

## **ACTA 2**

A la sala virtual, a les dotze hores del dia 19 d'octubre de 2020, es constitueix la Mesa de Contractació de forma virtual, per a la valoració del sobre B (Documentació relativa als criteris d'adjudicació ponderables en funció de fórmules matemàtiques) que correspon al procediment obert, per a la contractació del servei públic de transport col·lectiu de viatgers entre Sant Boi de Llobregat, Barcelona i altres municipis.

La presideix per designació del Vicepresident executiu, el Vicepresident de mobilitat i transport, senyor Antonio Poveda Zapata i hi actuen com a vocals, la Cap del Servei de Secretaria, senyora Glòria Vendrell Garrido, per delegació del Secretari general; el Cap de Servei de Gestió i Explotació del Transport, senyor Eduard Unzeta Nuez, i la Interventora delegada, senyora Manuela Fernández Cester, com a Secretària, la Coordinadora de Contractació, senyora Gemma Rodríguez Flores.

Es declara obert l'acte amb les formalitats previstes a la normativa legal vigent i seguidament es procedeix a la lectura de l'informe tècnic elaborat als efectes, la Mesa accepta la valoració continguda al mateix i el fa seu en la seva integritat per la qual cosa es trasllada a l'acta el contingut literal del mateix:

“Per acord del Consell Metropolità de l'AMB, de data 3 d'abril de 2020, s'aprova l'expedient de contractació així com els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques i econòmiques que regeixen la contractació, mitjançant procediment obert, del servei públic de transport col·lectiu de viatgers entre Sant Boi de Llobregat, Barcelona i altres municipis.

A la licitació s'han presentat, d'acord amb l'acta 1 de la Mesa de Contractació de data 9 de juliol de 2020, quatre proposicions, que corresponen a:

- Oliveras, SL (en endavant Oliveras)
- VIGUESA DE TRANSPORTES, S.L (en endavant Viguesa)
- UTE MARFINA BUS, SA (50 per cent de participació) i TRANSPORTES UNIDOS DE ASTURIAS, SL (50 per cent de participació) (en endavant UTE 1)
- UTE EMPRESA MONFORTE, SAU (20 per cent de participació); CASTROMIL, SAU (20 per cent de participació); LA HISPANO IGUALADINA, SL (1 per cent de participació); ALCALABUS, SL (19 per cent de participació); AUTOCARES JULIÀ, SLU (15 per cent de participació); JULIÀ TRAVEL, SLU (15 per cent de participació); MONBUS URBANOS, SA (5 per cent de participació); AUTOBUSES URBANOS DE LUGO, SA (5 per cent de participació) (en endavant UTE 2)

Les quatre propostes han estat admeses i per tant, es procedeix a la valoració del sobre B.

**CRITERIS DE VALORACIÓ**

El plec de clàusules administratives particulars del contracte estableix, a la clàusula 11, els següents criteris d'adjudicació:

<b>Criteri</b>	<b>Puntuació màxima</b>
<b>1. Criteris dependents d'un judici de valor</b>	
1.1. Operativa del servei	21
1.2. Qualitat del servei	21
1.3. Relació amb les persones usuàries	7
<b>Subtotal criteris dependents d'un judici de valor</b>	<b>49</b>

<b>2. Criteris quantificables de forma automàtica</b>	
2.1. Objectiu de viatgers de pagament (CV)	8
2.2. Antiguitat de la flota base de vehicles provisionals (ANT)	4
2.3. Nombre de vehicles provisionals addicionals (NVPA)	4
2.2. Cost unitari (Cu)	35
<b>Subtotal criteris quantificables de forma automàtica</b>	<b>51</b>

<b>Total</b>	<b>100</b>
--------------	------------

Obert el sobre B que conté la documentació relativa als criteris d'adjudicació dependents d'un judici de valor, es procedeix en primer lloc a la valoració dels esmentats criteris (1.1, 1.2 i 1.3 de la taula anterior).

## **VALORACIÓ DE LES PROPOSICIONS EN RELACIÓ ALS CRITERIS DEPENDENTS D'UN JUDICI DE VALOR**

La valoració dependent d'un judici de valor estarà relacionada amb el valor tècnic de la proposició i la qualitat de servei que ofereixi, i es farà d'acord amb els criteris que s'expressen a la clàusula 11 del plec de clàusules administratives particulars. L'apartat 11.1 detalla els diferents aspectes que seran objecte de valoració per a la puntuació dels criteris dependents d'un judici de valor, d'acord amb el contingut del sobre B que es demana a l'apartat 12.1.

La puntuació màxima de cada proposició pel que fa al conjunt d'aquests criteris serà de 49 punts. Les proposicions que no aconseguixin una puntuació mínima de 25 punts seran desestimades, i no seran objecte de valoració pel que fa als criteris quantificables de forma automàtica.

### **Valoració del criteri 1.1 "Operativa del servei" (fins a un màxim de 21 punts)**

L'apartat 11.1 del plec de clàusules administratives particulars estableix que el criteri "Operativa del servei" es valorarà a través dels subcriteris i aspectes següents:

**Programació detallada del servei base establert al Projecte de servei (Annex 1 del PPTE):** Consistència, detall i exactitud de la programació detallada del servei per als diferents períodes considerats. Justificació dels temps de recorregut. Justificació de les velocitats comercials considerades. Justificació de les produccions del servei (hores útils). Justificació de l'assignació del personal de conducció a les diferents línies del servei base. Justificació de l'assignació de vehicles (nombre i mida) a les diferents línies del servei base atenent a la seva capacitat per atendre la demanda de cada línia, la seva adequació per a la circulació al llarg dels itineraris del servei i la seva adequació per a la prestació del servei a totes les parades. Consistència i justificació de l'assignació dels vehicles a les diferents línies del servei base atenent a la seva font d'energia per tal de minimitzar les emissions contaminants de les circulacions del servei (km útils), especialment a les trames urbanes **(15,0 punts)**

**Ajustos proposats al servei base:** Concreció i justificació de les millores proposades als horaris del servei base establert al Projecte de servei (Annex 1 del PPTE) per tal d'assolir una major eficiència en l'atenció a la demanda del servei i en l'aprofitament dels recursos humans i materials necessaris. **(2,0 punts)**

**Tractament de situacions operatives especials:** Consistència, detall i exactitud del tractament proposat per a les situacions operatives especials. Justificació de l'operativa prevista a les terminals del servei. Justificació de l'operativa del servei prevista en cas d'interrupció dels itineraris habituals. Justificació de l'operativa del servei prevista en el cas d'esdeveniments excepcionals o afectacions al sistema de transport que impliquin puntualment una elevada demanda del servei. Garanties per a

les persones usuàries de bona qualitat en la prestació del servei en situacions operatives especials.  
**(4,0 punts)**

**1.1.1. Subcriteri 1.1.1 “Programació detallada del servei base establert al Projecte de servei” (fins a 15 punts)**

A continuació es valoren les ofertes presentades en relació al subcriteri 1.1.1 “Programació detallada del servei base establert al Projecte de servei”:

**OLIVERAS**

L’oferta es considera, per aquest subcriteri, suficient.

El temps de recorregut es troba justificat de manera poc adient. S’esmenta de manera genèrica que s’han realitzat dos procediments pel seu càlcul (estudi històrics SAEI i mesures sobre el terreny). Es calcula un temps de recorregut en el qual s’inclou el temps de regulació, sense que aquest quedi detallat, i es proporciona un quadre per cada període amb el detall d’aquest temps. El contingut proposat en relació a la justificació del temps de recorregut resulta limitat i poc detallat als efectes de la seva valoració.

La justificació de la velocitat comercial es considera poc adient. Es fa constar que s’han dividit les longituds de cada trajecte que es proporcionen al PPTTE entre els respectius temps de recorregut de l’apartat anterior. Es proporciona una taula per cada període amb la velocitat comercial tenint en compte el temps de regulació de cada línia segons sentit i tipus de dia. El contingut proposat en relació a la justificació de la velocitat comercial resulta limitat i poc detallat als efectes de la seva valoració.

Les produccions es troben descrites i justificades de manera poc adient. Es presenta un quadre amb el total d’hores anuals, desglossades per línia i període, justificat com a conseqüència del càlcul d’expedicions i km mostrats prèviament. El contingut proposat en relació a la justificació de les produccions resulta limitat i poc detallat als efectes de la seva valoració.

L’assignació del personal de conducció a les diferents línies del servei base es troba descrita i justificada de manera molt adient. Es proporcionen taules que detallen de manera molt clara el nombre de conductors necessaris per línia, període i tipus de dia. Es presenten els torns de conducció de cada línia, per cada període, on es pot veure la durada de la jornada laboral de cadascun, així com l’hora d’inici i l’hora de finalització.

L’assignació de vehicles (nombre i mida) a les diferents línies del servei base es troba justificada de manera poc adient. Es proporciona una taula amb el nombre màxim de vehicles per línia i període, justificada de manera suficient. Es proporciona una taula amb la viabilitat de les diferents tipologies de vehicles per cada línia, en aquesta s’indica la seva adequació o inviabilitat per a la circulació al

llarg de cada itinerari, tot i que no s'aporta justificació. Es presenta una assignació de les diferents tipologies de vehicles a cada línia, sense especificar període, amb una justificació poc detallada de la demanda. Es fa distinció entre tipologies de vehicle estàndard per adequar la tipologia del vehicle a la prestació del servei. Amb tot, la proposta no justifica de manera completa l'assignació de vehicles.

L'assignació de vehicles (per tipus d'energia) a les diferents línies del servei base es troba descrita i justificada de manera suficient. Es presenten les conclusions d'un estudi d'electromobilitat propi on es detalla de manera adequada les línies operades amb vehicles elèctrics, els tipus de càrrega proposats i el nombre i ubicació dels carregadors. Es proporcionen unes taules per cada període en les que s'assigna el nombre d'autobusos màxim a cada línia per tipologia i per tipus d'energia. La viabilitat de la proposta referent a l'assignació dels vehicles híbrids dièsel-elèctric endollables i referent a la localització dels pantògrafs no es troba suficientment justificada.

## **VIGUESA**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

El temps de recorregut es troba justificat de manera molt adient. Es presenten els resultats d'un estudi de camp dels temps reals de trajecte de cada tram a partir d'una segmentació prèvia de totes les línies. Es proporciona una taula amb el temps estimat de càrrega elèctrica per cada línia que ho necessita, segons si carrega a una sola capçalera o a les dues. Es proporciona una taula per cada tipus de dia amb el temps màxim i mig de regulació de cada línia per cada període. Es proporciona una taula molt detallada per cada tipus de dia de cada període en què es mostra el temps de trajecte de cada sentit de cada línia per bloc horari.

La velocitat comercial es troba justificada de manera molt adient. Es proporciona una taula amb la velocitat comercial de cada línia i total del servei amb i sense el temps de regulació per tipus de dia i període, incloent també un total anual. A la mateixa taula on es detallen els temps de recorregut es troben detallades les velocitats comercials (sense tenir en compte el temps de regulació) amb el mateix nivell de detall mencionat anteriorment.

