

**ACTA DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ
DEL SERVEI DE MISSATGERIA I CORRESPONDÈNCIA DE L'AJUNTAMENT DE
MANRESA**

CON.LIA202000041

En data 21 de gener de 2021, a les 13:00 hores, es reuneixen els membres de la Mesa de contractació del servei de missatgeria i correspondència de l'Ajuntament de Manresa.

Per raons de prevenció respecte la pandèmia provocada pel COVID19, la sessió de la mesa es porta a terme mitjançant l'aplicació Meet.

Integren la Mesa:

- . President: Valentí Junyent Torras, regidor delegat d'Hisenda
- . Vocals: José Luis González Leal, secretari general
Mariona Ribera Esparbé, interventora general
Mercè Auguets Marmí, cap d'Unitat de Secretaria
Esteve Albàs Caminal, cap de Servei de Contractació, Patrimoni i Inversions
- . Secretari: Josep Pujol Sancho, TAG del Servei de Contractació, Patrimoni i Inversions

D'acord amb la convocatòria de la Mesa, els assumptes a tractar es detallen a continuació:

- 1. Ratificació de la qualificació de la documentació inclosa en el sobre número 1 (documentació administrativa).** A la vista de la diligència signada pel secretari i president, la Mesa acorda ratificar la qualificació del sobre número 1 i admetre les proposicions següents:
 - Proposició número 1, presentada per l'entitat mercantil VIA MANRESA, SL (B-65.350.043).

- Proposició número 2, presentada per les entitats mercantils RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL (B-60.261.815) i PM POSTAL, SCCL (F-67.455.469) que concorren en UTE.

2. Exposició de l'informe valoració de la documentació presentada en relació al sobre número 2. Per tal de conèixer la puntuació del sobre número 2 de les ofertes presentades, relatiu als criteris avaluables segons un judici de valor, el secretari general i la cap de Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació exposen el contingut de seu informe, que s'incorpora a l'acta com a annex I, i que recull els aspectes més significatius de les ofertes.

D'acord amb els criteris descrits i la valoració de les propostes, la puntuació del sobre núm. 2 és la següent:

EXPLICACIÓ	PUNTUACIÓ MÀXIMA	L'UTE RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL i PM POSTAL, SCCL	VIA MANRESA, SL
1. SEGUIMENT I EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	18 punts	18 punts	16 punts
a. Organització i coordinació del servei:	<u>5 punts</u>	<u>5 punts</u>	<u>5 punts</u>
-Detallar els recursos humans destinats al servei.	1 punt	1 punt	1 punt
-Experiència i formació dels recursos humans destinats al servei.	1 punt	1 punt	1 punt
-Contacte del responsable del servei.	1 punt	1 punt	1 punt
-Contacte del responsable a efectes de gestió.	1 punt	1 punt	1 punt
-Contacte del responsable a efectes tecnològics i informàtic	1 punt	1 punt	1 punt
b. Procediment per al seguiment global del contracte:	<u>6 punts</u>	<u>6 punts</u>	<u>4 punts</u>
-Reunions semestrals i trimestrals pel seguiment del contracte.	3 punts	3 punts	3 punts
-Altres mesures de seguiment del contracte	3 punts	3 punts	1 punts
c. Metodologia proposada per a la gestió d'incidències, terminis, funcionalitats i prestacions del sistema:	<u>7 punts</u>	<u>7 punts</u>	<u>7 punts</u>

-Descripció de metodologies de treball per a la optimització de la gestió d'incidències.	2 punts	2 punts	2 punts
-Disposar d'accés a una plataforma informàtica que permeti la gestió i el control de les reclamacions formulades.	3 punts	3 punts	3 punts
-Termini de resposta dels sistemes de gestió i termini de resolució d'incidències.	2 punts	2 punts	2 punts
2. CAPACITAT DE RESPOSTA EN CAS D'EMERGÈNCIA	5 punts	4,5 punts	5 punts
a. Descripció del procediment de recepció	1 punt	0,5 punts	1 punt
b. Sistema de solució de l'emergència	1 punt	1 punt	1 punt
c. Capacitat en forma i temps, de resposta en cas d'emergència.	2 punts	2 punts	2 punts
d. Procediment de comunicació al remitent de la solució realitzada.	1 punt	1 punt	1 punt
3. SISTEMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ	12 punts	11 punts	2,75 punts
a. Sistema d'enviament de la informació proposat: -Estructura del fitxer d'intercanvi de dades i funcionalitat de l'enviament.	<u>4 punts</u>	<u>4 punts</u>	<u>0,75 punts</u>
-Accedir per a serveis web amb constància automàtica de recepció.	1 punt	1 punt	0,75 punts
	3 punt	3 punts	0 punts
b. Sistema per al control individual de l'enviament: -Informació de cadascuna de les notificacions en tots els passos.	<u>5 punts</u>	<u>5 punts</u>	<u>1 punt</u>
-Si el retorn de cadascuna de les accions realitzades és a través de servei web, és a dir, automàtiques.	1 punt	1 punt	1 punt
	2 punts	2 punts	0 punts
-Si aquest retorn d'accions i informació es realitza a			

