

**INFORME DE VALORACIÓ D'OFERTES PEL QUE FA ALS CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR, RELATIVES A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC VISITANT DEL REIAL MONESTIR DE SANTA MARIA DE PEDRALBES**Núm. expedient: C210000293  
Núm. contracte: 21000261

Segons es desprèn de l'acte d'obertura d'ofertes celebrat en data 4 de juny de 2021 mitjançant el portal de licitacions electròniques de l'Ajuntament de Barcelona relatiu al procediment obert de referència, les empreses que s'han presentat a la present licitació, havent demostrat les seves condicions de capacitat i solvència mitjançant la documentació corresponent, són les següents:

- ⇒ **Azertia Facility Service, S.L.**
- ⇒ **Euro-Tomb Barcelona, S.L.**
- ⇒ **Fragment, Serveis Culturals, S.L.**
- ⇒ **Magmacultura, S.L.**

**Criteris avaluables mitjançant un judici de valor: fins a 40 punts.**

**1. Per la presentació d'una proposta de planificació operativa** del servei objecte del contracte, **fins a 15 punts.** La proposta haurà d'incloure necessàriament:

- ⇒ Planificació dels torns diaris i horaris que farà el personal en totes les posicions identificades els dies feiners i els dies festius, que sigui adequat i suficient per executar l'objecte del contracte.
- ⇒ Planificació de les reserves de personal per tal de fer la cobertura en períodes de vacances i/o baixes de personal destinat de forma habitual al servei.
- ⇒ Programació, gestió i organització de les tasques del coordinador.

Amb una extensió màxima de **10 pàgines<sup>(1)</sup>**. La valoració<sup>(2)</sup> serà classificada i alhora puntuada segons el barem<sup>(3)</sup> que a continuació es detalla:

- ⇒ Acceptable: s'atorguen 0 punts.
- ⇒ Bona: s'atorguen 5 punts.
- ⇒ Molt bona: s'atorguen 10 punts.
- ⇒ Excel·lent: s'atorguen 15 punts.

**2. Per la presentació d'una proposta de planificació operativa** per a la inauguració d'un nou espai del Monestir, **fins a 15 punts.**

- ⇒ Ubicació: Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes (Baixada del Monestir, 9).
- ⇒ Data: un dijous del mes de juny.
- ⇒ Horari: de 19 a 20:30 h.
- ⇒ Afluència: 200 persones repartides al llarg de l'horari.
- ⇒ Accés lliure.
- ⇒ Inauguració de l'hort medieval a l'antic hort petit: personal necessari, ubicació, indicacions d'atenció al públic, senyalística, ubicació de catenàries, espais que resten oberts, espais que resten tancats, i suport específic a les persones amb diversitat funcional.
- ⇒ Planificació operativa de les posicions d'atenció al públic contemplant aquest nou espai.

Amb una extensió màxima de **4 pàgines**<sup>(1)</sup>. La valoració<sup>(2)</sup> serà classificada i alhora puntuada segons el barem<sup>(3)</sup> que a continuació es detalla:

- ⇒ Acceptable: s'atorguen 0 punts.
- ⇒ Bona: s'atorguen 5 punts.
- ⇒ Molt bona: s'atorguen 10 punts.
- ⇒ Excel·lent: s'atorguen 15 punts.

**3. Per la presentació d'una proposta de definició i tractament d'indicadors** com a sistema de mesura que ens permeti avaluar variables que vagin en la direcció de millorar el servei (p.ex.: volum de visitants, activitats, esdeveniments, qualitat de servei, etc.), amb una extensió màxima de **4 pàgines**<sup>(1)</sup>, **fins a 10 punts**. La valoració<sup>(2)</sup> serà classificada i alhora puntuada segons el barem<sup>(3)</sup> que a continuació es detalla:

- ⇒ Acceptable: s'atorguen 0 punts.
- ⇒ Bona: s'atorguen 3 punts.
- ⇒ Molt bona: s'atorguen 6 punts.
- ⇒ Excel·lent: s'atorguen 10 punts.