Les produccions es troben descrites i justificades de manera molt adient. Es proporciona una taula per cada període amb les hores per tipus de dia, totals diaris i totals anuals amb un elevat grau de detall, obtinguda a partir de les taules exposades prèviament amb el nombre d'expedicions i quilòmetres.

L'assignació del personal de conducció a les diferents línies del servei base es troba descrita i justificada de manera suficient. Es proporciona una taula amb un nivell de detall suficient on es poden apreciar els torns, les hores i els conductors equivalents a temps complet per cada línia i per cada període. Es presenten els torns de conducció, per cada període i tipus de dia, on es pot veure la durada de la jornada laboral de cadascun, així com l'hora d'inici i l'hora de finalització.

L'assignació de vehicles (nombre i mida) a les diferents línies del servei base es troba justificada de manera adient. Es proporciona una taula amb el nombre de vehicles necessaris per tipus de dia i

línia, els disponibles i la reserva. Es presenta un quadre amb l'assignació de les diferents tipologies de vehicle a cada línia per període amb una justificació adient de la seva capacitat per atendre la demanda de cada línia. Es justifica de manera adient l'adequació per a la circulació al llarg dels itineraris del servei. Es presenten les conclusions de l'anàlisi de l'adequació de les parades per la correcta prestació del servei.

L'assignació de vehicles (per tipus d'energia) a les diferents línies del servei base es troba descrita i justificada de manera adient. Es presenta un escalat de cada criteri d'assignació de vehicles segons emissions per justificar la seva assignació a les diferents línies del servei, els criteris exposats són adients. Finalment es proporciona una taula molt detallada per cada període i tipus de dia on consten el nombre de vehicles assignats a cada línia per tipus de dia i energia.

### **UTE 1**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, suficient.

El temps de recorregut es troba justificat de manera poc adient. S'ha realitzat un treball de camp amb una mostra puntual on s'ha mesurat el temps real de trajecte a bord del bus, s'indica que s'ha corroborat amb dades de temps de recorregut proporcionades per navegadors. La justificació del càlcul de temps de recorregut per les rutes no existents es considera poc exhaustiu, havent realitzat itineraris amb un vehicle flotant amb una estimació de temps d'aturada per cada nova parada. Es mostra una fórmula per calcular el temps de recorregut de transició entre l'hora vall i l'hora punta. Es proporciona una taula amb els temps de recorregut de cada sentit de cada línia per tipus de dia i, en feiner, separat per hora punta i hora vall, especificant període.

La velocitat comercial es troba justificada de manera poc adient. Es comenta que el procediment de càlcul ha consistit en dividir els quilòmetres comercials entre les hores extrems de la seva eina de gestió de la planificació. Es proporciona un quadre amb la velocitat comercial per línia, període i tipus de dia. La descripció de la proposta no és homogènia quant a la consideració dels temps de regulació.

Les produccions es troben descrites i justificades de manera adient. Es proporciona una taula amb les hores diàries (separades per tipus de dia) i anuals, per línia i per període amb un total per servei, obtinguda a partir de les taules prèvies d'expedicions i quilòmetres.

L'assignació del personal de conducció a les diferents línies del servei base es troba descrita i justificada de manera suficient. Es proporciona una taula amb un nivell de detall adient on consta, per cada línia i per cada període, el nombre de conductors per tipus de dia. S'adjunta un annex amb els torns de conducció, per cada període i tipus de dia, costa de veure la durada de la jornada laboral de cadascun, així com l'hora d'inici i l'hora de finalització.

L'assignació de vehicles (nombre i mida) a les diferents línies del servei base es troba justificada de manera suficient. Es presenta una taula per cada període on consta el nombre de vehicles necessaris per línia i tipus de dia. Es justifica de manera adient la capacitat per atendre a la demanda. Es justifica molt breument l'adequació als itineraris i a les parades amb un exemple de simulació de gir en un punt conflictiu del recorregut al municipi de Sant Boi.

L'assignació de vehicles (per tipus d'energia) a les diferents línies del servei base es troba descrita i justificada de manera poc adient. Es proporciona una taula per cada període i tipus de dia on consten el nombre de vehicles assignats a cada línia per tipus de dia i energia. El tractament del tipus d'energia pels vehicles híbrids es tracta de manera genèrica, sense diferenciar entre híbrids dièsel-elèctric i híbrids dièsel-elèctric endollables.

## **UTE 2**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, molt adient.

El temps de recorregut es troba justificat de manera molt adient. La licitadora ha analitzat les dades a partir de diverses fonts d'informació provinents de treball de camp, de dades d'origen-destinació, arxius GFTS publicats per l'AMB i de l'anàlisi de l'explotació de les dades de les línies existents.. Es proporciona una taula amb el temps de recorregut referència de cada sentit de cada línia on es detalla la font a partir de la qual s'ha obtingut. Tot seguit es presenta, per període, un resum de cada línia d'aquesta anàlisi. Es proporciona també una taula amb les variacions en % del temps de recorregut en dissabte i festiu. Finalment es mostra una taula molt detallada amb el temps de recorregut i el temps de regulació de cada sentit de cada línia per bloc horari, per tipus de dia i per període.

La velocitat comercial es troba justificada de manera molt adient. Es proporciona un quadre per cada període on es detalla la velocitat comercial total de cada línia i desagregada per tipus de dia. Tot seguit es fa una comparació d'aquests totals per línia amb els històrics proporcionats al PPTE. A la mateixa taula on es detallen els temps de recorregut es troben detallades les velocitats comercials (tenint en compte el temps de regulació i sense tenir-lo en compte) amb el mateix nivell de detall mencionat anteriorment.

Les produccions es troben descrites i justificades de manera molt adient. Es presenta una taula molt detallada per cada període amb les expedicions, els quilòmetres útils i les hores útils diaris i anuals per cada línia en total i desglossat per tipus de dia. Es presenta també una taula amb la mateixa informació però agregada per tot el servei.

L'assignació del personal de conducció a les diferents línies del servei base es troba descrita i justificada de manera adient. Es proporciona una taula d'assignació del personal detallada per tipus de dia i període en el que es mostren el nombre de torns de conductor previstos. S'adjunta un annex amb aquests torns de conducció, detallats per cada període i tipus de dia, on es pot veure la durada de la jornada laboral de cadascun, així com l'hora d'inici i l'hora de finalització.

L'assignació de vehicles (nombre i mida) a les diferents línies del servei base es troba justificada de manera molt adient. S'explica de manera molt detallada el nombre de vehicles i la determinació de la seva tipologia. Es proporciona una taula per cada període amb el percentatge d'ocupació en hora punta previst segons la tipologia del vehicle. Es detalla de manera exhaustiva l'adequació de la tipologia dels vehicles proposats per a la circulació al llarg dels itineraris de cada línia i de la seva adequació per a la prestació del servei a totes les parades, identificant els punts conflictius i la seva classificació segons gravetat.

L'assignació de vehicles (per tipus d'energia) a les diferents línies del servei base es troba descrita i justificada de manera molt adient. Es presenten les conclusions d'un estudi de mobilitat elèctrica. Es proporciona una taula resum amb les variacions de la flota durant tot el contracte i una taula amb les dates de renovació proposades i el nombre de vehicles que es renoven. Finalment es proporciona una taula molt detallada per cada període, i també segons una subdivisió pròpia per subperíode, amb l'assignació de vehicles per tipologia, línia i tipus de dia.

### **PUNTUACIONS DEL SUBCRITERI**

En conseqüència, es proposen les puntuacions següents en la valoració d'aquest subcriteri:

<b>Subcriteri 1.1.1</b>	<b>Puntuació</b>			
	<b>OLIVERAS</b>	<b>VIGUESA</b>	<b>UTE 1</b>	<b>UTE 2</b>
	<b>Màxima</b>			
<b>Programació detallada del servei base establert al 15 Projecte de servei</b>	<b>7,9</b>	<b>11,8</b>	<b>7,4</b>	<b>13,9</b>

#### **1.1.2. Subcriteri 1.1.2 "Ajustos proposats al servei base" (fins a 2 punts)**

A continuació es valoren les ofertes presentades en relació al subcriteri 1.1.2 "Ajustos proposats al servei base":

#### **OLIVERAS**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

Es presenten un total de set mesures per millorar els horaris proporcionats al PPTE amb l'objectiu de coordinar horaris de línies amb itinerari comú, ajustar els temps de recorregut per augmentar la puntualitat i regularitat i ajustar el nombre de busos. Es proporciona una descripció detallada de cada mesura proposada amb una justificació adequada.

#### **VIGUESA**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, molt adient.

Es presenten els ajustos dividits en dos grans blocs, els que milloren l'eficiència en l'atenció a la demanda i els que milloren l'aprofitament dels recursos. Dins del primer bloc es presenten ajustos del servei per assolir quatre objectius: millorar la distribució temporal de l'oferta segons la temporalitat de la demanda (es proposen quatre mesures), coordinar horaris de línies amb itinerari comú (es proposa una mesura però se n'estudien quatre), facilitar la intermodalitat coordinant horaris amb altres modes (es proposa una mesura, se n'estudien dues) i ajustar horaris a l'entrada i



sortida d'equipaments (es proposa una mesura, s'estudien els equipaments de la zona i la cobertura horària de totes les línies). Dins del segon bloc es proposen ajustaments per equilibrar el temps de regulació en les línies que tenen una diferència més gran entre el temps de regulació en una capçalera i l'altra.

#### **UTE 1**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, suficient.

Els canvis proposats per l'optimització de recursos fan referència a ajustos en els horaris per tal d'obtenir un estalvi de vehicles i per tant conductors. La justificació dels estalvis es considera poc adient. D'altra banda, la descripció dels canvis proposat per la millor adequació de l'oferta a la demana es considera adient i es plantegen mesures pel servei i també més específiques de necessitats de cada línia, amb un justificació que no té un grau de detall alt.

#### **UTE 2**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, molt adient.

Els ajustos proposats amb l'objectiu de ser més eficients en l'atenció a la demanda i en l'aprofitament de recursos humans i materials han estat classificats en tres blocs: millora de la freqüència combinada entre línies (es proposen dues millores), ajust del servei a la demanda segons tipus de dia o hora (es proposen quatre millores) i millora dels horaris en punts singulars (es proposen tres millores). La descripció de les mesures es considera molt adequada així com la justificació de cadascuna d'elles.

#### **PUNTUACIONS DEL SUBCRITERI**

En conseqüència, es proposen les puntuacions següents en la valoració d'aquest subcriteri:

Subcriteri 1.1.2	Puntuació				
	Màxima	OLIVERAS	VIGUESA	UTE 1	UTE 2
Ajustos proposats al servei base	2	1,4	1,9	1,2	1,8

#### **1.1.3. Subcriteri 1.1.3 "Tractament de situacions operatives especials" (fins a 4 punts)**

A continuació es valoren les ofertes presentades en relació al subcriteri 1.1.3 "Tractament de situacions operatives especials":

#### **OLIVERAS**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, gens adient.

La justificació de l'operativa prevista a les terminals del servei es considera gens adient. La proposta realitza una descripció poc detallada de les actuacions. Justifica la proposta de regulació horària i l'operativa als orígens finals creuats amb detall. S'aporta proposta sobre les accions a aplicar per part del personal de conducció i dels inspectors en relació a la conducció, seguretat i l'estacionament, entre d'altres, a les terminals de forma suficient. Es relaciona i s'exposa de manera general l'electromobilitat a les terminals. El contingut proposat en relació a la justificació de l'operativa prevista a les terminals resulta limitat i poc detallat als efectes de la seva valoració.