través de servei web incorporant l'evidència de notificació.	2 punts	2 punts	0 punts
c. Sistema pel control de la facturació: -Disposar del detall en les factures que permeti el control de la despesa i la correcció de la factura d'acord amb les modalitats del servei. -Obtenir la informació adient a efectes de poder gestionar els costos per serveis.	<u>3 punts</u>	<u>2 punts</u>	<u>1 punt</u>
	1 punt	1 punt	1 punt
	2 punts	1 punt	0 punts
4. SISTEMA D'EFICÀCIA DE LLIURAMENT	10 punts	10 punts	5 punts
Es valorarà la proposta d'elaboració d'un informe mensual que mesuri l'eficàcia del lliurament indicant el volum de correu ordinari, notificacions i manipulats que l'Ajuntament ha lliurat a l'operador postal, quantes d'aquestes s'han pogut practicar i quantes no ha estat possible (devolucions) indicant les causes. Es valorarà el detall dels informes, la claredat en la presentació i l'explotació de les dades.	10 punts	10 punts	5 punts
PUNTUACIÓ TOTAL CRITERIS PONDERABLES EN FUNCIÓ D'UN JUDICI DE VALOR	45 punts	43,5 punts	28,75 punts

3. Aprovació de la valoració que s'atribueix a cada oferta presentada i la puntuació obtinguda pels licitadors en relació amb el sobre número 2.

La Mesa acorda aprovar la puntuació que s'atribueix a les ofertes en relació amb el criteris ponderables en funció d'un judici de valor, d'acord amb l'informe del secretari general i de la cap de Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació.

4. Obertura del sobre número 3 de cada proposició presentada mitjançant la plataforma Vortal. El secretari observa que no és possible l'obertura dels

sobres mitjançant la plataforma Vortal per raons tècniques. Després de diversos intents, la mesa decideix ajornar l'obertura fins que aquesta incidència sigui resolta i es comunica als licitadors que la nova data serà oportunament publicada al perfil del contractant.

El president dóna per finalitzat l'acte, a les 13 hores i 15 minuts de la data indicada a l'encapçalament, i perquè consti s'estén aquesta acta, el contingut de la qual, com a secretari, certifico.

El secretari de la Mesa
Josep Pujol Sancho

Vist i plau
El president de la Mesa
Valentí Junyent Torras

ASSUMPTE: INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ D'OFERTES SEGONS ELS CRITERIS SOTMESOS A JUDICI DE VALOR EN EL CONTRACTE DEL SERVEI DE MISSATGERIA I CORRESPONDÈNCIA DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA

EXPEDIENT: CON.LIA 202000041

La valoració de les ofertes s'ha realitzat d'acord amb les formes d'adjudicació descrites al PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS REGULADORES DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE MISSATGERIA I CORRESPONDÈNCIA DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA.

Segons els criteris establerts en les clàusules de l'esmentat Plec, la valoració, segons els criteris ponderables en funció d'un judici de valor, de les ofertes presentades, ha estat la que mostra l'Annex 1.

Pel que fa referència a la valoració dels criteris ponderables en funció d'un judici de valor, de les ofertes presentades és: **(puntuació màxima 45 punts)**.