**Notes comunes als criteris avaluables mitjançant un judici de valor:**

<sup>(1)</sup>Tipografia Arial 11, i espai interlineat simple. Només es valorarà la informació inclosa en el número de pàgines que s'especifiquen. La informació que excedeixi el número de pàgines establert no es tindrà en consideració.

<sup>(2)</sup>Es valorarà la qualitat dels continguts de les propostes en relació a la claredat de l'exposició i la funcionalitat de la metodologia presentada. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària.

<sup>(3)</sup>Prenent com a referència els requeriments tècnics precisats en el Plec de Prescripcions Tècniques, es considerarà **acceptable** la qualitat de la proposta que únicament se cenyeixi als requeriments sol·licitats, motiu pel qual no s'atorguen punts; **bona** la qualitat de la proposta que, a més de complir la condició anterior incorpori elements d'interès valorables de cara a l'execució del contracte; **molt bona** la qualitat de la proposta que, a més de complir la condició anterior, incorpori elements o plantejaments d'especial interès que suposin un valor afegit directament aplicable a l'execució del contracte; i **excel·lent** la qualitat de la proposta que, a més de complir les dues condicions anteriors, presenti els elements de major qualitat i excel·lència per al desenvolupament de l'objecte del contracte.

## VALORACIÓ DE LES PROPOSTES

**Criteri 1:** Presentació d'una proposta de planificació operativa del servei objecte del contracte.

**Llicitador: Azertia Facility Service, S.L.**

L'empresa fa una proposta de planificació correcta i clara del personal que cobreix les necessitats del Monestir pel que fa a la planificació operativa del servei, si bé es troba a faltar més concreció en els detalls.

Es valoren positivament els protocols de cobertura davant de contingències del personal i la substitució d'efectius.

Es valora positivament el nombre d'efectius que es preveu que conformin l'equip de treball de forma estable, així com el nombre de personal en reserva. Creiem que dona garanties de bona prestació del servei davant possibles eventualitats.

Es valora positivament que el personal estigui format per ocupar diferents posicions.

Es valora negativament que no es doni més atenció i es detallin les tasques de la persona de reserves, si es té en compte la importància del lloc per captar el possible visitant d'activitats programades i escoles.

Es considera que la qualitat de la proposta es **bona** i se li atorguen **5 punts**.

**Llicitador: Euro-Tomb Barcelona, S.L.**

L'empresa fa una planificació exhaustiva del personal que cobreix les necessitats del Monestir pel que fa a la planificació operativa del servei, si bé la seva exposició presenta una certa complexitat que dificulta poder resseguir les propostes dels diferents llocs de treball, els torns diaris, i els canvis estacionals amb senzillesa.

Es valoren positivament els protocols de cobertura davant de contingències del personal i la substitució d'efectius.

Es valora positivament el nombre d'efectius que es preveu que conformin l'equip de treball de forma estable així com el nombre de personal en reserva. Creiem que dona garanties de bona prestació del servei davant possibles eventualitats

Es valora positivament que el personal sigui polivalent i estigui format per ocupar diferents posicions.

Es valora positivament, la descripció de la programació, gestió i organització de les tasques del coordinador.

Es valora negativament que únicament es defineixen en detall les tasques del coordinador, i no la de la resta del personal. Especialment, destacable és el no desenvolupament de les tasques de la persona de reserves si es té en compte la importància del lloc per captar el possible visitant d'activitats programades i escoles.

Es considera que la qualitat de la proposta és **molt bona** i se li atorguen **10 punts**.

#### **Licitador: Fragment, Serveis Culturals, S.L.**

L'empresa fa una planificació molt exhaustiva però alhora clara i entenedora del personal que cobreix les necessitats del Monestir pel que fa a la planificació operativa del servei, que afavoreix l'estabilitat de l'equip, permet flexibilitat horària, i facilita que qualsevol posició pugui ser substituïda ràpidament pel personal de reforç.

