

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

En data 15 de març de 2024, a partir de les 13:30 hores, es reuneixen els membres de la Mesa de contractació del servei de missatgeria i correspondència de l'Ajuntament de Manresa.

La sessió es porta a terme mitjançant l'eina Google Meet.

Integren la Mesa de contractació:

- **President:** Pere Massegú Bruguera, regidor delegat d'Hisenda.
- **Secretari:** Josep Pujol Sancho, TAG del Servei de Contractació, Patrimoni i Inversions.
- **Vocals:** José Luis González Leal, secretari general.
Josep Maria Monferrer Feliu, TAG del Servei d'Intervenció, en substitució de la interventora municipal.
Carles Sánchez Romero, tècnic del Servei de Secretaria General.
Xavier Naval Marcos, cap de Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació.
Esteve Albàs Caminal, cap de 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 del dia 1 de febrer de 2024, la Mesa acorda ratificar la qualificació del sobre número 1.

2. Exposició de l'informe de valoració de la documentació presentada en relació al sobre núm. 2. Per tal de conèixer la puntuació dels sobres número 2 de les ofertes presentades, relatiu als criteris avaluables segons un judici de valor, el cap de Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació i el tècnic del Servei de Secretaria General exposen el contingut de l'informe, de data 12 de març de 2024, que s'adjunta a aquesta acta com annex.

D'acord amb els criteris avaluables segons un judici de valor previstos en el plec de clàusules administratives, es proposa la valoració següent de cadascuna de les ofertes presentades:




	Licitador	Puntuació sobre 2
1	ANEM ADVANCED LOGISTICS SL	32,50
2	RDPOST COMUNICACIÓN CERTIFICADA SL	44,50
3	PM POSTAL SCCL	35,50
4	VIA MANRESA SL	28,00
5	GRAN VIA COURIER SL	38,25
6	J&M LOGISTICA INTEGRAL Y TRANSPORTE DE ULTIMA MILLA SL	27,25

3. Aprovació de la valoració que s'atribueix a les ofertes presentades i la puntuació obtinguda pels licitadors en relació amb el sobre núm. 2. La Mesa acorda aprovar la puntuació que s'atribueix a les sis ofertes presentades en relació amb els criteris ponderables en funció d'un judici de valor, d'acord amb l'informe del dia 12 de març de 2024.



4. Exposició pública, si escau, de la puntuació obtinguda respecte el sobre número 2. Tenint en compte que concorre públic a la sessió de la Mesa de contractació, es fa pública la puntuació aprovada respecte els elements a valorar segons un judici de valor. Per a una major transparència també es donarà publicitat d'aquesta acta al Perfil del contractant.

5. Obertura del sobre número 3 de les proposicions presentades mitjançant la Plataforma Vortal. A continuació, es porta a terme l'obertura del sobre número 3 de les sis proposicions. A continuació es detalla el contingut bàsic de les proposicions:




- Proposició número 1, presentada per l'entitat mercantil ANEM ADVANCED LOGISTICS SL (B-01.905.405).

Relacionado con/la referencia	Nombre del Documento	Documento confidencial ⓘ	Detalle de firma
Oferta/ Sobre 3	PT1_OTLCNTNR_628016416_PT1_RP_L_4909121.pdf	× No	 Firmado por 53067716T DAVID PAREDES (R: B01905405) a 19/01/2024 16:59 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC Representación
Pregunta/ Oferta econòmica i tècnica, redactada d'acord amb el model adjunt com annex IV al Plec de clàusules administratives.	ANNEX IV PREU.pdf	× No	 Firmado por 53067716T DAVID PAREDES (R: B01905405) a 19/01/2024 12:36 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC Representación  Firmado por 53067716T DAVID PAREDES (R: B01905405) a 19/01/2024 16:59 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC Representación




- Proposició número 2, presentada per l'entitat mercantil RDPOST COMUNICACIÓN CERTIFICADA SL (B-60.261.815).

Relacionado con/la referencia	Nombre del Documento	Documento confidencial ⓘ	Detalle de firma
Oferta/ Sobre 3	PT1_OTLCNTNR_628016416_PT1_RP_L_4909674.pdf	× No	 Firmado por 44592873J SALVADOR CAMBLO (R: B60261815) a 22/01/2024 9:06 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC Representación
Pregunta/ Oferta econòmica i tècnica, redactada d'acord amb el model adjunt com annex IV al Plec de clàusules administratives.	Oferta econòmica(Annex IV)sg.pdf	× No	 Firmado por 44592873J SALVADOR CAMBLO (R: B60261815) a 22/01/2024 8:40 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC Representación




- Proposició número 3, presentada per l'entitat PM POSTAL SCCL (F-67.455.469).

Relacionado con/la referencia	Nombre del Documento	Documento confidencial ⓘ	Detalle de firma
Oferta/ Sobre 3	PT1_OTLCNTNR_628016416_PT1_RP_L_4911844.pdf	× No	 Firmado por 39371315F MARIA JOSE GOMEZ (R: F67455469) a 22/01/2024 9:35 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016
Pregunta/ Oferta econòmica i tècnica, redactada d'acord amb el model adjunt com annex IV al Plec de clàusules administratives.	ANNEX IV.pdf	× No	 Firmado por 39371315F MARIA JOSE GOMEZ (R: F67455469) a 22/01/2024 9:10 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016  Firmado por 39371315F MARIA JOSE GOMEZ (R: F67455469) a 22/01/2024 9:34 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016




- Proposició número 4, presentada per l'entitat mercantil VIA MANRESA SL (B-65.350.043).

Relacionado con/la referencia	Nombre del Documento	Documento confidencial ⓘ	Detalle de firma
Oferta/ Sobre 3	PT1_OTLCNTNR_628016416_PT1_RP_L_4906601.pdf	× No	 Firmado por 39342175P MANEL PEREZ (R: B65350043) a 22/01/2024 10:46 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016
Pregunta/ Oferta econòmica i tècnica, redactada d'acord amb el model adjunt com annex IV al Plec de clàusules administratives.	ANNEX IV_signed.pdf	× No	 Firmado por 39342175P MANEL PEREZ (R: B65350043) a 19/01/2024 17:05 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016  Firmado por 39342175P MANEL PEREZ (R: B65350043) a 22/01/2024 10:46 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016

- Proposició número 5, presentada per l'entitat mercantil GRAN VIA COURIER SL (B-64.159.098).