1. Seguiment i execució del contracte 18 punts

Criteris de Valoració: Es valorarà la proposta d'organització i coordinació del servei, del procediment per al seguiment global del contracte i la metodologia per a la gestió d'incidències, terminis, funcionalitats i prestacions del sistema. S'hauran d'incloure:

a. Organització i coordinació del servei	5 punts
-Detallar els recursos humans destinats al servei	1 punt
-Experiència i formació dels recursos humans destinats al servei	1 punt
-Contacte del responsable del servei	1 punt
-Contacte del responsable a efectes de gestió	1 punt
-Contacte del responsable a efectes tecnològics i informàtic	1 punt

L'UTE formada per RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL i PM POSTAL SCCL, respecte a l'organització i coordinació del servei, es detalla la quantitat i funcionalitat dels treballadors que s'adscriuran al servei (un responsable del servei, un responsable a efectes de gestió, un responsable informàtic, dos administratius, un responsable de qualitat- atenció al client i vuit notificadors).

Per al servei de fora de la població, l'UTE posa tota la seva plantilla, més el contracte d'Operador Postal que li dona accés a la xarxa de Correos per les poblacions on no arriben amb personal propi. **(1 punt)**.

Respecte a l'experiència i formació dels recursos humans destinats al servei, l'UTE posseeix un personal qualificat, altament especialitzat i amb un ampli coneixement de la zona de repartiment. L'experiència acumulada per part del personal de l'UTE és de més de deu anys **(1 punt)**. Es facilita el contacte del responsable del servei **(1 punt)**, del responsable a efectes de gestió **(1 punt)**, i del responsable a efectes tecnològics i informàtics **(1 punt)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **5 punts**

VIA MANRESA SL, respecte a l'organització i coordinació del servei, es detalla la quantitat i funcionalitat dels treballadors que s'adscriuran al servei (la Direcció, el Cap de tràfic per a la organització i programació dels serveis, sis persones d'atenció al client, una serà la interlocutora principal per a resoldre qualsevol terme necessari, tres xofers per realitzar qualsevol tipus de servei i 4 mossos de magatzem. **(1 punt)**.

Respecte a l'experiència i formació dels recursos humans destinats al servei, VIA MANRESA SL té més de 25 anys d'experiència en el món del transport. Acrediten l'experiència amb una relació de certificats de treballs que estan realitzant actualment. Realitzen formació continua al seu personal. **(1 punt)**.

Es facilita el contacte del responsable del servei **(1 punt)**, del responsable a efectes de gestió **(1 punt)**, i del responsable a efectes tecnològics i informàtics **(1 punt)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **5 punts**

b. Procediment per al seguiment global del contracte 6 punts

-Reunions semestrals **1,5 punts** i trimestrals **3 punts** de seguiment del contracte.

-Altres mesures de seguiment del contracte **3 punts**.

L'UTE formada per RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL i PM POSTAL SCCL, respecte al procediment per al seguiment global del contracte, s'ofereixen, com a mínim reunions trimestrals. **(3 punts)**.

Respecte a altres mesures de seguiment del contracte, es proposen uns estrictes controls a totes les fases del procés, des de la recepció de la documentació fins a l'arxiu dels documents o devolució del client. Aquests controls s'efectuen en totes les fases del procés de gestió i comprenen: la inspecció a recepció on es comprova que l'albarà sigui correcte i que la quantitat o número de paquets recollits correspon amb l'indicat a l'albarà del proveïdor/client; la inspecció en la manipulació de la documentació i preparació de rutes on es realitzen controls en el moment de manipular la documentació i en la confecció de rutes i llistes de tal manera que si es detecta alguna anomalia en les notificacions es retirarà i es notificarà a l'Ajuntament; controls en la distribució on s'estableixen diversos tipus de control, que poden portar-se a terme programats o sense previ avís (control de gabinet i control de camp); i la inspecció final on es farà un seguiment exhaustiu de totes aquelles notificacions que no hagin pogut ser lliurades. També es proporcionarà mensualment les dades estadístiques globals que inclou percentatges de notificacions lliurades, percentatges lliurats, absents, desconeguts i altres conceptes; dades sobre els percentatges de correspondència ordinària lliurada per dia; dades sobre volums d'enregistrament, digitalització i devolucions a l'Ajuntament de Manresa. **(3 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **6 punts**

VIA MANRESA SL, respecte al procediment per al seguiment global del contracte, es compromet a realitzar tant reunions semestrals com trimestrals, fins i tot mensuals si l'Ajuntament de Manresa ho estima convenient. **(3 punts)**.