Es valora molt positivament la previsió de l'arribada al centre 15 minuts previs a l'obertura així com marxar 15 minuts posteriors al tancament del centre per poder obrir i tancar les sales seguint les operatives previstes i que poden incloure l'encesa i tancament d'aparells expositius; posar en marxa i fer el tancament de l'espai destinat a taquilles del Centre; mantenir i ordenar l'espai destinat a recepció i proveir-lo del material informatiu a disposició dels visitants.

Es valora positivament el nombre d'efectius que es preveu que conformin l'equip de treball de forma estable, així com el nombre de personal en reserva que dona garanties de bona prestació del servei davant possibles eventualitats.

Es valoren positivament els protocols de cobertura davant contingències del personal, i la substitució d'efectius.

Es valora positivament que el personal estable estigui format en diferents tasques, i que el personal de reserva estigui format per ocupar diferents posicions, cosa que facilita qualsevol substitució per vacances o baixa per malaltia.

Es valora molt positivament la descripció de les tasques de la posició de reserva i que dues persones de l'equip de control de sales estiguin formades en les tasques de reserva per cobrir en qualsevol moment aquesta posició.

Es valora positivament la descripció de la programació, gestió i organització de les tasques del coordinador: tasques de coordinació del centre i tasques de responsable de recepció i venda d'entrades.

Es considera que la qualitat de la proposta és **excel·lent** i se li atorguen **15 punts**.

#### **Licitador: Magmacultura, S.L.**

L'empresa fa una proposta amb una planificació exhaustiva, clara i entenedora del personal que cobreix les necessitats del Monestir pel que fa a la planificació operativa del servei.

Es valoren positivament els protocols de cobertura davant de contingències del personal i la substitució d'efectius.

Es valora positivament el nombre d'efectius que es preveu que conformin l'equip de treball de forma estable així com el nombre de personal en reserva. Creiem que dona garanties de bona prestació del servei davant possibles eventualitats.

Es valora positivament, la descripció de la programació, gestió i organització de les tasques del coordinador .

Es valora negativament que únicament es defineixen en detall les tasques del coordinador i no la de la resta del personal. Especialment destacable és el no desenvolupament de les tasques de la persona de reserves, si es té en compte la importància del lloc per captar el possible visitant d'activitats programades i escoles.

Es troba a faltar i es valora negativament que la proposta no contempla l'activitat de l'Hora Màgica que l'empresa entén com a part de l'horari d'una de les posicions de controlador de sala i de venda d'entrades, de manera que cobreixen l'hora de 17 a 18 h, dels dimarts i divendres, que el Monestir està tancat al públic i per tant s'observa que compten dues hores de més diàries.

Es considera que la qualitat de la proposta és **molt bona** i se li atorguen **10 punts**.

---

**Criteri 2:** Presentació d'una proposta de planificació operativa per a la inauguració d'un nou espai del Monestir.

**Llicitador: Azertia Facility Service, S.L.**

L'empresa presenta una bona proposta d'horaris, clara i entenedora. També presenta un cronograma adequat, si bé es troba a faltar concreció en els detalls.

Es valora positivament que l'empresa plantegi el tancament d'algun dels espais del Monestir per tal de fer un millor control de l'aforament i del trànsit del públic.

Es valora positivament que la proposta de personal cobreix el servei de manera molt ajustada sense sobredimensionar la jornada.

Es valora positivament el nombre de persones assignades i les seves funcions pel desenvolupament del servei. Les funcions especificades són clares i adequades pel desenvolupament de l'acte. Per contra, es troba a faltar l'especificació del material tècnic de suport que es vol utilitzar, i com es vol dur a terme la coordinació amb el personal de seguretat.

