

INFORME DE VALORACIÓ DELS CRITERIS SUBJECTES A UN JUDICI DE VALOR DEL PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA AMB NÚMERO D'EXPEDIENT C230002260 PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MUSEU ETNOLÒGIC I DE CULTURES DEL MÓN DURANT EL PERIODE 2024-206

Segons es desprèn de l'acte del dia 5 de gener de 2024 d'obertura de proposicions avaluables a través d'un judici de valor previstos en el plec de clàusules administratives particulars relatiu al procediment obert amb número d'expedient C230002260, les empreses que s'han presentat a la licitació, havent demostrat les seves condicions de capacitat i solvència mitjançant la documentació corresponent, són les següents:

- UTE TRIANGLE OUT-SERV MUSEU ETNOLOGIC
- MAGMACULTURA SL
- EULEN SA
- ALIANZAS Y SUBCONTRATAS SA
- ACCIONA FACILITY SERVICES
- OSVENTOS INNOVACION EN SERVICIOS

Atenent als criteris de valoració reflectits a la clàusula 10 del Plec de Clàusules Particulars de l'expedient de referència número 23001806 i número de contracte C230002260, es procedeix a formalitzar la valoració de l'apartat.

A.1. D'acord amb les prescripcions establertes a la clàusula 4.11. del Plec Tècnic i per valorar el plantejament de les empreses licitadores per garantir la coordinació i la comunicació amb la persona responsable del contracte per part de l'ICUB i amb els serveis de seguretat i els serveis educatius, es valorarà la qualitat d'una proposta d'operativa que garanteixi aquesta coordinació. Fins a 20 punts.

Justificació del criteri: La prestació del servei implica manejar i gestionar un flux d'informació derivat de la pròpia activitat objecte del contracte i la de terceres persones, com visitants i d'altres actors (programa educatiu). Una coordinació adequada entre l'empresa, el responsable del contracte per part de l'ICUB i els serveis de seguretat i els serveis educatius, és un element clau per a la gestió del servei i per a la prevenció de descoordinacions.

La proposta ha de tenir una extensió màxima de 4 pàgines DIN A-4 (arial 11, espai simple). No es valorarà la part de l'oferta que excedeixi aquest límit. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària.

La proposta ha d'incloure:

- La definició dels procediments de comunicació i interlocució amb el museu i amb els serveis de seguretat i els serveis educatius.
- Els destinataris de la informació i la informació clau a comunicar.
- La periodicitat i els canals d'informació/interlocució a utilitzar.
- El paper de cada una de les posicions en els procediments de coordinació i/o comunicació proposats.

En funció d'aquests paràmetres es valorarà i puntuarà la qualitat de la proposta seguint elssegüents criteris:

- **Insuficient: 0 punts.** A les propostes que:
 - Presentin una operativa poc estructurada i/o presentin alguna mancança de caràcter essencial per a la prestació del servei.
 - No estiguin en concordança amb les necessitats del museu.
 - No incloguin tots els aspectes necessaris per a garantir la coordinació i comunicació amb el museu i la resta de serveis que l'integren: definició de procediments, canals d'interlocució i periodicitat de les accions proposades.
- **Acceptable: 5 punts.** A les propostes que:
 - Presentin una proposta estructurada, de manera bàsica i poc desenvolupada i/o que presenti alguna mancança de caràcter no essencial per a la prestació del servei.
 - Estiguin en concordança amb les necessitats del museu.
 - Incloguin tots els aspectes necessaris per a garantir la coordinació i comunicació amb el museu i la resta de serveis que l'integren, però no estiguin suficientment desenvolupats.
- **Bona: 10 punts.** A les propostes que:
 - Presentin una proposta estructurada, de manera detallada i clara, que contempli tots els aspectes essencials per a la prestació del servei.
 - Estiguin en concordança amb les necessitats del museu.
 - Incloguin tots els aspectes necessaris per a garantir la coordinació i comunicació amb el museu i la resta de serveis que l'integren: definició de procediments, canals d'interlocució i periodicitat de les accions proposades.
- **Molt bona: 20 punts.** A les propostes que:
 - Presentin una proposta estructurada, de manera detallada i clara, i que contempli tots els aspectes essencials per a la prestació del servei.
 - Estiguin en concordança amb les necessitats del museu.
 - Incloguin tots els aspectes necessaris per a garantir la coordinació i comunicació amb el museu i la resta de serveis que l'integren: definició de procediments, canals d'interlocució i periodicitat de les accions proposades, utilitzant metodologies innovadores.
 - Incorporin elements o plantejaments d'especial interès que suposin un valor afegit directament aplicable a l'execució del contracte.