Relacionado con/la referencia	Nombre del Documento	Documento confidencial ⓘ	Detalle de firma
Oferta/ Sobre 3	PT1_OTLCNTNR_628016416_PT1_RP_L_4913564.pdf	× No	 Firmado por 35066618J MANUEL MAINAR (R: B64159098) a 22/01/2024 12:17 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC Representación
Pregunta/ Oferta econòmica i tècnica, redactada d'acord amb el model adjunt com annex IV al Plec de clàusules administratives.	ANNEX IV GRAN VIA COURIER SL.pdf	× No	 Firmado por 35066618J MANUEL MAINAR (R: B64159098) a 22/01/2024 11:16 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC Representación  Firmado por 35066618J MANUEL MAINAR (R: B64159098) a 22/01/2024 12:17 en ora estàndard del Centre d'Europa con AC Representación

- Proposició número 6, presentada per l'entitat civil J&M LOGISTICA INTEGRAL Y TRANSPORTE DE ULTIMA MILLA SL (B-01.803.501).

Relacionado con/la referencia	Nombre del Documento	Documento confidencial ⓘ	Detalle de firma
Oferta/ Sobre 3	PT1_OTLCNTNR_628016416_PT1_RP_L_4913312.pdf	× No	 Firmado por X5348168R EDWIN FABIAN JIMENEZ GOMEZ (R: B01803501) a 22/01/2024 12:19 en ora estàndard del Centre d'Europa con UANATACA CA1 2016
Pregunta/ Oferta econòmica i tècnica, redactada d'acord amb el model adjunt com annex IV al Plec de clàusules administratives.	Oferta econòmica_signed.pdf	× No	 Firmado por X5348168R EDWIN FABIAN JIMENEZ GOMEZ (R: B01803501) a 22/01/2024 11:27 en ora estàndard del Centre d'Europa con UANATACA CA1 2016  Firmado por X5348168R EDWIN FABIAN JIMENEZ GOMEZ (R: B01803501) a 22/01/2024 12:19 en ora estàndard del Centre d'Europa con UANATACA CA1 2016

S'adjunta a continuació el detall del contingut de les ofertes:

Licitador	Preu correu ordinari local 0 a 20 gr	Preu notificacions administratives fins a 20 gr, amb prova d'evidència electrònica	Descompte en la resta de preus unitaris	Salari mínim de ciutat	Notificacions administratives urgents en el mateix dia d'entrega per lliurar-la a una hora determinada el mateix dia
ANEM ADVANCED LOGISTICS SL	0,53 €	4,02	20,00%	Sí	Sí
RDPOST COMUNICACIÓN	0,65 €	5,01	0,50%	Sí	Sí

Licitador	Preu correu ordinari local 0 a 20 gr	Preu notificacions administratives fins a 20 gr, amb prova d'evidència electrònica	Descompte en la resta de preus unitaris	Salari mínim de ciutat	Notificacions administratives urgents en el mateix dia d'entrega per lliurar-la a una hora determinada el mateix dia
CERTIFICADA SL					
PM POSTAL SCCL	0,47 €	3,67	25,00%	Sí	Sí
VIA MANRESA SL	0,60 €	5,00	8,00%	Sí	Sí
GRAN VIA COURIER SL	0,50 €	4,94	10,00%	Sí	Sí
J&M LOGISTICA INTEGRAL Y TRANSPORTE DE ULTIMA MILLA SL	0,64 €	5,00	1,00%	Sí	No

A continuació, s'indiquen les ofertes que podien incloure valors anormals o desproporcionats, d'acord amb els criteris previstos en el plec de clàusules administratives:

Licitador	% baixa preu correu ordinari local 0 a 20 gr	% baixa preu notificacions administratives fins a 20 gr, amb prova d'evidència electrònica	% descompte en la resta de preus unitaris
ANEM ADVANCED LOGISTICS SL	19,70	19,92	20,00
RDPOST COMUNICACIÓN CERTIFICADA SL	1,52	0,20	0,50
PM POSTAL SCCL	28,79	26,89	25,00
VIA MANRESA SL	9,09	0,40	8,00
GRAN VIA COURIER SL	24,24	1,59	10,00
J&M LOGISTICA INTEGRAL Y TRANSPORTE DE ULTIMA MILLA SL	3,03	0,40	1,00
Límit anormalitat	24,39	18,23	20,75

Per tant, la mesa acorda requerir a les entitats mercantils ANEM ADVANCED LOGISTICS SL (B-01.905.405) i PM POSTAL SCCL (F-67.455.469) perquè justifiquin la viabilitat econòmica de les seves ofertes, en els termes de l'article 149 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

El president dóna per finalitzat l'acte, a les 14 hores de la data indicada a l'encapçalament, i per a que consti s'estén aquesta acta, el contingut de la qual, com a secretari, certifico. Se'n donarà publicitat mitjançant el Perfil del contractant de l'Ajuntament de Manresa.

El secretari de la Mesa
Josep Pujol Sancho

Vist i plau
El president de la Mesa
Pere Masegú Bruguera

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 2023000097

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	<u>5 punts</u>
-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

Anem Advanced Logistics, S.L.U (en endavant ANEM), respecte a l'organització i coordinació del servei, es detalla la quantitat i funcionalitats dels treballadors que s'adscriuran al servei (un responsable del servei, un responsable en 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'empresa posa a tota la seva plantilla, més el contracte d'Operador Postal que li dona accés a la xarxa de Correus per les poblacions on no arriben amb personal propi i fins i tot amb col·laboradors. **(1 punt)**.

Respecte a l'experiència i formació dels recursos humans destinats al servei, ANEM posseeix un personal qualificat, altament especialitzat i amb un ampli coneixement de la zona de repartiment. L'experiència acumulada per part del personal d'ANEM és de més de deu anys. Ni l'experiència ni la formació estan justificades **(0,5 punts)**. 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: **4,5 punts**

RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL (en endavant RDPOST), respecte a l'organització i coordinació del servei, es detalla la quantitat i funcionalitat dels treballadors que s'adscriuran al servei (un responsable de projecte, un coordinador tècnic, un responsable de qualitat, un administratiu i sis agents postals).

Per al servei de fora de la població, l'empresa posa a tota la seva plantilla, més el contracte d'Operador Postal que li dona accés a la xarxa de Correus per les poblacions on no arriben amb personal propi i fins i tot amb col·laboradors.

RDPOST garanteix l'assignació necessària d'agents postals tenint en compte els períodes de vacances, volum i tipologia dels enviaments.