La justificació de l'operativa del servei prevista en cas d'interrupció dels itineraris habituals es considera poc adient. La proposta presentada no té detall específic per a cada tipus de situació. En el cas d'interrupcions programades, es considera que la descripció és suficient: es mostra un diagrama sobre l'operativa a seguir i es detallen els diferents mètodes que s'aplicarien, seguint les indicacions establerts per l'AMB (avisos a parades, utilització de l'eina GIT, gestió del personal i departaments implicats). No es detalla l'operativa a seguir en el cas d'interrupcions no programades.

La justificació de l'operativa del servei prevista en el cas d'esdeveniments excepcionals o afectacions al sistema de transport que impliquin puntualment una elevada demanda del servei es considera gens adient. No es detalla l'operativa a seguir en aquestes ocasions. D'altra banda, es detalla un temps de resposta en l'actuació màxim per a diferents situacions i també s'identifiquen algunes de les situacions que poden produir circumstàncies d'elevada demanda.

Es considera que es justifica de forma gens adient l'operativa i protocols d'actuació per garantir a les persones usuàries la bona qualitat de la prestació del servei. El contingut proposat en relació a aquest aspecte resulta insuficient als efectes de la seva valoració.

## **VIGUESA**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

La justificació de l'operativa prevista a les terminals del servei es considera molt adient. S'aporta una taula molt detallada de l'anàlisi de les terminals, descrivint amb molta exhaustivitat les principals incidències en l'operativa així com en el seu impacte en l'entorn, donant com a resultat una classificació segons un escalat en el qual s'indica si presenta alguna dificultat i si cal actuar per la seva adequació. S'exemplifica una possible actuació per l'adequació d'un terminal i es proposa completar l'anàlisi de propostes en un termini màxim de 3 mesos en cas de ser adjudicatari. Es presenta una taula molt concreta d'operativa d'estacionament de vehicles a les terminals amb propostes de millora de l'estacionament allà on ho consideren necessari. Es descriu amb detall l'operativa prevista per part del personal de conducció i les accions previstes, entre elles el temps màxim per aturar motors, que s'estableix en 2 minuts, l'accionament del pantògraf per la càrrega d'oportunitat, si s'escau. Es descriu de forma molt adient l'operativa en cas d'incidència o situació imprevista a les terminals.

La justificació de l'operativa del servei prevista en cas d'interrupció dels itineraris habituals es considera adient. Es presenta un esquema global on es proposa l'operativa a portar a terme en cas

d'interrupció dels itineraris habituals diferenciant entre necessitats programades i no programades. Es presenten taules detallades sobre els nivells d'alerta associats a les necessitats i incidències, amb els protocols d'actuació i de comunicació amb els actors interns i externs.

La justificació de l'operativa del servei prevista en el cas d'esdeveniments excepcionals o afectacions al sistema de transport que impliquin puntualment una elevada demanda del servei es considera molt adient. Es presenta un esquema global on es proposa l'operativa a portar a terme cas d'increment de demanda, diferenciant entre necessitats programades i no programades. Es proposa l'anàlisi detallat de la situació amb les dades disponibles i els possibles actors involucrats. Es presenten taules detallades sobre els nivells d'alerta associats a les necessitats i incidències, amb els protocols d'actuació i de comunicació amb els actors interns i externs. Es descriuen de manera molt detallada un seguit de situacions detectades en l'actualitat que poden produir situacions puntuals d'alta demanda, aportant una taula descriptiva molt completa sobre les possibles afectacions, classificades segons municipi i línies afectades amb un plànol de localització. Finalment es proposa una prova pilot a cinc parades de gran demanda per la monitorització de la demanda en temps real.

Es considera que es justifica de forma adient l'operativa i protocols d'actuació per garantir a les persones usuàries la bona qualitat de la prestació del servei. Es contempla un temps de resposta adequat davant les situacions operatives especials amb proposta de seguiment i avaluació contínua del pla amb indicadors de satisfacció de les persones usuàries. S'aporta informació molt adient sobre la comunicació als agents socials implicats, utilitzant els mecanismes que l'administració metropolitana posa a disposició de les empreses operadores.

## **UTE 1**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, suficient.

La justificació de l'operativa prevista a les terminals del servei es considera suficient. S'aporta una anàlisi basada en els augments de freqüències que es poden donar per les diferents afectacions que es podrien produir per modificacions als itineraris de les línies, modificacions de l'oferta futura amb noves línies i reforços. L'anàlisi i proposta de millora de les terminals es considera suficient i se centra principalment en la identificació de la disponibilitat d'espai per a dos o més autobusos i en la manera d'ampliar-les. Es defineixen els protocols generals d'actuació a les terminals a propòsit de les accions per part del personal de conducció, la regulació i el temps de sortida, i l'obligatorietat d'aturar els motors a partir de temps de regulació superiors als 3 minuts.

La justificació de l'operativa del servei prevista en cas d'interrupció dels itineraris habituals es considera suficient. Es proposa rebre informació a partir de l'escolta a xarxes socials, personal de conducció i comunicacions reglades de les administracions, classificant les incidències en programades i no programades de cara a la proposta d'actuacions. S'indica de forma general el tipus de resposta en relació a l'adaptació d'horaris, reforç del servei o modificació dels itineraris, a través

de catàlegs de reforços o d'itineraris alternatius. Es presenta una taula general per municipi amb la proposta de vies alternatives a talls en alguns carrers per esdeveniments.

La justificació de l'operativa prevista en cas d'esdeveniments excepcionals o afectacions al sistema de transport que impliquin puntualment una elevada demanda del servei es considera adient. S'aporta detall i concreció a l'anàlisi i a les mesures previstes quant a disponibilitat de recursos materials i humans. Els reforços es troben detallats segons la tipologia d'incidència, les línies afectades i l'augment de les freqüències de pas. Es presenten taules descriptives i detallades, amb explicació dels temps de resposta, els recursos assignats i les alternatives previstes als increments de necessitats. Es presenta una taula d'anàlisi detallada sobre tipologies de contingències que poden causar increments de demanda puntuals, segons línia i període, i es preveu el reforç de certes línies en certes contingències planificades i previstes.

Justifica de forma suficient l'operativa i els protocols d'actuació per a garantir a les persones usuàries la bona qualitat de la prestació del servei. Es proposen quatre etapes consistentes en la identificació, disseny de procediments, comunicació i execució d'operatives especials, amb un posterior seguiment i avaluació. S'indica que es tenen contactes amb empreses prestadores de serveis auxiliars i de prevenció, sense concretar en quins aspectes donaran suport. Es proposa un seguiment a partir d'elements concrets, com són el sistema de queixes, la participació activa dels usuaris de manera genèrica, el seguiment de l'absentisme laboral, el sistema de monitoratge de manteniment i neteja dels vehicles, i el sistema de comptatge de passatgers. S'indiquen de manera genèrica indicadors de seguiment i control per a l'avaluació de les mesures proposades en casos d'operatives especials, procediments de resolució d'incidències.

## **UTE 2**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

La justificació de l'operativa prevista a les terminals del servei es considera adient. Es realitza una descripció clara i ordenada dels diferents aspectes de l'operativa a les terminals. Es proposa l'aturada de motors en temps superiors de regulació als 2 minuts a les parades terminals, justificant la millora qualitativa en termes de contaminació ambiental i acústica. Es descriuen les terminals i punts de parada aportant observacions de detall sobre les dificultats o possibilitats de cada terminal per encabir i maniobrar amb els vehicles.

La descripció i justificació de l'operativa del servei prevista en cas d'interrupció dels itineraris habituals es considera molt adient. Es defineix de forma adient el protocol que s'executarà en cas de situacions d'interrupcions programades. En el cas de l'operativa prevista per a les interrupcions no programades, es preveu una actuació centrada en les cadenes de transmissió de la informació entre el personal de l'empresa licitadora, l'administració i els cossos de seguretat i d'emergències. Es proposa una taula detallada de recorreguts alternatius per a cada línia del servei. S'analitza de forma acurada les interrupcions programades dels darrers 2 anys, aportant una taula molt completa amb les tipologies diferents d'alteració del servei, per línia, període i municipi.

La justificació de l'operativa del servei prevista en el cas d'esdeveniments excepcionals o afectacions al sistema de transport que impliquin puntualment una elevada demanda del servei es considera

adient. La proposta detalla les passes a seguir en el cas de demandes elevades per circumstàncies previstes i imprevistes. S'aporta taula de punts clau de reforç del servei per línia, amb un detall dels trams amb major càrrega per sentit.

Justifica de forma adient l'operativa i els protocols d'actuació per a garantir a les persones usuàries la bona qualitat de la prestació del servei. Es proposen diferents mesures adients en casos de contingències diverses als usuaris, en matèria de seguretat, higiene i prevenció, segons una gradació o escala interna per a l'avaluació de contingències. S'aporten dades adients quant a mitjans materials, humans i tecnològics per a garantir la qualitat de la prestació del servei a les persones usuàries.

### PUNTUACIONS DEL SUBCRITERI

En conseqüència, es proposen les puntuacions següents en la valoració d'aquest subcriteri:

Subcriteri 1.1.3	Puntuació				
	Màxima	OLIVERAS	VIGUESA	UTE 1	UTE 2
Tractament de situacions operatives especials	4	1,0	3,5	2,3	3,1

### Valoració del criteri 1.2 "Qualitat del servei" (fins a un màxim de 21 punts)

L'apartat 11.1 del plec de clàusules administratives particulars estableix que el criteri "Qualitat del servei" es valorarà a través dels subcriteris i aspectes següents:

**Equips i sistemes embarcats proposats recollits al PPTE:** Consistència i detall de la proposta dels equips i sistemes, i adequació a les necessitats del servei. Justificació i qualitat del sistema SAEI definitiu proposat. Justificació i qualitat del sistema d'informació a bord de l'autobús. Justificació i qualitat del sistema de videovigilància. Justificació i qualitat del sistema de comptatge de viatgers. Justificació i qualitat del sistema de seguretat activa avançat a bord. Justificació i qualitat dels comandaments d'activació de la prioritat semafòrica. Justificació i abast de les funcionalitats dels sistemes provisionals proposats per a l'inici del servei i de les activitats previstes per garantir el seu correcte funcionament en el moment d'iniciar el servei. Justificació i abast del calendari i de les activitats previstes per garantir una correcta transició dels equipaments provisionals (SAEI) als equipaments definitius. **(5,0 punts)**

**Milliores ofertes pels licitadors en relació a equips i sistemes embarcats no recollits al PPTE:** Abast, consistència i detall de la millora proposada en relació al sistema WiFi. Adequació de la millora proposada a les necessitats del servei. Calendari d'implantació de la millora proposada. **(0,5 punts)**