UTE TRIANGLE OUT-SERV MUSEU ETNOLOGIC

Presenta una proposta poc estructurada, que planteja la intervenció de diferents figures i la utilització d'eines de control i seguiment, centrades bàsicament en dos aspectes: d'una banda la comunicació entre l'empresa i els responsables del museu i d'una altra, la supervisió del servei.

En relació a la coordinació/comunicació entre empresa i museu, la referència als diferents rols i eines proposades per garantir aquesta coordinació és confusa ja que hi intervenen diverses persones (Cap d'Operacions, Responsable d'Operacions, Coordinador de Serveis, Cap de projecte, Responsable de torn,

Servei de Protecció, Servei d'Inspecció, Centre de control de novetats) i no queda clar quin serà el paper de cada una d'aquestes figures en els procediments de coordinació i/o comunicació.

Les eines proposades per garantir la coordinació són reunions periòdiques, la posada a disposició d'un telèfon disponible 24 hores i d'una adreça de correu per a canalitzar les comunicacions, aspectes que ja figuren com a obligació de l'empresa adjudicatària al punt 4.5. del PPT. Per la supervisió i operativa del servei, proposa la utilització d'eines dirigides bàsicament al control de presència dels equips de treball i a la cobertura permanent del servei, que també figuren com obligacions de l'empresa als punts 4.8. i 4.9 del PPT.

Valoració: Es considera que la proposta està poc estructurada, no està en concordança amb el que es valora en aquest criteri i no inclou tots els elements necessaris per garantir la coordinació i comunicació amb la resta de serveis. En concret no fa cap proposta de coordinació amb el servei de seguretat i amb els serveis educatius, tal com requereix l'enunciat d'aquest criteri. Cap de les propostes presentades fa referència concreta a aquesta interacció, considerada essencial per al bon funcionament del servei. No aporta, per tant, cap proposta de millora a allò que estableix en aquest sentit, el punt 4.11. del PPT.

Per tot l'exposat, la proposta es considera **insuficient** i obté **0 punts**.

MAGMACULTURA SL

Presenta una proposta ben estructurada que s'inicia amb la presentació d'un organigrama d'execució del servei en el que s'identifica de manera clara i detallada el paper de cada un dels rols en els procediments de coordinació i comunicació proposats.

Contempla tots els aspectes a valorar en aquest criteri. Per la coordinació entre l'empresa i el museu i entre l'empresa i els serveis educatius i de seguretat fa propostes concretes com la implementació de Plans de Comunicació que permetin conèixer, compartir i analitzar la informació generada durant el desenvolupament del servei. I un Pla de Seguiment que inclou un programa de reunions i un sistema d'informes, especificant de manera molt clara els interlocutors, la periodicitat i els objectius dels mateixos.

Valoració: La proposta està ben estructurada, redactada de manera detallada i clara. Està en concordança amb les necessitats del museu i contempla tots els aspectes necessaris per a garantir la coordinació/comunicació amb el museu i amb la resta de serveis que l'integren (serveis educatius i seguretat), definint amb detall els procediments, canals d'interlocució i periodicitat de les accions.

Incorpora elements d'especial interès que poden suposar un valor afegit a la coordinació exigida al punt 4.11. del PPT, com la proposta d'incorporar eines per afavorir la interacció entre els coordinadors dels tres serveis (atenció al públic, seguretat i serveis educatius) i per posar a l'abast dels tres equips tota la informació rellevant que pugui afectar al funcionament dels serveis (Microsoft Teams, Magmanews i telèfon actiu 24h/65 a disposició dels coordinadors dels altres serveis).