A més dels seus Serveis Centrals es donarà suport permanents a través dels seus diferents departaments (Jurídic, de Tecnologia d'Informació, de Recursos Humans, de Qualitat, de CAU/Call Center, de Consultoria i Postal, Financer). **(1 punt)**.

Respecte a l'experiència i formació dels recursos humans destinats al servei, RDPOST posseeix d'un personal altament motivat i qualificat amb un ampli coneixement de la zona de repartiment. L'experiència acumulada per part del seu personal és de més de 20 anys. Es fa referència d'una forma molt succinta i no es concreta **(0,5 punts)**. Es facilita el contacte del responsable del contracte **(1 punt)**, del responsable del projecte a efectes de gestió **(1 punt)**, del responsable de tecnologia i informàtica **(1 punt)**.

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

PM POSTAL SCCL, respecte 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 a efectes tecnològics i informàtics, dos administratius, un responsable de qualitat-atenció al client i nou notificadors.

En l'àmbit nacional tenen contractes de col·laboració que els permeten tenir arribada al 75% de la població de Catalunya, però per l'execució d'aquest contracte i els destins especificats ho faran amb mitjans propis. **(1 punt)**.

Respecte a l'experiència i formació dels recursos humans destinats al servei, PM POSTAL SSCL, compta amb personal altament especialitzat i amb un ampli coneixement de la zona de repartiment. L'experiència acumulada per part del personal de PM POSTAL és de més de 20 anys. Es fa referència d'una forma molt succinta i no es concreta **(0,5 punts)**. 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: **4,5 punts**

VIA MANRESA SL, respecte l'organització i coordinació del servei, es detallen la quantitat i funcionalitat dels treballs que s'adscriuran al servei. Disposen d'una plantilla formada per 35 treballadors.

El personal a disposició d'aquest servei serà el següent: responsable de servei, conseller de seguretat, gestor de transports, responsable informàtic, administratiu i conductors.

Ofereix servei a tot el territori de la província amb els seus propis vehicles.

Garanteix la suplència automàtica del personal adjudicat pel servei en cas de baixa, vacances, malaltia i/o d'altres situacions contingents i informarà adequadament d'aquest fet al client **(1 punt)**.

Respecte a l'experiència i formació dels recursos humans destinats al servei, VIA MANRESA SL, compta amb un equip amb l'adequada experiència i formació. Es fa referència als anys d'experiència de l'empresa però no dels treballadors i no es concreta la formació **(0,5 punts)**. Ofereix servei a tot el territori de la província amb els seus propis vehicles de flota des de fa més de 15 anys. Es faciliten els noms del personal que es posa a disposició del servei però no la forma de contacte. **(1.5 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **3 punts**

GRAN VIA COURIER SL, respecte l'organització i coordinació del servei, es detallen els recursos humans destinats al servei (6 persones d'equip d'oficina, 1 cap de tràfic, 1 informàtic, 2 persona de l'àmbit financer i facturació, 4 notificadors i 3 missatgers suplents o per augment de trameses. **(1 punt)**.

Respecte a l'experiència i formació, dins l'equip d'ATC a oficina, la mitja d'experiència és de 7-8 anys i els repartidors una experiència mitja de 10 anys. Així mateix, tots els empleats reben la formació continuada i anual següent:

- Prevenció de riscos laborals
- Formació utilització i millores ERP propi DL-Trans (eina de gestió interna)
- Formació utilització i millores mòdul DL-Web (Apartat web de client)
- Formació utilització i millores mòdul BLPoint (Integració ERP client i ERP DLTrans)
- Formació utilització i millores mòdul DL missatgers.
- Formació DINAPAQ (eina TIPSA)
- Formacions comercials per a venedors
- Formacions adequacions operatives ATC
- Formació en conducció eficient

(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**

J&M LOGÍSTICA INTEGRAL Y TRANSPORTE DE ÚLTIMA MILLA, SL (en endavant J&M), es detalla la quantitat dels treballadors que s'adscriuran al servei (un responsable de projecte, un responsable de repartiment, cinc carters). Si en determinades puntes de demanda o per qualsevol altra casuística es fa necessari incrementar la plantilla, J&M s'adaptarà a la plantilla necessària a cada moment. **(1 punt)**.

Respecte l'experiència i formació dels recursos humans destinats al servei, J&M no exposa la quantitats d'anys d'experiència de la seva plantilla ni tampoc la formació **(0 punts)**. Es facilita el contacte del responsable del servei **(1 punt)**, del responsable de gestió **(1 punt)** i del responsable tecnològic i informàtic **(1 punt)**.

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

ANEM, respecte al procediment per al seguiment global del contracte, s'ofereixen, reunions trimestrals de seguiment del contracte. De manera mensual, realitzaran un resum, el qual s'avançarà per e-mail als responsables designats per l'Ajuntament, fins i tot podent convocar una reunió o comunicació via telefònica de manera immediata, sense esperar a les 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 en recepció on es comprova que l'albarà sigui correcte i que la quantitat o nombre 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 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 es poden dur a terme programats o sense previ avís (control de gabinet i control de camp).

-La inspecció final on es realitzarà 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 de gravació, digitalització i devolucions a l'Ajuntament de Manresa. **(3 punts)**

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

RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL, SL (en endavant RDPOST), respecte al procediment per al seguiment global del contracte, s'ofereixen almenys reunions trimestrals, sens perjudici de fer reunions mensuals durant la posada en marxa del servei o en qualsevol moment que l'Ajuntament ho consideri oportú. **(3 punts)**.

Respecte a altre mesures de seguiment del contracte, el sistema web de RD POST permet visualitzar i verificar l'estat dels objectes postals i el corresponent Acusament de Rebut (Evidència Electrònica de Lliurament), permetent filtrar els documents d'una remesa, ja sigui pel codi de barres, QR o endossament.

El sistema proporciona un portal d'accés per al client. Aquest portal permet l'ús de qualsevol funcionalitat del sistema de gestió, com ara el control i el seguiment (traçabilitat) dels enviaments (ordinari, certificat, notificació), consulta de l'estat de remeses, visualització i descàrrega d'informes de gestió i acuses de rebut o Evidències Electròniques de Lliurament.

La plataforma tecnològica de RD POST incorpora Business Intelligence (BI) per generar informes i quadres de comandament que possibiliten la visualització dels indicadors clau (KPI) en la gestió realitzada pels seus clients.