**Organització i formació del personal dedicat a la prestació del servei.** Consistència, detall i adequació de l'estructura i organització del personal proposades per a atendre les necessitats del servei. Material i recursos de què disposa el personal. Model de gestió del personal proposat. Qualitat, consistència i grau de detall del *Pla de formació* proposat, amb particular atenció a la formació en atenció al client (especialment dirigida a l'atenció a persones d'edat avançada i/o amb diversitat funcional i/o en situació de vulnerabilitat). **(4,0 punts)**

**Senyalització i gestió de les parades del servei:** Consistència, detall, abast i adequació al servei de la proposta d'operativa prevista per dur a terme la senyalització, informació, manteniment i renovació de les parades del servei. Mitjans humans i materials assignats per al desenvolupament d'aquesta operativa. Model de relació directa amb l'AMB en relació a la senyalització i gestió de les parades. Particularment, les actuacions destinades al control de la qualitat de la senyalització i gestió de les parades, així com la concreció i el nombre de recursos dedicats. **(3,0 punts)**

**Inspecció i control del servei proposat:** Qualitat, abast, adequació al servei i grau de detall del *Pla d'inspecció i control del servei* proposat. Mitjans humans i materials assignats per al seu desenvolupament. Model de relació directa amb l'AMB. Particularment, les actuacions destinades al control de la qualitat del servei; així com les actuacions destinades al control i lluita contra el frau, el compromís respecte al nombre i la distribució de les inspeccions per al control del frau i els mecanismes proposats per a la verificació per part de l'AMB d'aquest compromís. Garanties de control del frau adequades a la realitat del servei. **(5,0 punts)**

**Pla de sostenibilitat ambiental:** Qualitat i adequació al servei i grau de detall del *Pla de sostenibilitat ambiental*. Actuacions proposades orientades a l'eficiència energètica del servei, la minimització d'emissions contaminants i la minimització de contaminació acústica, tenint en compte els vehicles i el personal de conducció. **(3,5 punts)**

**1.1.4. Subcriteri 1.2.1 "Equips i sistemes embarcats proposats recollits al PPTE" (fins a 5 punts)**

A continuació es valoren les ofertes presentades en relació al subcriteri 1.2.1 "Equips i sistemes embarcats proposats recollits al PPTE":

**OLIVERAS**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

La justificació i qualitat del sistema SAE definitiu proposat es considera molt adient. Es realitza una descripció detallada tant del sistema central com dels equips embarcats. La descripció de les funcionalitats s'adequa a les necessitats del servei. El termini d'implementació del sistema és de 9 mesos, fet que redueix el termini màxim de 12 mesos demanat al PPTE.

La justificació i qualitat del sistema d'informació a bord de l'autobús es considera adient. La informació visual de les pantalles d'informació a l'usuari és detallada i s'adequa a les necessitats del

servei. La relació del sistema amb el SAEI queda indicada i, per tant, coincideix en el termini d'implementació.

La justificació i qualitat del sistema de videovigilància es considera adient. La justificació tècnica i operativa és detallada i s'adequa a les necessitats del servei. Es proposen 4 càmeres per autobusos estàndard i 6 per autobusos articulats i s'indica que es visualitza l'interior del vehicle amb possibilitat de pixellar o eliminar zones gravades. Es justifica com un element més del sistema SAEI i, per tant, coincideix en el termini d'implementació (9 mesos).

La justificació i qualitat del sistema de comptatge de viatgers es considera suficient. El sistema de comptatge de viatgers es descriu de manera genèrica. L'explicació dels resultats del comptatge de viatgers i de la matriu OD es realitza de forma global. La relació del sistema amb el SAEI queda indicada i, per tant, coincideix en el termini d'implementació (9 mesos).

La justificació i qualitat del sistema de seguretat activa avançat a bord es considera molt adient. S'expliquen amb claredat els components que la componen, així com les seves funcionalitats. S'indiquen els resultats esperats i la manera de transferir-los a l'AMB. El termini per la seva instal·lació redueix el termini màxim de 12 mesos demanat al PPTE.

La justificació i qualitat dels comandaments d'activació de la prioritat semafòrica es considera molt adient.

La justificació de les funcionalitats del SAEI provisional proposat per l'inici del servei és detallada. Es justifiquen de manera adequada les activitats previstes per garantir el seu correcte funcionament en el moment d'iniciar el servei.

La descripció del calendari i de les activitats previstes per garantir una correcta transició dels equipaments provisionals (SAEI) als equipaments definitius és detallada i es considera molt adient.

## **VIGUESA**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

La justificació i qualitat del sistema SAE definitiu proposat es considera molt adient. Es realitza una descripció detallada tant del sistema central com dels equips embarcats. La descripció de les funcionalitats s'adequa a les necessitats del servei. El termini d'implementació del sistema és de 8 mesos, fet que redueix el termini màxim de 12 mesos demanat al PPTE.

La justificació i qualitat del sistema d'informació a bord de l'autobús es considera adient. La informació visual de les pantalles d'informació a l'usuari és detallada i aporta dades addicionals d'ocupació en temps real que s'adeqüen a les necessitats del servei. La relació del sistema amb el SAEI queda indicada i, per tant, coincideix en el termini d'implementació.

La justificació i qualitat del sistema de videovigilància es considera suficient. La justificació tècnica i operativa es troba descrita de manera genèrica. Es proposen 4 càmeres per vehicles midis o estàndard i 6 càmeres per vehicles articulats i s'indica que es visualitza l'interior del vehicle amb

possibilitat de pixelar o eliminar zones gravades. Es justifica com un element més del sistema SAEI i, per tant, coincideix en el termini d'implementació.

La justificació i qualitat del sistema de comptatge de viatgers es considera molt adient. La descripció del sistema de comptatge de viatgers és molt detallada. Es descriuen amb detall els elements que componen el sistema, així com les seves funcionalitats. Es diferencia clarament entre el tractament de les dades provinents del sistema de comptatge de passatgers i els del càlcul de la matriu OD. La relació del sistema amb el SAEI queda indicada i, per tant, coincideix amb el termini d'implementació.

La justificació i qualitat del sistema de seguretat activa avançat a bord és molt adient. S'expliquen amb claredat els components que la componen, així com les seves funcionalitats. S'indiquen els resultats esperats i la manera de transferir-los a l'AMB. El sistema estarà operatiu des de l'inici de la prestació del servei a la flota provisional incorporada per l'operador i el termini per la resta de la flota redueix el termini màxim de 12 mesos demanat al PPTE.

La justificació i qualitat dels comandaments d'activació de la prioritat semafòrica és molt adient.

La justificació de les funcionalitats del SAEI provisional proposat per l'inici del servei és general. Es justifiquen de manera adequada les activitats previstes per garantir el seu correcte funcionament en el moment d'iniciar el servei.

La descripció del calendari i de les activitats previstes per garantir una correcta transició dels equipaments provisionals (SAEI) als equipaments definitius queden explicades de manera general i es considera suficient.

#### **UTE 1**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

La justificació i qualitat del sistema SAE definitiu proposat es considera molt adient. Es realitza una descripció detallada tant del sistema central com dels equips embarcats. La descripció de les funcionalitats s'adequa a les necessitats del servei. El termini d'implementació del sistema és de 9 mesos, fet que redueix el termini màxim de 12 mesos demanat al PPTE.

La justificació i qualitat del sistema d'informació a bord de l'autobús es considera suficient. La informació visual de les pantalles d'informació a l'usuari és detallada i s'adequa a les necessitats del servei. La relació del sistema amb el SAEI queda indicada de manera genèrica.

La justificació i qualitat del sistema de videovigilància es considera suficient. La justificació tècnica i operativa és detallada i s'adequa a les necessitats del servei. Es proposen 2 càmeres als vehicles midis, 3 als estàndard i 4 als articulats, prèvia aprovació per part de l'AMB, ja que indiquen que es dona cobertura a tot l'interior del vehicle. S'indica la possibilitat de realitzar "pixelat" selectiu de zones.



La justificació i qualitat del sistema de comptatge de viatgers es considera suficient. El sistema de comptatge de viatgers es descriu de manera genèrica. L'explicació dels resultats del comptatge de viatgers i de la matriu OD es realitza de forma global. La relació del sistema amb el SAEI queda indicada.

La justificació i qualitat del sistema de seguretat activa avançat a bord és adient. S'expliquen els components que la componen i les funcionalitats de manera general. S'indiquen els resultats esperats i la manera de transferir-los a l'AMB. El termini per la seva instal·lació coincideix amb el termini màxim demanat al PPTE.

La justificació i qualitat dels comandaments d'activació de la prioritat semafòrica és molt adient.

La justificació de les funcionalitats del SAEI provisionals proposats per l'inici del servei és detallada. Es justifiquen de manera general les activitats previstes per garantir el seu correcte funcionament en el moment d'iniciar el servei.

La descripció del calendari i de les activitats previstes per garantir una correcta transició dels equipaments provisionals (SAEI) als equipaments definitius és general i es considera suficient.

## **UTE 2**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, molt adient.

La justificació i qualitat del sistema SAE definitiu proposat es considera molt adient. Es realitza una descripció detallada tant del sistema central com dels equips embarcats. La descripció de les funcionalitats s'adequa a les necessitats del servei. El termini d'implementació del sistema és de 4 mesos, fet que redueix el termini màxim de 12 mesos demanat al PPTE.

La descripció del contingut del sistema d'informació a bord de l'autobús es considera molt adient. Es descriu de manera molt detallada el model d'arquitectura proposat i el model tècnic de la solució adoptada. Es justifica la viabilitat tècnica i d'implantació i es descriu de manera molt apropiada les funcionalitats amb què es dotarà el sistema. A més, incrementen els requeriments mínims del PPTE proposant pantalles de 32" tipus wide-screen, instal·lant-ne 2 en vehicles midis i estàndard, i 4 en vehicles articulats. La relació del sistema amb el SAEI queda indicada i, per tant, coincideix amb el termini d'implementació.

La justificació i qualitat del sistema de videovigilància es considera molt adient. La justificació tècnica i operativa és molt detallada i s'adequa a les necessitats del servei, incorporant elements de protecció sanitària per al conjunt d'usuaris. Es proposen 4 càmeres als vehicles midis i estàndard i 6 als vehicles articulats garantint la visualització íntegra de l'interior del vehicle. Es justifica com un element més del sistema SAEI i, per tant, coincideix en el termini d'implementació.

La justificació i qualitat del sistema de comptatge de viatgers es considera molt adient. La descripció del sistema de comptatges de viatgers és molt detallada. Es descriuen amb detall els elements que componen el sistema, així com les seves funcionalitats. Es proposa una alternativa principal per al

càlcul de les matrius OD i una segona alternativa en cas que la primera no sigui acceptada per l'AMB. S'indiquen els punts forts i febles de cada una de les alternatives proposades. Es diferencia clarament entre el tractament de les dades provinents del sistema de comptatge de passatgers i els del càlcul de la matriu OD. La relació del sistema amb el SAEI queda indicada i, per tant, coincideix en el termini d'implementació.