Per tot l'exposat és considera que la proposta és **molt bona** i obté **20 punts**.

EULEN SA

Presenta una proposta estructurada però poc desenvolupada i concreta, ja que planteja la comunicació/interlocució amb el museu i amb els serveis de seguretat i educatius, de manera molt genèrica. S'indica que l'empresa garanteix aquesta coordinació a través de la figura del Coordinador del servei, la planificació d'operatives, l'elaboració de protocols específics i l'aplicació de mesures correctores, però sense especificar cap acció concreta que vagi més enllà de les obligacions de

coordinació, planificació i elaboració de protocols que estableix el PPT com a obligacions de l'empresa adjudicatària.

Pel que fa als mitjans tècnics per a garantir aquesta comunicació, proposa eines que ja exigeix el PPT i que per tant no poden ser valorades: una tablet per cada seu, aparells intercomunicadors per a cada posició (punt 6.2.) i un sistema de fitxatge pels treballadors (punt 4.9).

Proposa la recollida d'informació amb periodicitat diària, setmanal, mensual, trimestral, semestral i anual, per a la planificació del servei, el seguiment dels recursos, el tractament d'incidències, l'avaluació individualitzada del personal adscrit al servei, seguiment de les formacions i reciclatges, etc. I l'elaboració d'informes amb la mateixa periodicitat.

En relació al paper de cada una de les posicions dins els procediments de coordinació, només enumera les funcions de cada una de les posicions adscrites al servei, que ja apareixen enumerades a la clàusula 7 del PPT.

Valoració: La proposta està estructurada, però de manera bàsica i poc desenvolupada, sense referències concretes a la necessària interacció/coordinació entre els diferents serveis. Es fa una referència molt genèrica a aquesta interacció, però la proposta no està suficientment desenvolupada en aquest sentit i es considera que no aporta cap element de valor afegit a que ja estableix el punt 4.11. del PPT.

Per tot l'exposat es considera que la proposta és **acceptable** i es valora amb **5 punts**.

ALIANZAS Y SUBCONTRATAS SA

Presenta una proposta enfocada bàsicament en la comunicació/interlocució de la empresa amb els responsables del museu i en el control i supervisió dels seus equips de treball.

Per la planificació del servei proposa un equip format per un Director Tècnic i un Responsable del Servei, que vetllaran per la qualitat del servei, el compliment del Plec i reforçarà la figura del Coordinador/a. Aposta per la presencialitat del responsable del servei i proposa una programació de reunions amb periodicitat setmanal, mensual, trimestral i anual i per la presentació d'informes.

La resta del document està enfocat bàsicament a la comunicació interna dins la mateixa empresa: la comunicació entre els coordinadors i els treballadors de cada centre i entre l'empresa i tots els treballadors adscrit al servei.

En general es considera que la proposta manca d'aspectes essencials per a garantir la coordinació entre l'empresa i la resta de serveis que integren el museu (educatius i seguretat).

Valoració: La proposta presenta mancances per a la prestació de servei i no està en concordança amb les necessitats del museu, ja que no hi ha cap referència a la necessària coordinació/interacció amb els serveis de seguretat i educatius del museu, tal com requereix l'enunciat del criteri i per tant es considera que no aporta cap proposta de millora a allò que estableix, en aquest sentit el punt 4.11. del PPT.

Per tot l'exposat, la proposta es considera **insuficient** i obté **0 punts**.

ACCIONA FACILITY SERVICES

Acciona presenta una proposta centrada en la coordinació/comunicació entre l'empresa, el museu i la resta de serveis externalitzats (seguretat, serveis educatius i neteja), presentant exemples de diferents escenaris possibles i solucions per a la detecció i resolució d'incidències.