Els responsables de l'execució del contracte a l'Ajuntament de Manresa rebran mensualment per mitjans electrònics diversos informes que arreglaran el seguiment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) referits als objectes postals gestionats durant el mes anterior: Informe de seguiment del servei; Informes de Geolocalització; i Informes d'exportacions. **(3 punts)**

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

PM POSTAL SCCL (en endavant PM POSTAL), respecte al procediment per al seguiment global del contracte, es faran reunions trimestrals com a mínim. Aquestes reunions poden ser mensuals amb caràcter ordinari si l'Ajuntament de Manresa ho estima oportú i amb caràcter extraordinari a demanda de les circumstàncies agafant el compromís per part de PM POSTAL de programar les mateixes en menys de 24 hores a la sol·licitud de la mateixa. **(3 punts).**

Respecte a altre mesures de seguiment del contracte, al tractar-se d'una cooperativa on tots els empleats són socis i propietaris, el nivell de resposta és molt elevat. La proximitat facilita aquesta tasca, ja que PM POSTAL ha nascut a Manresa i ofereix uns serveis especialitzats a l'entorn immediat de Manresa i de la seva comarca: El Bages.

Per tant, hi haurà un contacte diari i permanent amb els interlocutors de l'Ajuntament de Manresa i serà l'eina més eficient per mantenir la comunicació en tots aquells dubtes o possibles incidències que es puguin generar fruit del desenvolupament del servei.

Un coordinador de Qualitat de PM POSTAL establirà uns estrictes controls a totes les fases del procés, des de la recepció de la documentació fins a l'arxiu dels documents o devolució al client.

Els controls s'efectuen en totes les fases del procés de gestió i queden detallades a continuació:

- Inspecció a recepció: Comprovació que l'albarà sigui correcte i la quantitat o número d'enviaments i notificacions recollits correspon amb l'indicat a l'albarà del proveïdor/client.
- Inspecció en la manipulació de la documentació i preparació de rutes: Es realitzen controls en el moment de manipular la documentació (classificació, confecció d'avisos de recepció) i en la confecció de rutes i llistes de tal manera que si es detecta alguna anomalia en les notificacions (mala impressió, manca d'alguna informació,...) es retira i es notificarà a AJUNTAMENT DE MANRESA. Es verifiquen les diferents rutes de distribució dels corresponents documents i s'assignaran zones fixes a notificadors per tal de tenir personal especialitzat i amb un coneixement ampli de la zona assignada.
- Controls en la distribució

-Control tecnològic: controls de qualitat mitjançant les aplicacions tecnològiques per assegurar que el mètode i els requeriments de repartiment es segueixen correctament per part dels repartidors.

-Control de carrer: Supervisors de carrer que realitzen els controls de qualitat.

- Inspecció final: Es realitzaran controls per comprovar que hi ha compliment en els terminis de lliurament de les comunicacions.

PM POSTAL proporcionarà mensualment les dades estadístiques globals, entre d'altres:

Percentatges de certificats lliurats (tant en primer com en segon intent).

Percentatges de lliurats, absents, desconeguts i altres conceptes.

Dades sobre els percentatges de correspondència ordinària lliurada per dia. **(3 punts)**

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

VIA MANRESA SL, respecte al procediment per al seguiment global del contracte, comenta que es fixarà un calendari de reunions amb la periodicitat que sigui requerida i a petició de l'Ajuntament de Manresa. **(3 punts)**.

Respecte a altre mesures de seguiment del contracte, es remet al sistema informàtic i no fereix cap altra mesura de seguiment **(1.5 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **4.5 punts**

GRAN VIA COURIER SL, respecte al procediment per al seguiment global del contracte, ofereix reunions trimestrals que podran ser físiques o online en funció dels interessos de l'ajuntament **(3 punts)**.

Respecte a altre mesures de seguiment del contracte, posa a disposició de l'ajuntament de Manresa la seva pàgina web, a través de la qual es poden fer reserves de reunions online addicionals amb bloqueig horari de la persona amb la qual es té interès de reunió. Aquest servei es disponible en qualsevol moment de dilluns a divendres de 9am a 18pm.

Per altra banda, l'ajuntament disposarà d'accés privat a un entorn web (intranet de client) anomenat DLWeb, a través del qual podrà fer seguiment instantani de totes les notificacions que estiguin en repartiment, entregades o amb algun tipus d'incidència.

També es podrà generar un PDF amb l'acusament de rebuda.

És possible descarregar un excel de totes les expedicions tramitades. Dins l'excel et dona línia per línia les dades de cada expedició, el seu estat, el nombre de bultos i el pes.

El seu ERP DL-Trans té un apartat d'estadístiques en funció de diferents variables. Trimestralment podem oferir a l'ajuntament de Manresa un informe elaborat per el responsable del contracte amb diferents dades dins del nostre mòdul d'estadístiques. **(3 punts)**.

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

J&M, respecte al procediment per al seguiment global del contracte, proposa la realització de reunions trimestrals de seguiment amb els responsables de l'Ajuntament de Manresa, sense perjudici d'estar disponibles en qualsevol altre moment que el mateix Ajuntament necessiti. **(3 punts)**.

Respecte a altres mesures de seguiment del contracte, l'Ajuntament en podrà fer el seguiment però no es detallen altres mesures més enllà de la disposició d'un aplicatiu **(1.5 punts)**.

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

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

7 punts

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

ANEM, 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 i fa un resum del protocol de gestió segons el tipus d'incidència (**2 punts**).

Respecte a la disposició d'accés a una plataforma informàtica que permeti la gestió i el control de les reclamacions formulades, no s'informa de la disposició d'accés a una plataforma informàtica que ho permeti. S'informa de que els canals de comunicació poden ser: telèfon, presencial o web (**1 punt**).

Respecte al termini de resposta dels sistemes de gestió i 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: **5 punts**

RDPOST, respecte a la descripció metodologies de treball per a la optimització de la gestió d'incidències, explica la seva metodologia de treball en quan a 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, ofereix una plataforma web per consultar la traçabilitat tant dels enviaments com de les incidències (**3 punts**).

Respecte al termini de resposta dels sistemes de gestió i termini de resolució d'incidències, s'exposa que el temps de resposta de les comunicacions és de 2 hores, i el temps de resolució de 24 hores (**2 punts**).

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

PM POSTAL SCCL, respecte a la descripció metodologies de treball per a la optimització de la gestió d'incidències, té un organigrama funcional encaminat a aconseguir una òptima gestió dels recursos i fa un resum del protocol de gestió segons el tipus d'incidència (**2 punts**).