La justificació i qualitat del sistema de seguretat activa avançat a bord és molt adient. S'expliquen amb claredat els components que la componen, així com les seves funcionalitats. S'indiquen els resultats esperats i la manera de transferir-los a l'AMB. El termini proposat per la seva instal·lació redueix el termini màxim de 12 mesos demanat al PPTE.

La justificació i qualitat dels comandaments d'activació de la prioritat semafòrica és molt adient.

La justificació de les funcionalitats del SAEI provisionals proposats per l'inici del servei és detallada. Es justifiquen de manera adequada les activitats previstes per garantir el seu correcte funcionament en el moment d'iniciar el servei.

La descripció del calendari i de les activitats previstes per garantir una correcta transició dels equipaments provisionals (SAEI) als equipaments definitius es considera molt adient.

## PUNTUACIONS DEL SUBCRITERI

En conseqüència, es proposen les puntuacions següents en la valoració d'aquest subcriteri:

Subcriteri 1.2.1	Puntuació				
	Màxima	OLIVERAS	VIGUESA	UTE 1	UTE 2
Equips i sistemes embarcats proposats 5 recollits al PPTE		4,3	4,3	3,5	4,9

### **1.1.5. Subcriteri 1.2.2 "Milliores ofertes pels licitadors en relació a equips i sistemes embarcats no recollits al PPTE" (fins a 0,5 punts)**

A continuació es valoren les ofertes presentades en relació al subcriteri 1.2.2 "Milliores ofertes pels licitadors en relació a equips i sistemes embarcats no recollits al PPTE":

## OLIVERAS

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

Es proposa la implementació d'un sistema wifi per a usuaris a bord dels vehicles. La proposta s'explica de manera detallada. Els elements que componen el sistema queden descrits de forma adequada. Es proposa un termini d'implantació que redueix el termini màxim de 12 mesos demanat al PPTE.

#### **VIGUESA**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

Es proposa la implementació d'un sistema wifi per a usuaris a bord dels vehicles. La proposta s'explica de manera detallada. Els elements que componen el sistema queden descrits de forma adequada. Es proposa la realització d'enquestes als usuaris o l'ús per transmetre missatges als usuaris en temps real. Es proposa un termini d'implantació que redueix el termini màxim de 12 mesos demanat al PPTE.

#### **UTE 1**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

Es proposa la implementació d'un sistema wifi per a usuaris a bord dels vehicles. La proposta s'explica de manera detallada. Els elements que componen el sistema queden descrits de forma adequada. Es proposa la realització d'enquestes de satisfacció mitjançant aquest canal. Es proposa un termini d'implantació que redueix el termini màxim de 12 mesos demanat al PPTE.

#### **UTE 2**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

Es proposa la implementació d'un sistema wifi per a usuaris a bord dels vehicles. La proposta s'explica de manera detallada. Els elements que componen el sistema queden descrits de forma adequada. Es proposa un termini d'implantació que redueix el termini màxim de 12 mesos demanat al PPTE.

#### **PUNTUACIONS DEL SUBCRITERI**

En conseqüència, es proposen les puntuacions següents en la valoració d'aquest subcriteri:

<b>Subcriteri 1.2.2</b>	<b>Puntuació</b>				
	<b>Màxima</b>	<b>OLIVERAS</b>	<b>VIGUESA</b>	<b>UTE 1</b>	<b>UTE 2</b>
<b>Millores ofertes pels licitadors en relació a equips i sistemes embarcats no recollits al PPTE</b>	<b>0,5</b>	<b>0,4</b>	<b>0,4</b>	<b>0,4</b>	<b>0,4</b>

**1.1.6. Subcriteri 1.2.3 “Organització i formació del personal dedicat a la prestació del servei” (fins a 4 punts)**

A continuació es valoren les ofertes presentades en relació al subcriteri 1.2.3 “Organització i formació del personal dedicat a la prestació del servei”:

**OLIVERAS**

L’oferta es considera, per aquest subcriteri, molt adient.

La proposició descriu acuradament l’estructura organitzativa del personal a partir de l’organigrama, les fitxes descriptives de cada lloc de treball i del detall del nombre de persones per àrees organitzatives. L’adequació de l’estructura i organització proposada per atendre les necessitats del servei es considera molt adient. També indica acuradament les funcions i dedicació del personal al servei, incloent el nombre d’hores anuals dedicades al servei. Destaca la dedicació destinada al control de la qualitat del servei i medi ambient.

El material i recursos per al personal es consideren adequats.

El model de gestió del personal presentat es descriu de manera adient. Es contempla de manera transversal dins l’estructura organitzativa la responsabilitat social mitjançant la col·laboració amb empreses d’economia social o d’inserció laboral que afavoreixen la integració de col·lectius vulnerables. Igualment el model contempla de manera transversal un pla d’acció orientat a preservar la igualtat entre homes i dones en l’exercici del treball.

El pla de formació presentat es considera molt adient atenent a la seva estructura i per la descripció detallada dels objectius generals i específics així com pel grau de detall de la pròpia definició dels cursos. El pla inclou una àmplia proposta d’activitats formatives adreçades als empleats de totes les àrees, adaptant-se a cadascun dels perfils i incloent tota la tipologia de cursos sol·licitats. Destaquen els cursos específics de gestió de conflictes. Cada acció formativa inclou de manera molt detallada els objectius, continguts, característiques i avaluació de cadascuna de les propostes, fet que es valora de manera molt adient. S’adjunta una taula resum en la qual queden clarament justificades les hores totals de formació del pla pels anys del contracte, amb els cursos per categories, hores i nombre de personal.

**VIGUESA**

L’oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

La proposició exposa clarament l’estructura del personal a partir de l’organigrama de l’empresa i les fitxes del personal per categories, amb les funcions, dedicació segons funcions i hores mensuals i

anual definides. Destaca la dedicació de personal d'atenció al client i qualitat. L'adequació de l'estructura i organització proposada per atendre les necessitats del servei es considera adient.

El material i recursos per al personal es consideren adequats. Destaca un programa corporatiu per cuidar la salut de l'empleat i també la possibilitat que l'empleat es formi a distància a través d'un centre universitari.

El model de gestió de personal presentat es descriu de manera adient. Es contempla de manera transversal dins l'estructura organitzativa la responsabilitat social mitjançant l'establiment de mesures concretes d'inserció ocupacional, educació i convivència per la integració social de persones amb risc d'exclusió. Igualment, el model contempla de manera transversal el compromís de millora de la igualtat entre homes i dones dins l'empresa.

El pla de formació presentat es considera suficient i exposa els objectius i les fases principals del desenvolupament. El pla inclou una àmplia selecció de cursos de diferents tipologies que s'adapta a cadascun dels perfils professionals. S'adjunta una taula resum en què queden clarament justificades les hores totals de formació del pla pels anys del contracte, amb els cursos per categories, hores i nombre de personal.

#### **UTE 1**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, suficient.

La proposició exposa l'estructura del personal a partir de l'organigrama de l'empresa. Alhora s'adjunta una taula del personal, la seva dedicació, hores mensuals al servei i funcions. L'adequació de l'estructura i organització proposada per atendre les necessitats del servei es considera suficient.

El material i recursos per al personal es consideren adequats.

El model de gestió presentat es descriu de manera suficient. Es contempla la responsabilitat social, doncs en els processos de selecció del nou personal de conducció es té en compte els criteris d'integració social de persones en situació de vulnerabilitat. Igualment, el model contempla els compromisos d'igualtat entre homes i dones en la selecció del personal de conducció.

El pla de formació presentat es considera suficient i exposa la descripció dels objectius, continguts i característiques de cada curs que es proposa. El pla incorpora tota la tipologia de cursos que es sol·liciten, prenent en consideració els diferents perfils professionals i amb particular atenció a la formació en atenció al client. S'adjunta una taula resum de les hores de formació totals i anuals, i una justificació de la distribució per anys del contracte del personal a formar.

#### **UTE 2**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, suficient.

La proposició descriu l'organització i estructura del personal a partir de l'organigrama i el detall del nombre de persones per categoria, conforme l'estructura de l'empresa. Alhora, s'exposen les funcions i dedicació del personal al servei, incloent el nombre d'hores anuals i mensuals dedicades al servei. L'adequació de l'estructura i organització proposada per atendre les necessitats del servei es considera poc adient.

El material i recursos per al personal es consideren adequats.

El model de gestió presentat es descriu de manera molt adient. Es contempla de manera transversal dins l'estructura organitzativa la responsabilitat social mitjançant l'establiment d'una sèrie de compromisos per afavorir la integració de col·lectius vulnerables mitjançant la col·laboració amb empreses d'economia social o d'inserció laboral. Igualment, el model contempla l'establiment de compromisos transversals orientats a preservar la igualtat entre homes i dones en l'exercici del treball i a millorar la conciliació de la vida familiar i laboral.

El pla de formació presentat es considera suficient. S'exposen els objectius a curt, mig i llarg termini que es pretenen assolir així com la descripció dels continguts i característiques de cada curs. S'inclou tota la tipologia de cursos que es demana als plecs amb orientació al personal de manera genèrica. S'adjunta una taula resum de les hores de formació totals i anuals, i diverses taules de detall de la planificació dels cursos per anys, hores i categoria laboral, de manera que queden suficientment justificades les hores de formació proposades.

## PUNTUACIONS DEL SUBCRITERI

En conseqüència, es proposen les puntuacions següents en la valoració d'aquest subcriteri:

Subcriteri 1.2.3	Puntuació			
	OLIVERAS	VIGUESA	UTE 1	UTE 2
	Màxima			
<b>Organització i formació del personal dedicat a la prestació 4 del servei</b>	<b>3,8</b>	<b>3,1</b>	<b>2,7</b>	<b>2,5</b>

### 1.1.7. Subcriteri 1.2.4 "Senyalització i gestió de les parades del servei"(fins a 3 punts)

A continuació es valoren les ofertes presentades en relació al subcriteri 1.2.4 "Senyalització i gestió de les parades del servei":

#### OLIVERAS

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, com a suficient.

Es detalla de manera adient la descripció de les tasques a realitzar per a la gestió de les parades del servei.

Es considera que la descripció dels mitjans humans i materials que s'ha indicat per a dur a terme les tasques de gestió i manteniment és adient per al desenvolupament d'aquesta operativa.

El model de relació directa amb l'AMB en relació a la senyalització i gestió de les parades és gens adient. El contingut proposat en relació a aquest aspecte resulta insuficient als efectes de la seva valoració.

Es descriuen de manera gens adient les actuacions destinades al control de la qualitat de la senyalització i la gestió de les parades. El contingut proposat en relació a aquest aspecte resulta insuficient als efectes de la seva valoració.

## **VIGUESA**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, com a adient.

Es detalla de manera adient la descripció de les tasques a realitzar per a la gestió de les parades del servei.

Es considera que la descripció amb detall dels mitjans humans i la dedicació que s'ha indicat per a dur a terme les tasques de gestió i manteniment són adients per al desenvolupament d'aquesta operativa, tenint en compte la taula de funcions i equips implicats. Pel que fa als mitjans materials proposats per a l'operativa de senyalització i gestió de les parades, es considera suficient disposar d'un vehicle auxiliar elèctric i adient els dispositius digitals.