Proposa reunions quinzenals entre els responsables dels diferents serveis per al tractament i gestió de les incidències derivades del funcionament ordinari del museu. I per a consensuar les operatives a seguir

en cas d'esdeveniments puntuals i/o extraordinaris i en jornades d'especial afluència de visitants. En aquest sentit proposa l'elaboració i tramesa, als diferents serveis implicats, d'una fitxa amb tota la informació necessària per al desenvolupament de l'activitat.

La proposta presenta, al final del document, un quadre en el que es detalla de manera molt concreta i esquemàtica, un pla de comunicacions en el que interactuen els diferents serveis que presten servei al museu, indicant de manera clara el responsable de facilitar la informació, el destinatari de la mateixa i la informació clau necessària per al bon desenvolupament del servei.

Valoració: La proposta està ben estructurada, és detallada, clara i està en concordança amb les necessitats del museu, incloent tots els aspectes necessaris per garantir la coordinació i comunicació amb el museu i amb els serveis educatius i de seguretat. A més incorpora plantejaments que es consideren d'especial interès com la interacció de tots els serveis implicats per a consensuar protocols i operatives de servei. Per tant es considera que els elements plantejats poden millorar la coordinació prevista al punt 4.11. del PPT.

Per tot l'exposat, es considera que la proposta és **molt bona** i obté **20 punts**.

OSVENTOS INNOVACION EN SERVICIOS

Presenta una proposta estructurada, detallada i clara que descriu els procediments de comunicació i interlocució amb el museu i amb els serveis de seguretat i els serveis educatius, definint el paper de cada una de les posicions en aquests procediments, els canals de comunicació a utilitzar, la periodicitat i les situacions concretes en les que s'implementaran aquests procediments.

Per a la gestió i seguiment de les activitats, planteja la incorporació de procediments concrets de comunicació contínua i periòdica amb l'empresa encarregada de gestionar els serveis educatius. En aquest sentit proposa protocols senzills però efectius per a la gestió del servei de reserves, considerat essencial per a garantir la qualitat del servei.

Proposa també la celebració de reunions en les que participin el museu i la resta de serveis que l'integren, en moments concrets d'especial rellevància: a l'inici del curs escolar per compartir informació i proposar operatives que permetin la implementació correcta de les activitats educatives; i abans de la inauguració de les exposicions temporals, per garantir que tots els equips implicats disposin de la informació que necessitin sobre el contingut de la mostra, calendari, activitats associades, protocols especials de visita, etc.

Valoració: La proposta està ben estructurada, contempla els aspectes essencials per a la prestació del servei i està en concordança amb les necessitats del museu, prestant especial atenció a la interacció entre els diferents equips que presten servei al museu, considerada essencial per a un bon funcionament de l'equipament. A més incorpora elements d'especial interès directament aplicables a l'execució del servei i que poden suposar un valor afegit a la coordinació prevista al punt 4.11. del PPT.

Per tot l'exposat, es considera que la proposta és **molt bona** i obté **20 punts**.

A.2. Es valorarà la qualitat d'una proposta de gestió i resolució d'incidències que permeti detectar, informar, canalitzar i resoldre qualsevol incidència, queixa, suggeriment i/o observació relacionada amb el servei objecte d'aquest contracte. Fins a 20 punts.

Justificació del criteri: En la gestió del servei d'atenció al públic és essencial un procediment de gestió d'incidències per detectar, documentar, evitar o minimitzar l'efecte de circumstàncies no previstes que puguin alterar la prestació del servei.

La proposta ha de tenir una extensió màxima de 4 pàgines DIN A-4 (arial 11, espai simple). No es

valorarà la part de l'oferta que excedeixi aquest límit. No es valorarà la informació que es consideri supèrflua o innecessària.

La proposta ha d'incloure:

- La descripció d'un procediment lògic i coherent que permeti la detecció de les incidències que es produeixin en el decurs de la prestació del servei, així com el procediment per a la seva resolució.
- El paper de cada una de les posicions en els procediments de recollida i/o gestió de les incidències.
- La periodicitat i els canals d'informació/interlocució a utilitzar per a la gestió de les incidències.
- La descripció d'un sistema de registre i seguiment de les incidències, que reculli la informació necessària per tal que es puguin adoptar les accions correctores necessàries.