Respecte a la disposició d'accés a una plataforma informàtica que permeti la gestió i el control de les reclamacions formulades, disposa d'un programari informàtic propi de gestió que ofereix una traçabilitat de manera que tant usuaris com gestors puguin tenir coneixement de l'estat de cada notificació. S'informa que els canals de comunicació poden ser: telèfon i correu electrònic (**3 punts**).

Respecte al termini de resposta dels sistemes de gestió i 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 metodologies de treball per a la optimització de la gestió d'incidències, exposa la metodologia emprada en la resolució d'incidències, segons els diferents tipus 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, ofereix una plataforma web per consultar la traçabilitat tant dels enviaments com de les incidències. S'informa que els canals de comunicació poden ser: telèfon i correu electrònic **(3 punts)**.

Respecte al termini de resposta dels sistemes de gestió i termini de resolució d'incidències, no informa del termini **(0 punts)**.

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

GRAN VIA COURIER SL, respecte a la descripció metodologies de treball per a la optimització de la gestió d'incidències, ofereix una explicació del procediment control de les notificacions i entregues que integra la gestió de les incidències **(2 punts)**.

Respecte a la disposició d'accés a una plataforma informàtica que permeti la gestió i el control de les reclamacions formulades, ofereix una plataforma web per consultar la traçabilitat tant dels enviaments com de les incidències **(3 punts)**.

Respecte al termini de resposta dels sistemes de gestió i termini de resolució d'incidències, s'exposa que el temps de resposta de les comunicacions via telèfon és de 30 segons i de les comunicacions via correu és de 30 minuts, tenint un temps mig de resolució de 4 dies **(2 punts)**.

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

J&M, respecte a la descripció metodologies de treball per a la optimització de la gestió d'incidències, explica la funcionalitat del seu sistema en quant a la qualitat del servei, la planificació de rutes, el model de gestió i el control de qualitat, però no de la gestió d'incidències **(1 punt)**.

Respecte a la disposició d'accés a una plataforma informàtica que permeti la gestió i el control de les reclamacions formulades, ofereix una plataforma web per consultar la traçabilitat tant dels enviaments. S'informa de que els canals de comunicació poden ser: telèfon, correu electrònic o web **(3 punts)**.

Respecte al termini de resposta dels sistemes de gestió i 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: **6 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.

ANEM, respecte a la descripció del procediment de recepció totes les emergències del servei, s'ofereixen 3 línies de telèfon exclusiu per a emergències, actiu les 24 hores del dia i un correu electrònic. **(1 punt)**.

Respecte al sistema de solució de l'emergència, s'inclouen en un informe trimestral que es presenta a les reunions per veure l'origen de les emergències i les opcions de la seva transformació en serveis puntuals semi programats **(1 punt)**.

Respecte a la capacitat en forma i temps de resposta en cas d'emergència, serà de 2 hores dins l'àmbit local i 24 hores dins l'àmbit nacional **(2 punts)**.

Respecte al procediment de comunicació al remitent de la solució realitzada, s'informarà per correu electrònic i s'aportaran els comprovants de lliurament de tot el que sigui missatgeria i certificat. El remitent tindrà coneixement de tot el procés, des que s'informa de l'emergència fins a la seva finalització **(1 punt)**.

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

RDPOST, respecte a la descripció del procediment de recepció totes les emergències del servei, s'ofereix el contacte telefònic per la comunicació de les emergències **(1 punt)**.

Respecte al sistema de solució de l'emergència, es donarà la solució satisfactòria amb la disposició de tres telèfons mòbils per comunicar les emergències. Realitzen un pla de contingència per a la resolució de les emergències que avalua els següents punts: Avaluació de riscos i amenaces; Creació d'un equip de resposta d'emergència, Desenvolupament d'un pla de comunicació; establiment d'un centre d'operacions d'emergència, implementació de mesures de contingència; capacitat i simulacres; avaluació post-emergència. **(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: **5 punts**

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 **(1 punt)**.

Respecte al sistema de solució de l'emergència, es posen a disposicions 3 telèfons mòbils per comunicar les emergències perquè la celeritat de contacte i la recepció de la mateixa augmentarà la capacitat de resposta i per tant la satisfacció de l'emergència.

Un cop comunicada l'emergència, els responsables de coordinar els mitjans logístics assignaran les tasques necessàries per a solucionar l'emergència activant el màxim de recursos possible per minimitzar el temps de resposta. **(1 punt)**.

Respecte a la capacitat en forma i temps de resposta en cas d'emergència, es pot recollir en menys de 15 minuts qualsevol tramesa comunicada i realitzar l'entrega en menys de dues hores en un radi de 150 quilòmetres **(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: **5 punts**

VIA MANRESA SL, respecte a la descripció del procediment de recepció totes les emergències del servei, es rebrà comunicació de sol·licitud de servei a portar a terme per l'Ajuntament de Manresa mitjançant correu electrònic o via telefònica i s'iniciarà la gestió del servei: Sol·licitud del servei→Recollida de l'enviament→Admissió→Classificació→Transport→Entrega destinatari. **(1 punt)**.

Respecte al sistema de solució de l'emergència, s'establirà, informarà i assegurarà els interlocutors de ambdues parts per a focalitzar el màxim possible el servei que ha de donar cobertura al grup d'usuaris. Es prioritzaran els canals de comunicació més efectius, pràctics i eficients quan s'hagi de sol·licitar el servei ja sigui per telèfon o per correu electrònic. Mitjançant l'aplicació on-line per seguiment d'enviament es farà el control de tot el servei.

VIA MANRESA ja tindrà assignat al responsable i el sistema de transport, dintre dels seus mitjans, per portar a terme el servei. El servei també contempla la devolució de l'enviament quan no es pugui efectuar la entrega a destinatari **(1 punt)**.

Respecte a la capacitat en forma i temps de resposta en cas d'emergència, com que s'ofereix servei a tot el territori de la província de Barcelona amb els seus propis vehicles, la capacitat de resposta en cas d'emergència és de 30 minuts sempre i quan aquesta sol·licitud de servei es faci, simultàniament, via correu electrònic i trucada telefònica directa al responsable del servei que, immediatament, posarà a disposició els recursos necessaris per donar resposta la petició. **(2 punts)**.

Respecte al procediment de comunicació al remitent de la solució realitzada, es detalla el sistema de controls i seguiment dels enviaments però no el procediment que s'utilitzarà per a comunicar al remitent com s'ha solucionat l'emergència **(0,5 punts)**.