Es valora negativament que no indiqui les mesures d'accessibilitat que aplicarà.

Es valora negativament que no presentin una proposta operativa per cobrir aquest espai amb personal d'atenció al públic un cop estigui obert, contemplant els horaris d'hivern i d'estiu i el personal extra de cap de setmana.

Es considera que la qualitat de la proposta es **bona** i se li atorguen **5 punts**

**Llicitador: Euro-Tomb Barcelona, S.L.**

Es valora positivament la proposta de personal que fa l'empresa per l'acte d'inauguració d'un nou espai, ja que cobreix el servei de manera molt ajustada sense sobredimensionar la jornada.

Es valora positivament el cronograma de coordinació amb el Monestir de Pedralbes i el personal d'atenció al públic per a la planificació operativa de l'acte.

Es valora positivament el nombre de persones assignades pel desenvolupament del servei. Assigna tres persones però, a més, afegeix la figura de coordinador general, sense cost addicional pel Monestir, que fa suport a les tres posicions i es mou en funció de les necessitats del desenvolupament de l'acte.

Es valora positivament el coneixement del desenvolupament de l'activitat i els requeriments necessaris per part del personal d'atenció al públic perquè es duguin a terme.

Es valora positivament que les funcions del personal estan perfectament definides d'acord amb la posició que ocupa el personal.

Es valora positivament la proposta de tancament de la jornada amb l'elaboració d'un informe, ja que afavoreix el feedback amb el Monestir.

Es valora positivament la proposta de desallotjament i tancament del Monestir, malgrat que no indica un *timing* específic.

Es troba a faltar i es valora negativament la proposta d'ubicació de catenàries per indicar un recorregut per a les persones amb mobilitat reduïda; més que una catenària serien necessaris elements de senyalística. No es té en compte el fet que la infermeria hagi de restar oberta per tal de fer accessible el recorregut fins a l'ascensor que han d'utilitzar les persones amb mobilitat reduïda.

Es fa esment de la delimitació amb catenàries d'una zona arqueològica que no es valora, atès que no hi hauran tals restes a la vista del públic.

Es valora negativament que no s'especifiqui que es farà una coordinació amb altres serveis del museu com serien el servei de seguretat i el de neteja del Monestir.

Es valora negativament que no presentin una proposta operativa per cobrir el nou espai amb personal d'atenció al públic un cop estigui obert, contemplant els horaris d'hivern i d'estiu i el personal extra de cap de setmana.

Es considera que la qualitat de la proposta es **bona** i se li atorguen **5 punts**.

**Llicitador: Fragment, Serveis Culturals, S.L.**

La proposta que planteja l'empresa mostra que ha entès correctament les diferents activitats que es proposen en el cas pràctic.

Es valora positivament que la proposta detalla figures, horaris i funcions del personal adequadament i que les funcions assignades s'adiuen a les que corresponen a la figura de coordinador/venda d'entrades i la de control de sala.

Es valora positivament que la figura de controlador de sala prevegi el suport a les persones amb diversitat funcional.

Es valora positivament que l'empresa contempli el suport en el muntatge tècnic de l'acte (micròfons, altaveus, etc.).

Es valora positivament que l'empresa presenti mesures sanitàries per a la prevenció del Covid-19, donat el context en que es duu a terme la licitació.

Es valora positivament l'horari proposat pel desenvolupament del servei,. En tot cas haver proposat tant de personal potser no seria necessari, ni que totes les persones arribessin 30 minuts abans i marxessin 45 minuts després de finalitzar l'acte. Amb 4 persones ja seria suficient.

Es valora positivament la proposta operativa de les posicions un cop el nou espai s'obri al públic.

Es troba a faltar en a proposta presentada que no expliqui com es preveu coordinar l'empresa amb el Monestir de Pedralbes per definir les operatives de la inauguració.