El model de relació directa amb l'AMB en relació a la senyalització i gestió de les parades, a través del Comitè de Control i Planificació és suficient.

Es descriuen de manera adient les actuacions destinades al control de la qualitat de la senyalització i la gestió de les parades. Es considera adient la inclusió d'informes addicionals, la dedicació i les freqüències de revisió i manteniment de les parades.

## **UTE 1**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, com a adient.

Es detalla de manera suficient la descripció de les tasques a realitzar per a la gestió de les parades del servei.

Es considera que la descripció detallada dels mitjans humans i la dedicació que s'ha indicat per a dur a terme les tasques de gestió i manteniment són adients per al desenvolupament d'aquesta operativa. Pel que fa als mitjans materials proposats per a l'operativa de senyalització i gestió de les parades, es consideren adients els equips tecnològics presentats, però falta descripció dels vehicles destinats a aquesta operativa.

Es valora que dins els 24 primers mesos s'elaborarà un estudi de seguretat, accessibilitat i idoneïtat de les parades.

El model de relació directa amb l'AMB en relació a la senyalització i gestió de les parades és adient, amb el Responsable de Seguretat com a interlocutor únic amb l'AMB i la resta d'operadors, en tots els temes relacionats amb la senyalització i informació de parades.

Es descriuen de manera poc adient l'abast de les actuacions destinades al control de la qualitat de la senyalització i la gestió de les parades, tot i que es garanteix que la totalitat de les parades seran revisades un cop al mes.

## **UTE 2**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, com a adient.

Es detalla de manera adient la descripció de les tasques a realitzar per a la gestió de les parades del servei.

Es considera que la descripció amb detall dels mitjans humans i la dedicació que s'ha indicat per a dur a terme les tasques de gestió i manteniment són adients per al desenvolupament d'aquesta operativa. Pel que fa als mitjans materials proposats per a l'operativa de senyalització i gestió de les parades, es considera també adient disposar de dos vehicles elèctrics i els dispositius digitals amb el programari necessari per aquesta operativa.

El model de relació directa amb l'AMB en relació a la senyalització i gestió de les parades és molt adient, amb el Cap de Servei i el Responsable de coordinació de parades disponibles 24h, i la definició detallada de les seves funcions.

Es descriuen de manera adient les actuacions destinades al control de la qualitat de la senyalització i la gestió de les parades. Es considera adient la inclusió d'indicadors de qualitat als informes semestrals amb les revisions realitzades. Les tasques de manteniment i neteja estan adequadament descrites, són consistents amb les necessitats del servei i la freqüència de revisió i manteniment de les parades és suficient per a la prestació del servei. Es valora com adient la dedicació a fer enquestes al respecte dels nivells de manteniment i neteja.

## **PUNTUACIONS DEL SUBCRITERI**



En conseqüència, es proposen les puntuacions següents en la valoració d'aquest subcriteri:

Subcriteri 1.2.4	Puntuació				
	Màxima	OLIVERAS	VIGUESA	UTE 1	UTE 2
Senyalització i gestió de les parades del servei	3	1,7	2,4	2,1	2,5

#### 1.1.8. Subcriteri 1.2.5 "Inspecció i control del servei proposat" (fins a 5 punts)

A continuació es valoren les ofertes presentades en relació al subcriteri 1.2.5 "Inspecció i control del servei proposat":

##### OLIVERAS

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

Descriu de forma adient les actuacions destinades al control de qualitat, que s'aborden des de tres àmbits d'actuació: el control en ruta, el seguiment des del centre de control i el seguiment estadístic d'incidències. Descriu els aspectes a valorar a cadascun dels àmbits definits i els recursos previstos per dur a terme els controls. S'esmenten els informes que recolliran els resultats obtinguts, que es consideren suficients. El seguiment d'actuacions destinades al control de la qualitat, mitjançant el sistema de gestió intern i que inclou els indicadors definits al PPTE, es considera suficient. L'operativa descrita es considera adequada al servei.

La concreció i el nombre de recursos humans i materials assignats es valoren com a adients per a les tasques descrites i suficients per tal que l'AMB en supervisi el compliment. La composició, dedicació i funcions de l'equip destinat a la relació directa amb l'AMB, format per personal amb responsabilitats directives i tècniques, es considera adient.

L'oferta descriu la metodologia de les actuacions destinades al control de frau extern i la seva adaptació a la realitat del servei, mitjançant la planificació per sectors i rutes d'actuació. Descriu de forma adient les funcions de cadascuna de les persones de l'equip. La quantificació del nombre de recursos humans i materials que es preveu dedicar es considera adequada a les tasques a realitzar.

Es compromet a realitzar 151 actuacions diàries de control de frau extern. Les garanties de control del frau descrites, basades en la demanda del servei, es consideren suficients i adequades a la realitat del servei.

##### VIGUESA

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

Descriu de forma adequada les actuacions destinades al control de qualitat, els aspectes a valorar, els percentatges de mostra i la freqüència prevista. Descriu amb molt de detall la periodicitat segons cada tipus de control, que inclou controls diaris de neteja, manteniment i informació dels vehicles, presència i atenció per part del personal de conducció, informació en temps real, i controls setmanals de manteniment preventiu. El seguiment d'actuacions destinades al control de la qualitat, mitjançant el sistema de gestió intern i que inclou els indicadors definits al PPTE, es considera adient. La freqüència i operativa descrites es consideren molt adequades al servei.

La concreció en el nombre de recursos humans i materials assignats es valoren com a adients per a les tasques descrites i adequats per tal que l'AMB en supervisi el compliment. La composició, dedicació i funcions de l'equip destinat a la relació directa amb l'AMB, format per personal amb responsabilitats directives, es considera adient.

L'oferta descriu la metodologia de les actuacions destinades al control de frau extern, basada en les dades sobre oferta i demanda del servei. Descriu de forma adient les funcions de cadascuna de les persones de l'equip. La quantificació del nombre de recursos humans i materials que es preveu dedicar es considera adequada a les tasques a realitzar.

Es compromet a destinar 2.754 hores anuals als controls de frau extern, que suposa un total de 19.279 hores al llarg de tot el contracte. L'oferta descriu el compromís de repartir els controls de frau al llarg de tots els períodes horaris de servei i en totes les línies. Les garanties de control del frau descrites es consideren adients a la realitat del servei.

## **UTE 1**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

Descriu de forma adequada les actuacions destinades al control de qualitat, la freqüència prevista pels controls i els aspectes a valorar a cadascun d'aquests. Detalla la periodicitat segons els diferents aspectes a avaluar, que inclou controls diaris per a la neteja i manteniment dels vehicles, controls setmanals per a la valoració de la presència del personal de conducció, i controls quinzenals de manteniment preventiu. El seguiment d'actuacions destinades al control de la qualitat, mitjançant el sistema de gestió intern i que inclou els indicadors definits al PPTE, es considera suficient. La freqüència i operativa descrites es consideren molt adequades al servei.

La concreció en el nombre de recursos humans i materials assignats es valoren com a adients per a les tasques descrites i adequats per tal que l'AMB en supervisi el compliment. La composició, dedicació i funcions de l'equip destinat a la relació directa amb l'AMB, format per personal amb responsabilitats directives, es considera adient.

L'oferta descriu amb molt detall la metodologia de les actuacions destinades al control de frau intern i extern. Descriu de forma adient les funcions de cadascuna de les persones de l'equip. La quantificació del nombre de recursos humans i materials que es preveu dedicar es considera adequada a les tasques a realitzar.

En relació al frau extern, es compromet a realitzar un mínim de 100 inspeccions diàries de control. Pel que fa al frau intern, es proposa un mínim d'un control de frau intern cada 30 dies al personal de conducció. L'oferta descriu el compromís de repartir els controls de frau al llarg dels diferents períodes horaris i la possibilitat de concentrar-los en franges o trajectes amb més incidència. Les garanties de control del frau descrites, basades en l'adaptació a les persones usuàries del servei, es consideren adequades a la realitat del servei.

## **UTE 2**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

Descriu de forma adequada les actuacions destinades al control de qualitat, el seguiment dels indicadors de qualitat del servei segons un model de control basat en la parametrització de diferents aspectes del servei, i s'esmenten els informes que recolliran els resultats obtinguts, la periodicitat d'aquests informes i la freqüència i metodologia descrites, que es consideren suficients. El seguiment d'actuacions destinades al control de la qualitat mitjançant una Comissió de Seguiment i en base al sistema de gestió intern es considera suficient. Es valora de manera adient l'aportació d'una plataforma de comunicació amb l'AMB via intraweb que integra els indicadors definits al PPE.

La concreció en el nombre de recursos humans i materials assignats es valoren com a adients per les tasques descrites i suficients per tal que l'AMB en supervisi el compliment. La composició, dedicació i funcions de l'equip destinat a la relació directa amb l'AMB, integrat per personal amb responsabilitats directives i tècniques, es considera suficient.

L'oferta descriu amb detall la metodologia de les actuacions destinades al control de frau extern i la seva adaptació a la realitat del servei, mitjançant l'anàlisi de l'oferta d'expedicions de cada línia i de l'anàlisi de demanda. Descriu de forma adient les funcions de cadascuna de les persones de l'equip. La quantificació del nombre de recursos humans i materials que es preveu dedicar es considera adequada a les tasques a realitzar.

Es compromet a realitzar actuacions de control de frau extern en 14.878, 16.520 i 17.562 expedicions anuals relatives als períodes I, II-IV i V respectivament, diferenciant els dies feiners dels dissabtes/festius. Les garanties de control del frau descrites, basades en l'adaptació a l'oferta d'expedicions i demanda segons trams horaris del servei, es consideren adequades a la realitat del servei.

**PUNTUACIONS DEL SUBCRITERI**

En conseqüència, es proposen les puntuacions següents en la valoració d'aquest subcriteri:

Subcriteri 1.2.5	Puntuació				
	Màxima	OLIVERAS	VIGUESA	UTE 1	UTE 2
Inspecció i control del servei proposat	5	3,8	4,2	4,1	3,7

**1.1.9. Subcriteri 1.2.6 "Pla de sostenibilitat ambiental" (fins a 3,5 punts)**

A continuació es valoren les ofertes presentades en relació al subcriteri 1.2.6 "Pla de sostenibilitat ambiental":

**OLIVERAS**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, suficient.

La qualitat i adequació del pla de sostenibilitat ambiental proposat així com el grau de detall de la proposta es consideren suficients.

En relació a l'eficiència energètica, la proposta defineix les auditories de consum dels vehicles que durà a terme. El procés per realitzar l'auditoria s'indica juntament amb els mitjans que s'utilitzaran i segons l'estructura i requeriments definits a la norma UNE-EN 16247. El termini proposat per auditar tota la flota és de 2 anys fet que redueix el termini màxim de 3 anys des de la data d'adjudicació fixat al PPTE. S'indica també la recurrència i continuïtat en la realització d'auditories de consum, i la possibilitat de complementar els resultats amb auditories externes. Addicionalment, en la proposta s'estableixen varis objectius de consum energètic amb actuacions detallades a alt nivell i estimacions genèriques dels estalvis en consum energètic esperat.