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

GRAN VIA COURIER SL, respecte a la descripció del procediment de recepció de totes les emergències, es posen a disposició les següents vies de comunicació: atenció telefònica, via e-mail, web i presencial **(1 punt)**.

Respecte al sistema de solució de l'emergència, es derivarà la petició al departament oportú. No s'exposa el sistema proposat per solucionar qualsevol emergència, és a dir, com actuaran posteriorment. **(0,25 punts)**.

Respecte a la capacitat en forma i temps de resposta en cas d'emergència, es disposarà d'un pla de contingència:

Operatives

- Forma: Via telèfon, Email o web. Adicionalment, per a les incidències, també es pot configurar per comunicarles automàticament mitjançant email o fer una integració de fitxers FTP.
- Temps: Entre 30 segons i 30 minuts depenent de la via utilitzada

Facturació

- Forma: Via Email
- Temps: Resolució el mateix dia

Informàtiques

- Forma: Via Email, telèfon o web
- Temps: Resolució entre 1h i dos dies en funció de la petició

Comercials

- Forma: Via Email, telèfon o web
- Temps: Resolució el mateix dia

Sinistres

- Forma: Via Email
- Temps: Entre 1 setmana i 1 mes

Causas de força major

- Forma: Via telèfon, Email o web
- Temps: Entre 2h i 3h.

(2 punts)

Respecte al procediment de comunicació al remitent de la solució realitzada, la comunicació de la solució es farà mitjançant correu que faciliti l'ajuntament de Manresa en cada cas. **(1 punt)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **4,25 punts**

J&M, respecte a la descripció del procediment de recepció totes les emergències del servei, s'ofereix servei telefònic i de correu electrònic **(1 punt)**.

Respecte al sistema de solució de l'emergència, no s'exposa com actuaran posteriorment. **(0,25 punts)**.

Respecte a la capacitat en forma i temps de resposta en cas d'emergència, segons el tipus d'incidència, podrà ser tractada i resolta al mateix moment, o bé serà traslladada immediatament al departament corresponent. **(1 punt)**. No es concreta el temps de resposta en minuts, hores ni dies.

Respecte al procediment de comunicació al remitent de la solució realitzada, el responsable del projecte informarà els responsables de l'Ajuntament de Manresa sobre la resolució de la incidència **(0,5 punts)**. No es concreta el procediment que s'utilitzarà.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **2,75 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

ANEM, respecte a l'estructura del fitxer d'intercanvi de dades i funcionalitat de l'enviament, no s'explica l'estructura del fitxer d'intercanvi de dades ni la funcionalitat de l'enviament (**0 punts**)

Respecte l'accés per a serveis web amb constància automàtica de recepció, informa, sense detallar, que es 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. No s'explica el procés web (**2 punts**).

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

RDPOST, respecte a l'estructura del fitxer d'intercanvi de dades i funcionalitat de l'enviament, informa que l'estructura del fitxer d'intercanvi de dades pot ser el format SICER o altres formats específics del client. També explica molt detallament la funcionalitat de l'enviament (**1 punt**).

Respecte l'accés per a serveis web amb constància automàtica de recepció, disposa de WebServices per intercanviar informació entre l'Ajuntament de Manresa amb constància automàtica de recepció (**3 punts**).

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

PM POSTAL SCCL, respecte a l'estructura del fitxer d'intercanvi de dades i funcionalitat de l'enviament, explica que el fitxer d'intercanvi segueix l'estructura del format SICER (**1 punt**).

Respecte l'accés per a serveis web amb constància automàtica de recepció, no detalla que es pugui accedir via serveis web (**0 punts**).

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

VIA MANRESA SL, respecte a l'estructura del fitxer d'intercanvi de dades i funcionalitat de l'enviament, no s'explica l'estructura del fitxer d'intercanvi de dades ni la funcionalitat de l'enviament (**0 punts**)

Respecte l'accés per a serveis web amb constància automàtica de recepció, s'esmenta que es permet accedir per serveis web però es fa cap explicació del funcionament. (**1 punt**)

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

GRAN VIA COURIER SL, respecte a l'estructura del fitxer d'intercanvi de dades i funcionalitat de l'enviament, detalla l'estructura del fitxer d'intercanvi de dades i la funcionalitat de l'enviament (**1 punt**)

Respecte l'accés per a serveis web amb constància automàtica de recepció, disposa de WebServices per intercanviar informació entre l'Ajuntament de Manresa i el seu ERP (**3 punts**)

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

J&M, respecte a l'estructura del fitxer d'intercanvi de dades i funcionalitat de l'enviament, explica que el fitxer d'intercanvi segueix l'estructura del format SICER (**1 punt**).

Respecte l'accés per a serveis web amb constància automàtica de recepció, indica que es pot fer l'intercanvi de fitxers via FTP o WebService però no en detalla enl funcionament, (**1 punt**).

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

b. Sistema per al control individual de l'enviament

5 punts

- Informació de cadascuna de les notificacions en tots els passos 1 punt
- Si el retorn de cadascuna de les accions realitzades és a través de servei web, és a dir, automàtiques 2 punts
- Si aquest retorn d'accions i informació es realitza a través de servei web incorporant l'evidència de notificació 2 punts

ANEM, respecte a la informació de cadascuna de les notificacions en tots els passos, permet consultar a través del seu portal web cadascun dels passos o estats del registre entregat (**1 punt**).

Respecte, si el retorn de cadascuna de les accions realitzades és a través de servei web, és a dir, automàtiques, no es detalla com es fa el retorn de les accions realitzades (**1 punt**).

Respecte, si aquest retorn d'accions i informació es realitza a través de servei web incorporant l'evidència de notificació, no s'especifica que les evidències estiguin incorporades al retorn. (**0 punts**)

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

RDPOST, respecte a la informació de cadascuna de les notificacions en tots els passos, permet consultar a través del seu portal web RD E3©, cadascun dels passos o estats del registre entregat (**1 punt**)

Respecte, si el retorn de cadascuna de les accions realitzades és a través de servei web, és a dir, automàtiques, permet consultar, a través de serveis web (**2 punts**).