Respecte a altres mesures de seguiment del contracte, es proposa fer les reunions que l'Ajuntament de Manresa estimi oportunes amb els responsables del contracte i per altra banda internament es realitzarà una reunió interna setmanal per al correcte funcionament del contracte i poder adoptar mesures immediates si cal realitzar canvis **(1 punt)**. Es

considera que no es proposen altres mesures a part de la realització de reunions amb l'Ajuntament de Manresa.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **4 punts**

c. Metodologia proposada per a la gestió d'incidències, terminis, funcionalitats i prestacions del sistema

- | | |
|--|----------------|
| -Descripció de metodologies de treball per a la optimització de la gestió d'incidències | 7 punts |
| -Disposar d'accés a una plataforma informàtica que permeti la gestió i el control de les reclamacions formulades | 2 punts |
| -Termini de resposta dels sistemes de gestió i termini de resolució d'incidències | 3 punts |
| | 2 punts |

L'UTE formada per RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL i PM POSTAL SCCL, respecte a la descripció de metodologies de treball per a la optimització de la gestió d'incidències, té un organigrama funcional encaminat a aconseguir una òptima gestió dels recursos. Fa una breu explicació de l'àrea de Control de Gestió, relacionada amb la gestió de la qualitat, la gestió de la producció i la gestió d'incidències. **(2 punts)**.

Respecte a la disposició d'accés a una plataforma informàtica que permeti la gestió i el control de les reclamacions formulades, s'ofereix un programa informàtic que permet disposar d'accés a una plataforma informàtica que permet la gestió i el control de les reclamacions formulades. Els canals de comunicació poden ser: telèfon, correu electrònic o web **(3 punts)**.

Respecte al termini de resposta dels sistemes de gestió i el termini de resolució d'incidències, s'exposa que qualsevol incidència que es pugui originar tindrà una resposta en un termini màxim de 24 hores **(2 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **7 punts**

VIA MANRESA SL, respecte a la descripció de metodologies de treball per a la optimització de la gestió d'incidències, el seu personal d'atenció al client revisa tots els enviaments de sortida del dia anterior i gestiona les incidències. L'Ajuntament de Manresa disposarà del seu propi interlocutor per tal d'optimitzar la gestió. Es posa a disposició del servei a 6 persones d'atenció el client per al correcte funcionament del contracte en cas de que l'interlocutor principal pateixi alguna baixa o estigui en període de vacances podrà ser substituït per un altre sense cap inconvenient. **(2 punts)**.

Respecte a la disposició d'accés a una plataforma informàtica que permeti la gestió i el control de les reclamacions formulades, es disposa d'una plataforma que permet la gestió i el control de reclamacions. **(3 punts)**.

Respecte al termini de resposta dels sistemes de gestió i el termini de resolució d'incidències, s'exposa que es pot fer una resolució immediata a la majoria d'incidències. **(2 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **7 punts**

2. Capacitat de resposta en cas d'emergència

5 punts

Criteris de Valoració: es valorarà la proposta de capacitat de resposta en casos d'emergència; en particular, el procediment de recepció dels enviaments, el sistema de solució de l'emergència, la capacitat, en forma i temps, de resposta en cas d'emergència i el procediment de comunicació al remitent de la solució realitzada. S'hauran d'incloure:

- | | |
|---|----------------|
| a. Descripció del procediment de recepció | 1 punt |
| Es valorarà el procediment de recepció de totes les emergències del servei. | |
| b. Sistema de solució de l'emergència | 1 punt |
| Es valoraran els sistemes proposats per solucionar qualsevol emergència. | |
| c. Capacitat en forma i temps, de resposta en cas d'emergència | 2 punts |
| Es valorarà la capacitat en forma i temps de resposta en cas d'emergències del servei | |
| d. Procediment de comunicació al remitent de la solució realitzada | 1 punt |
| Es valorarà el procediment que s'utilitzarà per a comunicar al remitent com s'ha solucionat l'emergència. | |