En funció d'aquests paràmetres es valorarà i puntuarà la qualitat de la proposta seguint els següents criteris:

- **Insuficient: 0 punts.** A les propostes que:
 - Presentin una operativa poc estructurada i/o presentin alguna mancança de caràcter essencial per a la gestió de les incidències.
 - No estiguin en concordança amb les necessitats del museu.
 - No defineixin els procediments i/o canals d'informació/interlocució a utilitzar.
 - No descriguin un sistema de registre i seguiment de les incidències.
- **Acceptable: 5 punts.** A les propostes que:
 - Presentin una proposta estructurada, de manera bàsica i poc desenvolupada i/o que presenti alguna mancança de caràcter no essencial per a la gestió de les incidències.
 - Estiguin en concordança amb les necessitats del museu.
 - Defineixen els procediments, canals d'informació, interlocució, periodicitat i sistema de registre de les incidències, però no estiguin suficientment desenvolupats.
- **Bona: 10 punts.** A les propostes que:
 - Presentin una proposta estructurada, de manera detallada i clara, que contempli tots els aspectes essencials per a la gestió de les incidències.
 - Estiguin en concordança amb les necessitats del museu.
 - Incloguin tots els aspectes necessaris per a garantir la gestió correcta de les incidències: procediments, canals d'informació, interlocució, periodicitat i sistema de registre de les incidències, de manera detallada i ben estructurada.
- **Molt bona: 20 punts.** A les propostes que:
 - Presentin una proposta estructurada, de manera detallada i clara, que contempli tots els aspectes essencials per a la gestió de les incidències.
 - Estiguin en concordança amb les necessitats del museu.
 - Incloguin tots els aspectes necessaris per a garantir la gestió correcta de les incidències: procediments, canals d'informació, interlocució, periodicitat i sistema de registre de les incidències, de manera detallada i ben estructurada.

- Incorporin altres elements o plantejaments d'especial interès que suposin un valor afegit directament aplicable a l'execució del contracte

La documentació justificativa d'aquests criteris avaluables mitjançant judici de valor s'ha d'incloure necessàriament i únicament en el **sobre electrònic B**.

UTE TRIANGLE OUT-SERV MUSEU ETNOLOGIC

Presenta una proposta molt genèrica, centrada en aspectes que ja venen recollits al PPT com a obligacions de l'empresa adjudicatària: la garantia d'una comunicació permanent entre l'empresa i el museu (punt 4.5. del PPT), la capacitat de resposta de l'empresa davant activitats imprevistes o no programades, la cobertura permanent del servei i la substitució d'efectius en casos d'absència amb persones que disposin de experiència i formació suficients (punts 4.7. i 4.8. del PPT).

La referència concreta a la gestió i resolució d'incidències és molt genèrica: només fa referència a "diferents medis per a la presentació de suggeriments i queixes" en diferents formats i a la utilització de "Parts d'incidències" i "Fulls resum d'Incidències" que seran revistats setmanalment per comprovar-ne a seva resolució, però sense determinar els tipus d'incidència ni els procediments a seguir per a evitar-les, minimitzar-les o reduir el seu impacte en el desenvolupament del servei.

Valoració: Es tracta d'una proposta molt bàsica que, tot i estar en concordança amb les necessitats del museu, no defineix suficientment ni els procediments, ni el paper de cada una de les posicions dins el circuit de recollida i/o gestió de la informació, ni la periodicitat de les accions. La majoria dels aspectes plantejats no poden ser valorats ja que es tracta de requisits indispensables per a la correcta execució del servei, que venen recollits en el PPT com a obligacions de l'empresa adjudicatària.

Per tot l'exposat es considera que la proposta és **acceptable** i es valora amb **5 punts**.

MAGMACULTURA SL

Presenta una proposta molt ben estructurada, detallada i clara, que contempla tots els aspectes considerats essencials per a la gestió de les incidències i en concordança amb les necessitats del museu.