Respecte, si aquest retorn d'accions i informació es realitza a través de servei web incorporant l'evidència de notificació, s'informa que en els serveis web es poden descarregar l'acusament de rebuda. S'informa detalladament del procés de signatura (**2 punts**)

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

PM POSTAL SCCL , respecte a la informació de cadascuna de les notificacions en tots els passos, permet consultar a través del seu portal web cadascun dels passos o estats del registre entregat. (**1 punt**)

Respecte, si el retorn de cadascuna de les accions realitzades és a través de servei web, és a dir, automàtiques, no informa si es fa el retorn de les accions via Web Service (**0 punts**)

Respecte, si aquest retorn d'accions i informació es realitza a través de servei web incorporant l'evidència de notificació, no informa si incorporen l'evidència de la notificació (**0 punts**)

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

VIA MANRESA SL, respecte a la informació de cadascuna de les notificacions en tots els passos, permet consultar a través del seu portal web cadascun dels passos o estats del registre entregat (**1 punt**).

Respecte, si el retorn de cadascuna de les accions realitzades és a través de servei web, és a dir, automàtiques, informa que sí però no fa cap explicació. (**1 punt**).

Respecte, si aquest retorn d'accions i informació es realitza a través de servei web incorporant l'evidència de notificació, informa que sí però no cap cap explicació. **(1 punt)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **3 punts**

GRAN VIA COURIER SL, respecte a la informació de cadascuna de les notificacions en tots els passos, permet consultar a través del seu portal web cadascun dels passos o estats del registre entregat **(1 punt)**.

Respecte, si el retorn de cadascuna de les accions realitzades és a través de servei web, és a dir, automàtiques, permet consultar, a través de serveis web en el mòdul BLPoint **(2 punts)**.

Respecte, si aquest retorn d'accions i informació es realitza a través de servei web incorporant l'evidència de notificació, s'informa que en els serveis web en el mòdul BLPoint es pot descarregar l'acusament de rebuda **(2 punts)**.

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

J&M, respecte a la informació de cadascuna de les notificacions en tots els passos, informa que a l'aplicació web es pot consultar l'estat dels enviaments a temps real **(1 punt)**.

Respecte, si el retorn de cadascuna de les accions realitzades és a través de servei web, és a dir, automàtiques, informa que es podrà fer intercanvi de fitxers via FTP o WEB SERVICE **(2 punts)**.

Respecte, si aquest retorn d'accions i informació es realitza a través de servei web incorporant l'evidència de notificació, no informa si incorporen l'evidència de la notificació **(0 punts)**

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **3 punts**

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
punts

2

ANEM, respecte a 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, 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 **(1 punt)**.

Respecte obtenir la informació adient a efectes de poder gestionar els costos per serveis, manifesta que es poden obtenir els costos per servei i previsualitzar les factures abans del tancament mensual **(2 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **3 punts**

RDPOST, respecte a 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, disposa d'un apartat de facturació en els mòduls d l'aplicatiu RD POST WEB on es poden consultar les factures i el seu estat **(1 punt)**.

Respecte obtenir la informació adient a efectes de poder gestionar els costos per serveis, manifesta que es poden obtenir els costos per servei i tota la informació és exportable a excel i OpenOffice **(2 punts)**.

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **3 punts**

PM POSTAL SCCL, respecte a 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, disposa d'un sistema de generació d'albarans per controlar la despesa (**1 punt**)

Respecte obtenir la informació adient a efectes de poder gestionar els costos per serveis, manifesta que es poden obtenir els costos per servei. (**2 punts**)

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **3 punts**

VIA MANRESA SL, respecte a 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, disposa d'un sistema de generació d'albarans per controlar la despesa (**1 punt**)

Respecte obtenir la informació adient a efectes de poder gestionar els costos per serveis, no s'informa que es puguin gestionar els costos per servei (**0 punts**)

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

GRAN VIA COURIER SL, respecte a 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, disposa d'un apartat de facturació en els mòduls BLPoint i DLweb on es poden consultar les factures i el seu estat (**1 punt**).

Respecte obtenir la informació adient a efectes de poder gestionar els costos per serveis, manifesta que es poden obtenir els costos per servei i tota la informació és exportable a excel i pdf (**2 punts**).

Total puntuació adjudicada per aquest criteri: **3 punts**

J&M, respecte a 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, la informació en la factura mensual permet el control de la despesa segons el tipus de servei (**1 punt**).

Respecte obtenir la informació adient a efectes de poder gestionar els costos per serveis, no s'informa que es puguin gestionar els costos per servei (**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.

ANEM, respecte a la proposta d'elaboració d'un informe mensual que mesuri l'eficàcia de lliurament, s'elaborarà un informe mensual, el qual servirà de base per a les reunions trimestral on es podrà observar la qualitat del servei amb estadístiques de lliuraments,

mitjançant horaris de lliurament, zones de lliurament, devolucions impossibles de lliuraments i les causes.

Aquest informe servirà per millorar el servei en referència a les devolucions, ja que es podran observar els motius i fer un estudi detallat de les causes i buscar solucions per baixar aquesta xifra.

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

S'incorpora un exemple d'avís de rebut. **(5 punts)** No s'exposa com serà aquest informe ni quin serà el seu contingut per mesurar l'eficàcia del lliurament. 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**

RDPOST, respecte a la proposta d'elaboració d'un informe mensual que mesuri l'eficàcia de lliurement, elaborarà una memòria amb totes les dades, tant en format paper com en format electrònic. L'informe indicarà el volum de correu ordinari, notificacions i manipulats que l'Ajuntament de Manresa ha lliurat a RD POST, quantes d'aquestes s'han pogut practicar i quantes no ha estat possible indicant les causes.

El sistema informàtic 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.

Disposen 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**

PM POSTAL SCCL, respecte a la proposta d'elaboració d'un informe mensual que mesuri l'eficàcia de lliurement, elaborarà un informe amb totes les dades. L'informe indicarà el volum de correu ordinari i notificacions que l'Ajuntament de Manresa ha lliurat a l'empresa, quantes d'aquestes s'han pogut practicar i quantes no ha estat possible, indicant les causes.

El sistema informàtic 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.

Disposen 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.

Permet un control exhaustiu, tant a nivell estadístic com instantani, de la situació dels processos de notificació per part del client, visualitzant els justificants de recepció en temps real i sent possible la seva descàrrega en format PDF. **(8 punts)** S'exposa com serà aquest informe però no se'n mostra cap exemple. 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: **8 punts**

VIA MANRESA SL, respecte a la proposta d'elaboració d'un informe mensual que mesuri l'eficàcia de lliurement, realitzarà un informe mensual indicant el volum de correu ordinari, notificacions i manipulats que l'Ajuntament de Manresa ha lliurat a l'empresa, quantes d'aquestes s'han pogut practicar i quantes no ha estat possible (devolucions) indicant les causes. L'informe es pot obtenir amb l'extensió de dades que requereixi l'Ajuntament de Manresa en funció dels filtres que apliqui a l'hora d'obtenir-lo. Tot i incorporar un exemple d'informe l'explicació que es fa és molt breu **(6 punts)**.