L'UTE formada per RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL i PM POSTAL SCCL, respecte a la descripció del procediment de recepció totes les emergències del servei, s'ofereix el contacte telefònic per la comunicació de les emergències **(0,5 punts)**. No s'ofereix cap altre canal de comunicació a part del telefònic. Respecte al sistema de solució de l'emergència, es donarà la solució satisfactòria amb la disposició de tres telèfons mòbils per comunicar les emergències. **(1 punt)**. Respecte a la capacitat en forma i temps de resposta en cas d'emergència, es donarà solució en un termini no superior a 24 hores depenent en cada cas de les circumstàncies. Dins d'aquestes situacions, es garanteix la possibilitat de lliurament de notificacions en el mateix dia en el que es generi la necessitat d'emergència. **(2 punts)**. Respecte al procediment de comunicació al remitent de la solució realitzada, es passarà un informe per escrit de les accions preses que servirà per tenir un històric d'actuació per aquests casos puntuals i poder així tenir registrada una memòria de diferents protocols a seguir en cada cas **(1 punt)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **4,5 punts**

VIA MANRESA SL, respecte a la descripció del procediment de recepció de totes les emergències del servei, s'ofereixen dos números de telèfon mòbil i adreces de correu electrònic. **(1 punt)**.

Respecte al sistema de solució de l'emergència, es buscarà una solució immediata per a la mateixa segons la seva tipologia **(1 punt)**. Respecte a la capacitat en forma i temps, de resposta en cas d'emergència, es donarà resposta immediata a qualsevol emergència del servei, telefònicament i procedint a adoptar la solució adequada per la mateixa **(2 punts)**.

Respecte al procediment de comunicació al remitent de la solució realitzada, s'informarà mitjançant correu electrònic i aportarà els comprovants d'entrega de tot el que sigui missatgeria i certificat **(1 punt)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **5 punts**

3. Sistema informàtic de gestió

12 punts

Criteris de Valoració: es valorarà la proposta del sistema informàtic proposat per l'enviament d'informació, control de l'enviament individual i sistema de facturació.

a. Sistema d'enviament de la informació proposat

4 punts

- Estructura del fitxer d'intercanvi de dades i funcionalitat de l'enviament
- Accedir per a serveis web amb constància automàtica de recepció

1 punt
3 punts

L'UTE formada per RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL i PM POSTAL SCCL exposa l'estructura del fitxer d'intercanvi, així com l'enviament a través de plataformes segures i automàtiques com EDITRAN. Per altra banda es manifesta l'acompliment de l'Esquema Nacional de Seguretat per a tot el seu sistema **(1 punt)**

Disposa de serveis web per saber en qualsevol moment l'estat del registre enviat a la seva plataforma. Aquest fet permet disposar d'aquesta informació en el registre de sortides de l'Ajuntament sense haver d'anar a un altre programa **(3 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **4 punts**

VIA MANRESA SL exposa el format i estructura de documents d'intercanvi de dades. No consta però que es pugui articular cap mecanisme d'enviament automàtic com EDITRAN ni tampoc es fa explícita la seguretat dels enviaments i les mesures de protecció de dades **(0,75 punts)**.

No manifesta disposar de serveis web per a la integració automàtica d'informació en els sistemes d'informació municipals de la constància de recepció. **(0 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **0,75 punts**

b. Sistema per al control individual de l'enviament

5 punts

- Informació de cadascuna de les notificacions en tots els passos
- Si el retorn de cadascuna de les accions realitzades és a través de servei web, és a dir, automàtiques
- Si aquest retorn d'accions i informació es realitza a través de servei web incorporant l'evidència de notificació

1 punt
2 punts
2 punts

L'UTE formada per RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL i PM POSTAL SCCL permet consultar a través del seu portal web cadascun dels passos o estats del registre entregat **(1 punt)**

Permet consultar, a través de serveis web, cadascun dels passos o estats del registre entregat. Això permet gestionar a través del registre de sortida mateix les devolucions i els intents de notificació **(2 punts)**

Disposa d'un sistema enviament telemàtic de les evidències de notificació signades electrònicament. L'explicació sobre la validesa i seguretat en el procés és exhaustiva. Aquest fet evita tractaments manuals de documents d'evidències que implicaria un esforç important de gestió. **(2 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **5 punts**

VIA MANRESA SL disposa d'una consulta a través d'un entorn web de la informació enviada i el seu estat **(1 punt)**.

No manifesta disposar de serveis web per a la integració automàtica d'informació en els sistemes d'informació municipals del detall de les accions realitzades. **(0 punts)**.