Tot i aquests aspectes positius, l'empresa sobredimensiona la proposta de personal necessari per a l'acte. La afluència de 200 persones per a la realització d'una inauguració sense venda d'entrades no requereix de 8 persones per cobrir el servei. Almenys quatre de les posicions indicades es poden cobrir amb senyalística. S'ha de tenir en compte que hi ha personal de seguretat que fa la funció de vigilància. Un reforç tan extraordinari de personal pot suposar una despesa d'hores extres que pot anar en detriment de cobrir altres serveis. Aquesta proposta de servei preveu una ampliació més gran de personal en cas d'obrir tots els espais per motiu de la inauguració, fet que encara sobredimensiona més el servei.

Es considera que la qualitat de la proposta es **bona** i se li atorguen **5 punts**.

#### **Llicitador: Magmacultura, S.L.**

Es valora positivament la proposta de personal que cobreix el servei de manera molt ajustada sense sobredimensionar l'equip.

Es valora positivament el cronograma de coordinació amb el Monestir de Pedralbes i el personal d'atenció al públic per a la planificació operativa de l'acte.

Es valora positivament la proposta de temporització de la jornada.

Es valora positivament la proposta de senyalística, però no especifica com es durà a terme l'accés a l'hort per a persones amb mobilitat reduïda. Aquest aspecte es valora negativament.

Es valora positivament el plantejament de la coordinació entre el servei d'atenció al públic, el de seguretat i el de neteja, també presents en l'acte.

Es valora positivament la proposta de desallotjament i tancament del centre en coordinació amb el personal de seguretat del centre, així com la revisió i recollida de l'espai.

Tanmateix, es valora negativament que l'informe de la jornada presentat com a model correspongui a un dia d'obertura normal del centre, no a una activitat o una jornada d'inauguració.

Es valora negativament que s'indiqui específicament que hi haurà dues activitats que en el supòsit pràctic plantejat no hi figuren i que, a més, no es vinculen amb l'espai de l'hort: el taller "Herbarius" que es fa en relació al jardí de plantes medicinals del claustre i a la zona de taller de cuina del Monestir i un conta contes (que es podria dur a terme a la sala d'actes, al claustre o procures).

Es valora negativament la proposta també de pausa i recés del personal de l'equip donada la naturalesa i durada de l'acte.

Es valora negativament que no presentin una proposta operativa per cobrir aquest espai amb personal d'atenció al públic un cop estigui obert, contemplant els horaris d'hivern i d'estiu, i el personal extra de cap de setmana.

Es considera que la qualitat de la proposta es **bona** i se li atorguen **5 punts**.

---

**Criteri 3:** Presentació d'una proposta de definició i tractament d'indicadors com a sistema de mesura que ens permeti avaluar variables que vagin en la direcció de millorar el servei.

**Llicitador: Azertia Facility Service, S.L.**

L'empresa fa una proposta correcta i entenedora si be, molt genèrica mancada de detalls i que no presenta cap vinculació al Monestir ni cap proposta de millora.

No es fa cap esment de les enquestes que proporciona el sistema de venda d'entrades del museu que és conegut i utilitzat en els museus de forma generalitzada.

Planteja dur a terme enquestes pel control d'indicadors sense que aporti cap model concret de les enquestes que planteja dur a terme.

Pel que al control de la qualitat del servei d'atenció al públic, proposa la presència del "visitant misteriós" que si bé pot ser interessant sembla poc innovadora.

Es considera que la qualitat de la proposta és **bona** i se li atorguen **3 punts**.

**Llicitador: Euro-Tomb Barcelona, S.L.**

L'empresa fa una proposta força genèrica que podria adaptar-se a qualsevol centre sense observar-se cap especificitat pensada pel Monestir.

Es valora positivament que aportin una persona extra a la plantilla sense cost pel Monestir, per fer les enquestes i el buidatge de les dades que aportin.