Pel que fa a la minimització de la contaminació ambiental, s'estableix com a objectiu de reducció d'emissions contaminants un conjunt d'actuacions de caràcter general.

Respecte la minimització de la contaminació acústica, es presenten alguns objectius i actuacions que es troben definits de manera genèrica. La proposta de la licitadora esmenta també de manera genèrica la revisió de l'impacte acústic del servei.

### **VIGUESA**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

La qualitat i adequació del pla de sostenibilitat ambiental proposat així com el grau de detall de la proposta es consideren molt adients.

En relació a l'eficiència energètica, la proposta defineix les auditories de consum dels vehicles que durà a terme. Les etapes de l'auditoria es troben ben descrites, així com els mitjans i processos que se seguiran per dur-la a terme, incloent el compromís de certificació en temes relacionats amb aquest aspecte (eficiència energètica), els quals es consideren adequats com a elements verificables per part de l'Administració. El termini proposat per auditar tota la flota és de 3 anys des de la data d'adjudicació, fet que compleix el termini màxim de 3 anys des de la data d'adjudicació fixat al PPTE. S'indica també la recurrència i continuïtat en la realització d'auditories de consum. Addicionalment, en la proposta s'estableixen objectius de reducció de consum energètic concrets i estableix diverses actuacions concretes per assolir-los.

Pel que fa a la minimització de la contaminació ambiental, s'estableixen objectius de reducció concrets en relació a emissions contaminants GEH (CO<sub>2</sub>, CO, HC, NO<sub>x</sub>, PM i HFCs) anualment i estableix diverses actuacions per assolir-los. També inclou el compromís d'obtenir certificacions al respecte, fet que representa un element verificable per part de l'Administració.

Respecte la minimització de la contaminació acústica, es detallen alguns objectius i actuacions que es descriuen de manera general.

### **UTE 1**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, suficient.

La qualitat i adequació del pla de sostenibilitat ambiental proposat així com el grau de detall de la proposta es consideren poc adients.

En relació a l'eficiència energètica, la proposta defineix les auditories de consum dels vehicles que durà a terme. El procés per obtenir l'auditoria i els mitjans es troben breument descrits. El termini proposat per auditar tota la flota és de 1 any des de l'inici del servei, fet que compleix el termini màxim de 3 anys des de la data d'adjudicació fixat al PPTE. S'indica també la recurrència i continuïtat en la realització d'auditories de consum. Addicionalment, es descriuen de manera general un seguit d'actuacions destinades a obtenir l'estalvi energètic i, alhora defineix el sistema de certificació que obtindran al respecte, que representa un element verificables per part de l'Administració.

Pel que fa a la minimització de la contaminació ambiental, la proposta de la licitadora estableix la inclusió de la mesura anual de les emissions reals dels vehicles (NO, PM, HC, CO, CO<sub>2</sub>) a partir de

l'auditoria de consum dels vehicles. També inclou el compromís d'obtenir certificacions al respecte, fet que representa un element verificable per part de l'Administració.

D'altra banda, la proposta no descriu accions específiques destinades a la minimització de la contaminació acústica.

## UTE 2

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

La qualitat i adequació del pla de sostenibilitat ambiental proposat així com el grau de detall de la proposta es consideren molt adients.

En relació a l'eficiència energètica, la proposta defineix les auditories de consum dels vehicles que durà a terme. Les etapes de l'auditoria es troben molt ben descrites, així com els mitjans i processos que se seguiran per dur-la a terme, els quals es consideren molt adequats. El termini proposat per auditar tota la flota és de 15 mesos des de l'inici del servei, fet que compleix el termini màxim de 3 anys des de la data d'adjudicació fixat al PPT. S'indica també la recurrència i continuïtat en la realització d'auditories de consum. Addicionalment, en la proposta s'estableixen objectius de reducció de consum energètic concrets que apunten al primer any de servei i estableix diverses actuacions per assolir-los, així com el seu manteniment.

Pel que fa a la minimització de la contaminació ambiental, s'estableixen objectius de reducció concrets en relació a emissions contaminants GEH (CO, HC, NOx i PM) que apunten al primer any de servei i estableix diverses actuacions per assolir-los, així com el seu manteniment. També inclou el compromís d'obtenir certificacions al respecte, fet que representa un element verificable per part de l'Administració.

Respecte la minimització de la contaminació acústica, es detallen alguns objectius i actuacions que es descriuen de manera genèrica.

## PUNTUACIONS DEL SUBCRITERI

En conseqüència, es proposen les puntuacions següents en la valoració d'aquest subcriteri:

Subcriteri 1.2.6	Puntuació				
	Màxima	OLIVERAS	VIGUESA	UTE 1	UTE 2
Pla de sostenibilitat ambiental	3,5	2,4	2,9	1,8	3,1

**Valoració del criteri 1.3 “Relació amb les persones usuàries” (fins a un màxim de 7 punts)**

L'apartat 11.1 del plec de clàusules administratives particulars estableix que el criteri “Relació amb les persones usuàries” es valorarà a través dels subcriteris i aspectes següents:

**Pla d'informació i atenció al client:** Qualitat, abast, adequació al servei i grau de detall del *Pla d'informació i atenció al client* proposat. Qualitat i abast dels canals i procediments d'informació i atenció al client. Mitjans proposats per l'atenció a les persones usuàries. Informació addicional a les parades. En especial, es valorarà el protocol per a garantir el tracte correcte i respectuós amb les persones usuàries per part de tot el seu personal, amb especial atenció a les persones amb diversitat funcional, persones d'edat avançada o persones en situació de vulnerabilitat. **(5,0 punts)**

**Promoció del servei:** Qualitat, abast i grau de detall del *Pla de promoció* proposat. **(2,0 punts)**

**1.1.10. Subcriteri 1.3.1 “Pla d'informació i atenció al client” (fins a 5 punts)**

A continuació es valoren les ofertes presentades en relació al subcriteri 1.3.1 “Pla d'informació i atenció al client”:

**OLIVERAS**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, suficient.

El Pla d'informació i atenció al client proposat es considera adient en relació a la qualitat i abast dels canals i procediments d'informació del servei. Ofereix una oficina d'atenció presencial a les persones usuàries i de recuperació d'objectes perduts situada a una ubicació de fàcil accés al municipi de Viladecans, adaptada al 100% per a persones amb mobilitat reduïda. Les actuacions previstes en relació a les tasques d'atenció a les queixes i suggeriments de les persones usuàries es valoren de forma suficient. Inclouen entre d'altres l'ús d'un mòdul de l'aplicació informàtica corporativa *xBus* que permet, a més de l'enregistrament i la corresponent gestió de les queixes i reclamacions, l'explotació i anàlisi estadística de les mateixes. En relació al temps de resposta de les queixes i suggeriments, es valora de manera molt adient el compromís de donar resposta en un temps màxim de 5 dies, termini inferior al requerit del PPTE.

Els mitjans proposats per a l'atenció a les persones usuàries es valoren com a suficients per les tasques a realitzar. L'atenció presencial es realitza amb personal dedicat en exclusiva entre les 8:00h i les 20:00h. Fora d'aquest horari es manté l'atenció a les persones usuàries, amb personal sense dedicació exclusiva.

Les propostes en relació a la informació addicional a les parades es consideren gens adients. El contingut proposat en relació a aquest aspecte resulta insuficient als efectes de la seva valoració.

Es descriuen de manera suficient els protocols previstos per a garantir el tracte correcte i respectuós amb les persones usuàries dels quals disposen. Es descriu el *Protocol de no discriminació en l'ús del transport públic* i s'esmenta el *Protocol d'ús i accés a vehicles per a persones amb mobilitat reduïda*. Es descriuen algunes de les actuacions dirigides a l'atenció a les persones amb diversitat funcional,

persones d'edat avançada o persones en situació de vulnerabilitat, entre d'altres, l'assistència auditiva a les persones amb audiòfon a l'interior i exterior dels vehicles.

### **VIGUESA**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

El Pla d'informació i atenció al client proposat es considera adient en relació a la qualitat i abast dels canals i procediments d'informació del servei. Ofereix dues oficines d'atenció presencial a les persones usuàries: una situada a les instal·lacions de l'operadora i una altra situada al centre urbà de Sant Boi, ambdues i accessibles per a persones amb mobilitat reduïda. Les actuacions previstes en relació a les tasques d'atenció a les queixes i suggeriments de les persones usuàries es valoren de forma adient. Inclouen, entre d'altres, l'ús d'un software específic per a la seva anàlisi posterior i la generació d'una base de dades, i l'aplicació d'un sistema d'indicadors de gravetat que en permeti la seva priorització, amb l'objectiu d'agilitzar-ne la resposta. En relació al temps de resposta de les queixes i suggeriments, es valora de manera adient el compromís de donar resposta en un temps màxim de 7 dies, termini inferior al requerit del PPTE.

Els mitjans proposats per a l'atenció a les persones usuàries es valoren com a adients per a les tasques a realitzar. L'atenció presencial es realitza a les dues oficines d'atenció en horari del servei, amb personal d'administració i personal tècnic d'atenció al client. Incorpora les llengües francesa i àrab per a l'atenció a les persones usuàries. Es valora de manera molt adient la incorporació de personal auxiliar per a les tasques de suport a l'operativa diària i durant les campanyes d'informació i promoció del servei.

Les propostes en relació a la informació addicional a les parades es valoren de forma adient. Inclouen, entre d'altres, l'accés als horaris de pas mitjançant codi QR, mesures per millorar l'accessibilitat visual de la informació de les parades mitjançant actuacions en l'alçada dels textos, la il·luminació, tipologia de lletra, mida o colors, i la incorporació d'informació sobre el nivell d'ocupació del proper autobús a la informació dinàmica de les parades.

Es descriuen de manera adient els protocols previstos per a garantir el tracte correcte i respectuós amb les persones usuàries, basats en la formació específica, l'avaluació anual i campanyes de sensibilització dirigides al personal en relació a l'atenció de les persones amb diversitat funcional, d'edat avançada o en situació de vulnerabilitat. Proposa considerar les queixes rebudes relacionades amb el tracte a aquestes persones com a prioritàries en el sistema d'indicadors de gravetat esmentat anteriorment. Es compromet a obtenir la certificació en la norma UNE 170001 d'Accessibilitat Universal en un termini màxim de 18 mesos des de l'inici del servei.

### **UTE 1**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

El Pla d'informació i atenció al client proposat es considera adient en relació a la qualitat i abast dels canals i procediments d'informació del servei. Ofereix una oficina d'atenció presencial a les persones



usuàries i de recuperació d'objectes perduts situada a les cotxeres del servei, al municipi de Cornellà de Llobregat, amb bona accessibilitat. La proposta es valora com a adient. Les actuacions previstes en relació a les tasques d'atenció a les queixes i suggeriments de les persones usuàries es valoren de forma suficient. Proposen l'elaboració d'un informe de seguiment mensual o trimestral, a determinar per l'AMB, amb propostes de millora derivades de les queixes rebudes. En relació al temps de resposta de les queixes i suggeriments, s'ofereix el compromís de donar resposta en un temps màxim de 10 dies, termini que compleix els requeriments del PPTE.