Esmenta un justificant de recepció però no disposa de validesa perquè no disposa d'un procés de firma electrònica. **(0 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **1 punt**

c. Sistema pel control de la facturació **3 punts**

- Disposar del detall en les factures que permeti el control de la despesa i la correcció de la factura d'acord amb les modalitats del servei 1 punt
- Obtenir la informació adient a efectes de poder gestionar els costos per serveis 2 punts

L'UTE formada per RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL i PM POSTAL SCCL disposa d'un apartat de consultes d'informació resumida i detallada sobre l'estat de tramesa que facilita el control de la despesa i de la facturació. Aquesta informació es pot obtenir en format Excel **(1 punt)**.

Ofereix per serveis web la informació sobre notificacions i els seus estats. Aquesta fet permet un vincle automàtic en el registre de sortides del qual es pot deduir el servei i, per tant, el cost del servei. És a dir, no hi ha un resum directe en la seva plataforma sobre costos del servei però si que el tipus d'integració de dades ho fa possible. **(1 punt)**

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **2 punts**

VIA MANRESA SL disposa d'una consulta específica de factures que es pot generar en Excel per al seu control **(1 punt)**.

No disposa d'un servei automàtic d'integració que faciliti aquesta opció ni una forma directa des del seu entorn web. **(0 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **1 punt**

4. Sistema d'eficàcia de lliurament **10 punts**

Criteri de Valoració: es valorarà la proposta d'elaboració d'un informe mensual que mesuri l'eficàcia del lliurament.

L'informe ha d'indicar el volum de correu ordinari, notificacions i manipulats que l'Ajuntament ha lliurat a l'operador postal, quantes d'aquestes s'han pogut practicar i quantes no ha estat possible (devolucions) indicant les causes. Es valorarà el detall dels informes, la claredat en la presentació i l'explotació de les dades.

L'UTE formada per RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL i PM POSTAL SCCL, respecte a la proposta d'elaboració d'un informe mensual que mesuri l'eficàcia de lliurament, s'elaborarà un informe que indicarà: el volum de correu ordinari, notificacions i manipulats que l'Ajuntament de Manresa lliuri a l'UTE, quantes d'aquestes s'han pogut practicar i quantes no ha estat possible indicant les causes.

El sistema informàtic de l'UTE proporciona en tot moment multitud d'informes i dades estadístiques, entre d'altres: percentatge de notificacions informatitzades lliurades en el primer intent i desglossat per serveis municipals; percentatge de notificacions informatitzades lliurades en el segon intent desglossat per serveis municipals; percentatge de notificacions informatitzades lliurades en llista desglossades per serveis municipals i percentatge de lliurats, d'absents, desconeguts i d'altres, desglossats per serveis, per remeses, per períodes de data, per notificador, etc.

Es disposa d'una web mitjançant la qual el client pot accedir a la visualització i descàrrega dels documents i justificants de recepció digitalitzats.

A través de l'aplicatiu "Notificacions" es pot obtenir tota la informació associada a les notificacions, permetent, entre altres tasques, fer cerques avançades, generar informes i obtenir gràfics estadístics, així com una gestió documental que possibilita la visualització de les imatges relacionades a cada notificació.

Es poden generar diversos tipus d'informes: generals, per agent, codis de barres de resultats, albarans, Excel de remesa. S'incorpora un exemple d'informe de remesa. **(10 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **10 punts**

VIA MANRESA SL, respecte a la proposta d'elaboració d'un informe mensual que mesuri l'eficàcia de lliurement, realitzarà un informe mensual donant el detall de tot el procés de cada enviament; si s'ha pogut realitzar l'entrega sense problemes, si hi ha hagut alguna incidència, com s'ha resolt la mateixa, etc. ja que els seus programes informàtics ja disposen de totes aquestes opcions de seguiment imprescindible en el seu tipus de treball. **(5 punts)**. No s'exposa com serà aquest informe ni quin serà el seu contingut per mesurar l'eficàcia del lliurement. Es podria haver adjuntat un exemple d'informe mostrant el volum de correu ordinari, notificacions i manipulats i quants s'havien pogut practicar i quants no.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **5 punts**

