vocals,



La secretària,