Els mitjans proposats per a l'atenció a les persones usuàries es valoren com a adients per a les tasques a realitzar. L'atenció presencial es realitza amb personal dedicat en exclusiva durant les 24 hores. Es valora de manera molt adient la incorporació de personal auxiliar per a les tasques d'atenció a les persones usuàries per proveir suport informatiu i assistència durant el viatge en horari ininterromput, i la incorporació de personal informador a peu de carrer coincidint amb els canvis de servei corresponents als cinc períodes definits.

Les propostes en relació a la informació addicional a les parades es valoren de forma adient. Inclouen una senyalització horitzontal i vertical específica indicativa de correspondències amb altres mitjans de transport i equipaments municipals, així com pictogrames de senyalització horitzontal on es visualitzaran les línies on es presta servei.

Es descriuen de manera adient els protocols previstos per a garantir el tracte correcte i respectuós amb les persones usuàries, basats en la formació continuada del personal i la realització de cursos específics oferts per l'ONCE. Les actuacions dirigides a l'atenció a les persones amb diversitat funcional, persones d'edat avançada o persones en situació de vulnerabilitat es consideren completes i adaptades als diferents perfils de persones usuàries. En aquest sentit l'oferta inclou, entre d'altres, l'atenció al PAC amb llenguatge de signes, l'ús del sistema Navilens Go i l'assistència auditiva a les persones amb audiòfon a bord dels vehicles.

## **UTE 2**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

El Pla d'informació i atenció al client proposat es considera adient en relació a la qualitat i abast dels canals i procediments d'informació del servei. Ofereix una oficina presencial d'atenció a les persones usuàries i de recuperació d'objectes perduts a les instal·lacions de la licitadora i accessible per a persones amb mobilitat reduïda i un segon PAC (Punt d'atenció al client) mòbil mitjançant l'ús d'un mòdul prefabricat que s'instal·laria en períodes de tres mesos a l'any a 4 dels municipis que cobreix el servei de manera successiva. Les actuacions previstes en relació a les tasques d'atenció a les queixes i suggeriments de les persones usuàries es valoren de forma adient. Inclouen l'ús d'una eina de gestió de l'atenció al client que permet el registre de les comunicacions amb les persones usuàries per qualsevol dels canals de comunicació establerts a tal efecte i la definició d'accions derivades de les queixes i reclamacions rebudes. En relació al temps de resposta de les queixes i

suggeriments, es valora de manera molt adient el compromís de donar resposta en un temps màxim de 5 dies, termini inferior al requerit al PPTE.

Els mitjans proposats per a l'atenció a les persones usuàries es valoren com a adients per a les tasques a realitzar. L'atenció presencial es realitza amb personal qualificat. Es valora de manera molt adient la incorporació de personal auxiliar per a les tasques d'informació a les persones usuàries, agilitzar l'entrada i sortida dels vehicles, activació de les rampes manuals, entre d'altres. Incorpora les llengües francesa, euskera i gallega per a l'atenció a les persones usuàries en alguns dels canals digitals.

Les propostes en relació a la informació addicional a les parades es valoren de forma molt adient. Inclouen, entre d'altres, informació addicional sobre el nivell d'ocupació dels vehicles, el temps de pas per parada dels dos autobusos següents, la distància a la qual es troba el següent autobús, el nivell d'emissions del vehicle, informació meteorològica, del nivell de contaminació atmosfèrica i d'incidències del servei, així com senyalització horitzontal i cartells identificadors en pals i marquesines a l'àmbit dels centres escolars per tal de reforçar les iniciatives vinculades als camins escolars.

Es descriuen de manera adient els protocols previstos per a garantir el tracte correcte i respectuós amb les persones usuàries, que es troba integrat en el Pla de Formació. Aporta una Guia de Bones Pràctiques basada en la norma UNE 170001-2 Sistema de Gestió d'Accessibilitat Universal, que s'adequa a la prestació del servei. En aquest sentit l'oferta descriu de manera adient l'ús del sistema Navilens Go i la implantació d'una app per a persones amb capacitats diverses i gent gran que proposa elaborar en col·laboració amb el Departament d'Innovació i Recerca de l'Hospital de Sant Joan de Déu.

## PUNTUACIONS DEL SUBCRITERI

En conseqüència, es proposen les puntuacions següents en la valoració d'aquest subcriteri:

Subcriteri 1.3.1	Puntuació				
	Màxima	OLIVERAS	VIGUESA	UTE 1	UTE 2
Pla d'informació i atenció al client	5	2,8	4,0	3,8	3,7

### 1.1.11. Subcriteri 1.3.2 "Promoció del servei" (fins a 2 punts)

A continuació es valoren les ofertes presentades en relació al subcriteri 1.3.2 "Promoció del servei":

**OLIVERAS**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, poc adient.

El pla descriu els objectius comunicatius de la licitadora i identifica de manera suficient les accions de promoció de les campanyes de proximitat, identificant les accions de manera genèrica.

D'altra banda, el calendari d'implantació s'esmenta de manera genèrica a la memòria i

es troba detallat de manera suficient. S'identifiquen de manera adequada les aliances amb tercers per tal de promocionar el servei.

Per últim, la concreció de les accions de promoció en relació a la identificació dels recursos humans i materials destinats a la seva execució és genèrica fet que no permet a l'AMB supervisar-ne el compliment.

**VIGUESA**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, poc adient.

El pla de comunicació descriu l'estratègia i els objectius comunicatius de la licitadora i identifica de manera suficient les fase i les accions de promoció de cada fase, identificant les accions de manera genèrica.

D'altra banda, el calendari d'implantació es troba detallat de manera suficient i s'identifiquen de manera adequada les aliances amb tercers per tal de promocionar el servei.

Per últim, la concreció de les accions de promoció en relació a la identificació dels recursos humans i materials destinats a la seva execució és genèrica fet que no permet a l'AMB supervisar-ne el compliment.

**UTE 1**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, adient.

El pla identifica el públic objectiu i en defineix les accions de promoció en funció d'aquest públic. Presenta una ampli ventall d'accions de promoció, que es troben descrites de manera adient i abasten la varietat de receptors del servei. La definició inclou a banda del públic objectiu, els objectius comunicatius, l'estratègia comunicativa, la durada de l'acció, els indicadors KPI per mesurar el resultat i el valor objectiu del KPI. Es valora molt positivament la disponibilitat d'indicadors KPI i l'establiment de valors objectius com a compromís en la qualitat de les accions. A més, el pla fa atenció de manera adient als canvis de fase del contracte.

D'altra banda, s'estableix un calendari d'implantació per un any tipus i s'identifiquen de manera molt adequada les aliances amb tercers per tal de promocionar el servei.

Per últim, la concreció de les accions de promoció en relació a la identificació dels recursos humans i materials destinats a la seva execució és adequada fet que permet a l'AMB supervisar-ne el compliment. Es considera que el pla de promoció i les accions proposades estan correctament dissenyades per al servei i es constata l'especial atenció a l'adaptació del pla a la tipologia de servei i al territori.

## **UTE 2**

L'oferta es considera, per aquest subcriteri, suficient.

El pla identifica el públic objectiu i els objectius comunicatius. Presenta un ampli ventall d'accions de promoció, que es troben descrites de manera suficient i abasten la varietat de receptors del servei. A més, el pla fa atenció de manera suficient als canvis de fase del contracte.

D'altra banda, el calendari d'implantació s'esmenta de manera genèrica a la memòria i s'identifiquen de manera adequada les aliances amb tercers per tal de promocionar el servei.

Per últim, la concreció de les accions de promoció en relació a la identificació dels recursos humans i materials destinats a la seva execució és suficient fet que permet a l'AMB supervisar-ne el compliment.

## **PUNTUACIONS DEL SUBCRITERI**

En conseqüència, es proposen les puntuacions següents en la valoració d'aquest subcriteri:

<b>Subcriteri 1.3.2</b>	<b>Puntuació</b>				
	<b>Màxima</b>	<b>OLIVERAS</b>	<b>VIGUESA</b>	<b>UTE 1</b>	<b>UTE 2</b>
<b>Promoció del servei</b>	<b>2</b>	<b>0,8</b>	<b>0,9</b>	<b>1,7</b>	<b>1,1</b>

## **1. PUNTUACIÓ DELS CRITERIS DEPENDENTS D'UN JUDICI DE VALOR**

Com a resultat de la valoració de les proposicions prèviament exposada, es presenta a continuació el resum de les puntuacions obtingudes pels licitadors en els criteris dependents d'un judici de valor.

Criteri	Puntuació màxima	Oliveras	Viguesa	UTE 1	UTE 2
<b>1. Criteris dependents d'un judici de valor</b>					
1.1 Operativa del servei	21	10,3	17,2	10,9	18,8
1.2. Qualitat del servei	21	16,4	17,3	14,6	17,1
1.3. Relació amb les persones usuàries	7	3,6	4,9	5,5	4,8
<b>Subtotal criteris dependents d'un judici de valor</b>	<b>49</b>	<b>30,3</b>	<b>39,4</b>	<b>31,0</b>	<b>40,7</b>

Vist tot l'anterior, s'informa a la Mesa de Contractació que la puntuació obtinguda en la valoració dels criteris dependents d'un judici de valor (sobre B) per les empreses licitadores és de:

Empresa	Puntuació Sobre B
Oliveras, SL	30,3
VIGUESA DE TRANSPORTES, S.L	39,4
UTE MARFINA BUS, SA (50 per cent de participació) i TRANSPORTES UNIDOS DE ASTURIAS, SL (50 per cent de participació)	31,0
UTE EMPRESA MONFORTE, SAU (20 per cent de participació); CASTROMIL, SAU (20 per cent de participació); LA HISPANO IGUALADINA, SL (1 per cent de participació); ALCALABUS, SL (19 per cent de participació); AUTOCARES JULIÀ, SLU (15 per cent de participació); JULIÀ TRAVEL, SLU (15 per cent de participació); MONBUS URBANOS, SA (5 per cent de participació); AUTOBUSES URBANOS DE LUGO, SA (5 per cent de participació)	40,7

Les quatre proposicions superen els 25 punts que en l'apartat 11.1 del plec de clàusules administratives s'estableixen com a puntuació mínima que cal obtenir perquè les proposicions no siguin desestimades.

En conseqüència, es pot procedir a la valoració dels criteris quantificables de forma automàtica (sobre C) de les quatre licitadores.”

La puntuació obtinguda així com la resta de les valoracions es comunicarà a tots els licitadors prèviament a l'obertura en acte públic del sobre C, aquell que conté la documentació relativa als criteris d'adjudicació avaluable automàticament mitjançant l'aplicació de fórmules matemàtiques. Amb posterioritat a la celebració d'aquest acte públic es farà pública al Perfil de contractant l'acta en la seva integritat.

I no havent-hi més assumptes dels quals tractar s'acaba aquest acte a les dotze hores i vint minuts i se n'estén aquesta acta de la sessió per la Secretària de la Mesa i que serà signada també pel President i els Vocals.