Proposa una metodologia preventiva/correctiva basada en l'avaluació contínua dels seus equips de treball, que inclou també elements d'especial interès com la realització d'enquestes de satisfacció als responsables dels diferents serveis del museu i la realització d'auditories externes.

Proposa també els instruments per a la recollida i traspàs de la informació i la periodicitat i el paper de cada una de les posicions en aquest procés.

Presenta una enumeració molt detallada de les possibles incidències, que apareixen classificades en grups segons l'origen del problema. Enumera accions correctores concretes per a cada una de les incidències enumerades i proposa l'elaboració de protocols i operatives revisables periòdicament i consensuats amb els responsables del museu per a la seva prevenció i/o correcció.

Valoració: La proposta està ben estructurada i està en concordança amb les necessitats del museu ja que inclou tots els aspectes necessaris per a garantir la gestió correcta de les incidències. A més incorpora elements d'especial interès com un recull, molt concret i detallat, de possibles incidències a gestionar amb les corresponents accions correctores a aplicar, que s'ajusta molt a la tipologia d'incidències que sorgeixen durant el desenvolupament del servei ordinari al museu.

Per tot l'exposat, es considera que la proposta és **molt bona** i es valora amb **20 punts**.

EULEN SA

Presenta una proposta estructurada, de manera detallada i clara, que contempla els aspectes essencials pe a la gestió de les incidències i que està en concordança amb les necessitats del museu.

Proposa un procediment basat en la creació d'una plataforma on line, SITE Museu Etnològic, que permet introduir la informació de la incidència, documentar-la, establir-ne la prioritat, fer seguiment de la seva gestió i resolució, realitzar enquestes d'avaluació sobre la qualitat del servei, proposar millores en la gestió del mateix i obtenir dades qualitatives i quantitatives sobre el servei.

Proposa també crear, als dos mesos de l'inici del servei, un catàleg d'incidències integrat a la mateixa plataforma, que inclouria propostes de resolució disponibles i estandarditzades.

Identifica el paper de les posicions en els procediments de gestió de les incidències, la periodicitat de les accions a realitzar i els canals d'informació/interlocució a utilitzar.

Valoració: La proposta està ben estructurada i està en concordança amb les necessitats del museu ja que inclou tots els aspectes necessaris per a garantir la gestió correcta de les incidències. A més, incorpora elements d'especial interès com el fet que la plataforma sigui compartida amb els responsables del museu que hi tindrien accés per obrir, documentar i fer seguiment de les incidències fins la seva resolució. També es considera, com a valor afegit, la proposta de creació d'un catàleg d'incidències integrat a la pròpia plataforma.

Per tot l'exposat es considera que la proposta és **molt bona** i es valora amb **20 punts**.

ALIANZAS Y SUBCONTRATAS SA

Presenta una proposta basada principalment en eines específiques de gestió del seu personal (sistema Kronos, eina multimèdia Trackforce i Global SOC) orientades bàsicament al control de presència dels seus equips de treball, i a garantir la comunicació directa 24h entre el museu i l'empresa, la cobertura permanent de totes les posicions i les peticions d'ampliació horària per serveis extraordinaris i/o urgents. Es considera que aquesta part de la proposta no es pot valorar ja que es tracta d'aspectes que ja venen recollits com a obligacions de l'empresa en els punts 4.5. 4.7. i 4.8. del PPT.

Respecte a la gestió de les incidències, defineix els procediments, canals d'informació, interlocució, periodicitat i sistema de registre, però contempla la implementació d'accions que corresponen al museu/ICUB com a titulars del servei (la implementació de sistemes tecnològics per a la gestió de reserves en línia, la realització de reunions amb grups de ciutadans per a incentivar la participació de la comunitat local o l'anàlisi comparativa amb altres museus).

Finalment, i en quant a les accions de millora proposades per a la resolució de les incidències, proposa accions que, de nou, són condicions ja exigides per l'execució del servei (comunicació directa 24h, cobertura permanent de les posicions).