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

GRAN VIA COURIER SL, respecte a la proposta d'elaboració d'un informe mensual que mesuri l'eficàcia de lliurement, es facilitarà un informe mensual d'estadístiques amb el total de notificacions i el % d'entregats, el % d'incidències amb el motiu de la incidència i el % de devolucions i el seu motiu. **(4 punts)**. No s'exposa com serà aquest informe ni quin serà el seu contingut per mesurar l'eficàcia del lliurament. 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: **4 punts**

J&M, respecte a la proposta d'elaboració d'un informe mensual que mesuri l'eficàcia de lliurement, es lliurarà un informe mensual a l'Ajuntament de Manresa amb la mesura de terminis i eficàcia de les remeses realitzades. **(4 punts)**. No s'exposa com serà aquest informe ni quin serà el seu contingut per mesurar l'eficàcia del lliurament. 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: **4 punts**

SERVEI DE MISSATGERIA I CORRESPONDÈNCIA DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA

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

EXPLICACIÓ	PUNTUACIÓ MÀXIMA	ANEM ADVANCED LOGISTICS SLU	RD POST	PM POSTAL SCCL	VIA MANRESA SL	GRAN VIA COURIER SL	J&M
1. SEGUIMENT I EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	18 punts	15,5 punts	17,5 punts	17,5 punts	12,5 punts	18 punts	14,5 punts
a. Organització i coordinació del servei:	<u>5 punts</u>	<u>4,5 punts</u>	<u>4,5 punts</u>	<u>4,5 punts</u>	<u>3 punts</u>	<u>5 punts</u>	<u>4 punts</u>
-Detallar els recursos humans destinats al servei.	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt
-Experiència i formació dels recursos humans destinats al servei.	1 punt	0,5 punts	0,5 punts	0,5 punts	0,5 punts	1 punt	0 punt
-Contacte del responsable del servei.	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	0,5 punts	1 punt	1 punt
-Contacte del responsable a efectes de gestió.	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	0,5 punts	1 punt	1 punt
-Contacte del responsable a efectes tecnològics i informàtic	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	0,5 punts	1 punt	1 punt

b. Procediment per al seguiment global del contracte:	<u>6 punts</u>	<u>6 punts</u>	<u>6 punts</u>	<u>6 punts</u>	<u>4,5 punts</u>	<u>6 punts</u>	<u>4,5 punts</u>
-Reunions semestrals i trimestrals pel seguiment del contracte.	3 punts	3 punts	3 punts	3 punts	3 punts	3 punts	3 punts
-Altres mesures de seguiment del contracte	3 punts	3 punts	3 punts	3 punts	1,5 punts	3 punts	1,5 punts
c. Metodologia proposada per a la gestió d'incidències, terminis, funcionalitats i prestacions del sistema:	<u>7 punts</u>	<u>5 punts</u>	<u>7 punts</u>	<u>7 punts</u>	<u>5 punts</u>	<u>7 punts</u>	<u>6 punts</u>
-Descripció de metodologies de treball per a la optimització de la gestió d'incidències.	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts	1 punt
-Disposar d'accés a una plataforma informàtica que permeti la gestió i el control de les reclamacions formulades.	3 punts	1 punt	3 punts	3 punts	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 punts	0 punts	2 punts	2 punts

2. CAPACITAT DE RESPOSTA EN CAS D'EMERGÈNCIA	5 punts	5 punts	5 punts	5 punts	4,5 punts	4,25 punts	2,75 punts
a. Descripció del procediment de recepció	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt
b. Sistema de solució de l'emergència	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	0,25 punts	0,25 punts
c. Capacitat en forma i temps, de resposta en cas d'emergència.	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts	1 punt
d. Procediment de comunicació al remitent de la solució realitzada.	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	0,5 punts	1 punt	0,5 punts
3. SISTEMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ	12 punts	7 punts	12 punts	5 punts	5 punts	12 punts	6 punts
a. Sistema d'enviament de la informació proposat: -Estructura del fitxer d'intercanvi de dades i funcionalitat de l'enviament. -Accedir a serveis web amb constància automàtica de recepció.	<u>4 punts</u>	<u>2 punts</u>	<u>4 punts</u>	<u>1 punt</u>	<u>1 punt</u>	<u>4 punts</u>	<u>2 punts</u>
	1 punt	0 punts	1 punt	1 punt	0 punts	1 punt	1 punt
	3 punts	2 punts	3 punts	0 punt	1 punt	3 punts	1 punt

b. Sistema per al control individual de l'enviament:	<u>5 punts</u>	<u>2 punts</u>	<u>5 punts</u>	<u>1 punt</u>	<u>3 punts</u>	<u>5 punts</u>	<u>3 punts</u>
-Informació de cadascuna de les notificacions en tots els passos.	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt
-Si el retorn de cadascuna de les accions realitzades és a través de servei web, és a dir, automàtiques.	2 punts	1 punt	2 punts	0 punts	1 punt	2 punts	2 punts
-Si aquest retorn d'accions i informació es realitza a través de servei web incorporant l'evidència de notificació.	2 punts	0 punts	2 punts	0 punts	1 punt	2 punts	0 punts
c. Sistema pel control de la facturació:	<u>3 punts</u>	<u>3 punts</u>	<u>3 punts</u>	<u>3 punts</u>	<u>1 punt</u>	<u>3 punts</u>	<u>1 punt</u>
-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	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt	1 punt

-Obtenir la informació adient a efectes de poder gestionar els costos per serveis.	2 punts	2 punts	2 punts	2 punts	0 punts	2 punts	0 punts
4. SISTEMA D'EFICÀCIA DE LLIURAMENT	10 punts	5 punts	10 punts	8 punts	6 punts	4 punts	4 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	5 punts	10 punts	8 punts	6 punts	4 punts	4 punts

PUNTUACIÓ TOTAL CRITERIS PONDERABLES EN FUNCIÓ D'UN JUDICI DE VALOR	45 punts	32,5 punts	44,5 punts	35,5 punts	28 punts	38,25 punts	27,25 punts
--	-----------------	-------------------	-------------------	-------------------	-----------------	--------------------	--------------------