Si bé es valora com a positiva la proposta de dur a terme les enquestes amb una periodització estacional, aquesta no es correspon amb la programació quadrimestral que ha estat portant a terme el museu fins el present, ni amb els horaris del centre per la qual cosa no s'adapta i no es valora.

Es valora negativament que es faci esment dels indicadors sense mencionar-se en cap moment a quins indicadors fa referència.

Es valora negativament que l'empresa no mostri cap model de les enquestes que exposa que portarà a terme.

Es valora negativament que no es fa cap esment de les enquestes que proporciona el sistema de venda d'entrades del museu que és conegut i utilitzat en els museus de forma generalitzada.

Es considera que la qualitat de la proposta és **bona** i se li atorguen **3 punts**.

#### **Licitador: Fragment, Serveis Culturals, S.L.**

L'empresa fa una proposta entenedora i precisa que es valora positivament.

Proposa continuar amb el recull de dades que ofereixen les enquestes que es realitzen a través del sistema de venda d'entrades.

Es valora positivament l'esment de les tasques del servei de reserva i que aquestes incloguin dur a terme una breu enquesta on-line en el moment de fer la reserva per alguna activitat, per valorar aspectes: com ha conegut la programació del centre, o si és la primera vegada, per poder conèixer el grau de fidelització dels visitants individuals i dels grups.

Es valora positivament la proposta de dur a terme un buidatge de les dades recollides a través de les enquestes on-line, de les escoles al final del curs escolar per poder analitzar la procedència de les escoles, cursos més demandats i observacions i suggeriments que hagin aportat.

Es valora positivament la proposta que els controladors de sala facin una valoració de les actituds dels visitants i les seves pautes de conducta per tal d'analitzar els punts que generen interès del museu i l'exposició, sense que suposi una intrusió pels visitants. Es considera una proposta viable, diferent, i que pot aportar dades d'interès.

Es valora positivament la proposta que es fa de la de formació del nou personal.

Es considera que la qualitat de la proposta és **excel·lent** i se li atorguen **10 punts**.

#### **Licitador: Magmacultura, S.L.**

L'empresa fa una proposta molt àmplia i ambiciosa que es valora positivament. Contempla dos tipus d'indicadors uns en relació al públic visitant i els altres al personal d'atenció al públic.

Pel que fa als indicadors del servei del personal d'atenció al públic, es valora positivament la proposta als nous treballadors mitjançant l'elaboració de manuals de servei.

Igualment es valora positivament la realització d'auditories periòdiques per avaluar la qualitat del servei.

Pel que fa a la gestió dels indicadors d'atenció al públic, es proposa dur a terme enquestes a partir de la valoració per part dels visitants i que seran analitzades pel mateix personal d'atenció al públic. Si bé es valora la proposta com interessant, cal tenir en compte que el propi sistema de venda d'entrades ja porta incorporat un sistema de valoració mitjançant enquestes programades de forma metòdica, a la qual no es fa esment per part de l'empresa, la qual cosa pot comportar un excés de dades difícil de computar pel propi personal d'atenció al públic o una redundància dels resultats obtinguts i fer-los ineficaços.

L'empresa també proposa dur a terme un control de les queixes que puguin sorgir per part dels visitants, que no es valora, atès que no forma part dels requeriments d'aquesta licitació, ja que es gestionen mitjançant un altre circuit.

Es considera que la qualitat de la proposta és **molt bona** i se li atorguen **6 punts**

#### RESUM DE LA PUNTUACIÓ DE CRITERIS SUBJECTIUS - SOBRE B

Licitador	Criteri 1	Criteri 2	Criteri 3	Total punts
Azertia Facility Service, S.L.	5,00	5,00	3,00	13,00
Euro-Tomb Barcelona, S.L	10,00	5,00	3,00	18,00
Fragment, Serveis Culturals, S.L.	15,00	5,00	10,00	30,00
Magmacultura, S.L.	10,00	5,00	6,00	21,00