Valoració: La proposta està estructurada, però defineix els elements necessaris per a la gestió de les incidències de forma confusa i insuficient i no està del tot en concordança amb les necessitats del museu, barrejant procediments, eines i accions que corresponen al museu com a titular del servei.

Per tot l'exposat es considera que la proposta és **acceptable** i es valora amb **5 punts**.

ACCIONA FACILITY SERVICES

Presenta una proposta basada principalment en la gestió dels seus equips de treball : eines de control horari i de presència, borses de treball, sistema de retribucions, formació, beneficis i descomptes per a la seva plantilla, conciliació de la vida personal, laboral i familiar, flexibilitat horària, un gestor documental (CTI) per gestionar documentació sobre la plantilla (llocs de treball, plans de formació, absentisme, fulls TC1 i TC2)

Es considera que aquests aspectes formen part de la política interna de recursos humans de l'empresa i per tant no són valorables en aquest criteri.

Per a la gestió de les incidències proposa sistemes de comunicació que ja venen recollits com a obligacions de l'empresa en el PPT i que per tant, no es poden valorar: comunicació permanent 24h entre empresa i museu (punt 4.5.) i dotació de mitjans materials com tauletes i aparells intercomunicadors (punt 6.2.)

Proposa un calendari de reunions amb els responsables del servei que resulta poc operatiu (reunions diàries, setmanals i mensuals).

En relació al sistema de registre de les incidències proposa la implantació del software CTI, descriu les seves característiques però no defineix suficientment els procediments a seguir per a la detecció, gestió, correcció i resolució de les mateixes.

Valoració: Es tracta d'una proposta que planteja, com a mesures de gestió de les incidències, elements bàsics considerats obligatoris segons el PPT i un calendari de reunions amb els responsables del servei, que resulta poc operatiu (reunions diàries, setmanals i mensuals). Defineix les eines a utilitzar per a la gestió de les incidències, però no defineix suficientment els procediments a seguir per a la detecció, gestió, correcció i resolució de les mateixes.

Per tot l'exposat es considera que la proposta és **acceptable** i es valora amb **5 punts**.

OSVENTOS INNOVACION EN SERVICIOS

Presenta una proposta detallada que descriu procediments concrets per a la detecció, recollida de dades i documentació de les incidències. I un sistema de registre (plataforma Redmine) per a fer-ne el seguiment i per a l'elaboració d'informes, indicadors i estadístiques mensuals.

Fa una enumeració detallada de les incidències més habituals, amb protocols senzills però clars per a la seva gestió i resolució, indicant el paper de cada una de les posicions del servei en els processos de detecció/recollida d'informació i proposant els procediments a seguir en cada cas concret. En aquests procediments fa referència explícita a la necessària interacció amb la resta de serveis dels museus en funció del tipus d'incidència detectada.

Valoració: La proposta està ben estructurada i en concordança amb les necessitats del museu ja que contempla tots els aspectes necessaris per a garantir la gestió correcta de les incidències i descriu detalladament els procediments, canals d'interlocució, periodicitat i sistema de registre. A més incorpora elements d'especial interès com un recull, concret i detallat, de possibles incidències a gestionar amb les corresponents accions correctores a aplicar, que s'ajusta molt a la tipologia d'incidències que sorgeixen durant el desenvolupament del servei ordinari al museu. Es valora també positivament la referència expressa a la interacció amb els altres serveis durant els processos de detecció, gestió i resolució d'incidències.

Per tot l'exposat es considera que la proposta és **molt bona** i es valora amb **20 punts**.

Quadre resum de les puntuacions

EMPRESA	CRITERI A1	CRITERI A2	PUNTUACIÓ TOTAL
UTE TRIANGLE OUT-SERV MUSEU ETNOLOGIC	0	5	5
MAGMACULTURA SL	20	20	40
EULEN SA	5	20	25
ALIANZAS Y SUBCONTRATAS SA	0	5	5
ACCIONA FACILITY SERVICES	20	5	25
OSVENTOS INNOVACION EN SERVICIOS	20	20	40