ANNEX I

SERVEI DE MISSATGERIA I CORRESPONDÈNCIA DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA

VALORACIÓ DELS CRITERIS PONDERABLES EN FUNCIÓ D'UN JUDICI DE VALOR

EXPLICACIÓ	PUNTUACIÓ MÀXIMA	L'UTE RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL i PM POSTAL SCCL	VIA MANRESA SL
1. SEGUIMENT I EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	18 punts	18 punts	16 punts
a. Organització i coordinació del servei:	<u>5 punts</u>	<u>5 punts</u>	<u>5 punts</u>
-Detallar els recursos humans destinats al servei.	1 punt	1 punt	1 punt
-Experiència i formació dels recursos humans destinats al servei.	1 punt	1 punt	1 punt
-Contacte del responsable del servei.	1 punt	1 punt	1 punt
-Contacte del responsable a efectes de gestió.	1 punt	1 punt	1 punt
-Contacte del responsable a efectes tecnològics i informàtic	1 punt	1 punt	1 punt
b. Procediment per al seguiment global del contracte:	<u>6 punts</u>	<u>6 punts</u>	<u>4 punts</u>
-Reunions trimestrals i trimestrals pel seguiment del contracte.	3 punts	3 punts	3 punts
-Altres mesures de seguiment del contracte	3 punts	3 punts	1 punts
c. Metodologia proposada per a la gestió d'incidències, terminis, funcionalitats i prestacions del sistema:	<u>7 punts</u>	<u>7 punts</u>	<u>7 punts</u>
-Descripció de metodologies de treball per a la optimització de la gestió d'incidències.	2 punts	2 punts	2 punts

-Disposar d'accés a una plataforma informàtica que permeti la gestió i el control de les reclamacions formulades.	3 punts	3 punts	3 punts
-Termini de resposta dels sistemes de gestió i termini de resolució d'incidències.	2 punts	2 punts	2 punts
2. CAPACITAT DE RESPOSTA EN CAS D'EMERGÈNCIA	5 punts	4,5 punts	5 punts
a. Descripció del procediment de recepció	1 punt	0,5 punts	1 punt
b. Sistema de solució de l'emergència	1 punt	1 punt	1 punt
c. Capacitat en forma i temps, de resposta en cas d'emergència.	2 punts	2 punts	2 punts
d. Procediment de comunicació al remitent de la solució realitzada.	1 punt	1 punt	1 punt
3. SISTEMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ	12 punts	11 punts	2,75 punts
a. Sistema d'enviament de la informació proposat:	<u>4 punts</u>	<u>4 punts</u>	<u>0,75 punts</u>
-Estructura del fitxer d'intercanvi de dades i funcionalitat de l'enviament.	1 punt	1 punt	0,75 punts
-Accedir per a serveis web amb constància automàtica de recepció.	3 punt	3 punts	0 punts
b. Sistema per al control individual de l'enviament:	<u>5 punts</u>	<u>5 punts</u>	<u>1 punt</u>
-Informació de cadascuna de les notificacions en tots els	1 punt	1 punt	1 punt

<p>passos.</p> <p>-Si el retorn de cadascuna de les accions realitzades és a través de servei web, és a dir, automàtiques.</p>	2 punts	2 punts	0 punts
<p>-Si aquest retorn d'accions i informació es realitza a través de servei web incorporant l'evidència de notificació.</p>	2 punts	2 punts	0 punts
<p>c. Sistema pel control de la facturació:</p>	<u>3 punts</u>	<u>2 punts</u>	<u>1 punt</u>
<p>-Disposar del detall en les factures que permeti el control de la despesa i la correcció de la factura d'acord amb les modalitats del servei.</p>	1 punt	1 punt	1 punt
<p>-Obtenir la informació adient a efectes de poder gestionar els costos per serveis.</p>	2 punts	1 punt	0 punts
<p>4. SISTEMA D'EFICÀCIA DE LLIURAMENT</p>	10 punts	10 punts	5 punts
<p>Es valorarà la proposta d'elaboració d'un informe mensual que mesuri l'eficàcia del lliurament indicant el volum de correu ordinari, notificacions i manipulats que l'Ajuntament ha lliurat a l'operador postal, quantes d'aquestes s'han pogut practicar i quantes no ha estat possible (devolucions) indicant les causes. Es valorarà el detall dels informes, la claredat en la presentació i l'explotació de les dades.</p>	10 punts	10 punts	5 punts

PUNTUACIÓ TOTAL CRITERIS PONDERABLES EN FUNCIÓ D'UN JUDICI DE VALOR	45 punts	43,5 punts	28,75 punts
--	-----------------	-------------------	--------------------