



Informe tècnic de valoració d'ofertes per l'adjudicació del contracte del servei per a tasques de suport en la tramitació dels títols de famílies

Número d'expedient: BE-2020-67

Procediment d'adjudicació: Obert

Pressupost de licitació (sense IVA): 232.745,61 €

IVA aplicable: 21%. pressupost amb IVA inclòs: 281.622,19 €

Termini d'execució: De l'1 de gener, o des de l'endemà de la signatura del contracte si fos posterior, fins al 31 de desembre de 2020

Empreses presentades:

- INDRA, BPO SERVICIOS SLU
- EVERIS BPO SLU
- GUREAK MARKETING SLU

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

1. CRITERIS QUE DEPENEN DEL JUDICI DE VALOR (sobre B).

Puntuació màxima de 46 punts.

1.1.- Valoració del projecte amb una puntuació màxim de 12 punts:

En aquest criteri es valora una proposta detallada de la metodologia de treball, procediment i tècniques utilitzades per l'empresa licitadora per a la realització de les tasques encomanades. Es tindran en compte els circuits de treball en relació a la gestió documental, al sistema de valoració de les sol·licituds i documentació presentada i el temps de gestió d'aquestes sol·licituds o documentació. Per cadascun dels subcriteris es farà una comparativa de les propostes presentades i s'establirà la puntuació de forma gradual en relació a la millor proposta.

La puntuació màxima es distribueix de la manera següent:

1.1.1 Procediment i tècniques de treball utilitzada per a la recollida, seguiment i gestió documental. Es tindran en compte els protocols de recollida de documentació i les mesures de control i seguiment d'aquesta. La puntuació màxima serà de **4 punts**.

1.1.2 Procés d'anàlisi i valoració de l'expedient d'acord amb la normativa reguladora i criteris de gestió establerts per la DGF. Es tindrà en compte el circuit d'estudi i



anàlisi per a la valoració de l'expedient, la supervisió i la resolució de dubtes. La puntuació màxima serà de **4 punts**.

1.1.3 Proposta mitjana temps de gestió expedient fins la seva finalització, previ a l'arxiu. La puntuació màxima serà de **4 punts**.

1.2.- Equip tècnic professional de suport a la tramitació amb una puntuació màxima de **12 punts**:

En aquest criteri es valora una proposta on es contempli la descripció de l'equip proposat, el seu perfil i formació, així com els models de selecció de personal que utilitzen i els mecanismes d'estabilitat de la plantilla que ofereixen. Es valorarà que es detalli la dimensió de l'equip amb la descripció del volum de tasques a realitzar; que l'equip proposat tingui coneixements bàsics i inicials de procediment administratiu i que es prevegin uns mecanismes de suplència que permetin oferir un servei continuat. Per cadascun dels subcriteris es farà una comparativa de les propostes presentades i s'establirà la puntuació de forma gradual en relació a la millor proposta. La puntuació màxima es distribueix de la manera següent:

1.2.1. Model de Selecció de Personal. Es valora que es tingui en compte els coneixements bàsics de procediment administratiu. La puntuació màxima serà de **3 punts**.

1.2.2. Mecanismes d'estabilitat i retenció de la plantilla. Es valoraran les mesures que es prenguin perquè el servei sigui continuat i no es vegi afectat per

problemes de personal sense coneixements previs. La puntuació màxima serà de **3 punts**.

1.2.3. Equip proposat:

1.2.3.1. Habilitats i capacitats que es demanaran en relació a la coordinació i lideratge que haurà de tenir la persona responsable del projecte, així com disposar de la formació adient. La puntuació màxima serà de **3 punts**.

1.2.3.2. Nombre de persones proposades per formar part de l'equip per l'execució del contracte, i perfil i formació de les mateixes. La puntuació màxima serà de **3 punts**.

1.3.- Implantació de controls de qualitat i lliurament d'estadístiques de producció amb una puntuació de **8 punts**:

Per la valoració d'aquest criteri es tindrà en compte una proposta amb implantació d'indicadors que assegurin un control de qualitat de la tramitació i valoració de l'expedient i el lliurament d'estadístiques de producció que ofereixin informació global dels expedients gestionats i el seu estat de tràmit, així com els sistemes de seguiment i coordinació amb la DGF proposats per l'empresa. Els resultats d'aquests indicadors i estadístiques han de ser lliurats periòdicament a la DGF. La puntuació màxima es distribueix de la manera següent:



1.3.1 Controls de qualitat de gravació i imatges implantades. La puntuació màxima serà de **3 punts** pel que presenti el major número de controls adequats, i la resta es puntuaran proporcionalment.

1.3.2 Propostes d'estadístiques de producció i dates de lliurament. La puntuació màxima serà de **2,5 punts**. Es farà una comparativa de les propostes presentades i s'establirà la puntuació de forma gradual en relació a la millor proposta.

1.3.3 Sistemes de coordinació amb la DGF. Es valorarà que sigui interpersonal, estable i ràpida. La puntuació màxima serà de **2,5 punts**. Es farà una comparativa de les propostes presentades i s'establirà la puntuació de forma gradual en relació a la millor proposta.

1.4.- Equipament tècnic i mitjans informàtics amb una puntuació màxima de **5 punts**.

Per aquest punt es valorarà el maquinari i programari utilitzats de suport al sistema de gestió de títols i tractament previ massiu de dades per al seu enviament, valorant la seva potència, amb la finalitat que sigui el més ràpid possible, sostenible i respectuós amb l'entorn, i ofereixi la millor qualitat.

Per la seva puntuació es farà una comparativa de les propostes presentades i s'establirà la puntuació de forma gradual en relació a la millor proposta.

1.5.- Espai suficient per emmagatzematge i custòdia dels expedients de títols de família nombrosa pendents d'arxiu. La puntuació màxima serà de 1,5 punts.

Per la seva puntuació es farà una comparativa dels espais proposats i s'establirà la puntuació de forma gradual en relació a la millor proposta en quant a mida i condicions d'espai.

1.6.- Sistemes de transport i condicions de seguretat, amb una puntuació màxima de **4 punts**.

Per la valoració d'aquest criteri es tindran en compte totes aquelles mesures addicionals a les exigides en els plecs que ofereixi l'empresa encaminades a la protecció de la documentació i de les dades personals que consten en aquesta, tant durant el trasllat de documentació com durant el període en que aquesta es troba a l'empresa. Per cadascun dels subcriteris es farà una comparativa de les propostes presentades i s'establirà la puntuació de forma gradual en relació a la millor proposta. La puntuació màxima serà repartida de la manera següent:

1.6.1 Condicions de transport i seguretat per a la conservació i pèrdua de la documentació durant el trasllat. La puntuació màxima serà **d'1 punt**.

1.6.2 Condicions de seguretat per a la conservació i pèrdua de la documentació dins l'empresa. La puntuació màxima serà **d'1 punt**.



1.6.3 Condicions de transport i seguretat per a la protecció de dades de caràcter personal durant el trasllat. La puntuació màxima serà **d'1 punt**.

1.6.4 Condicions de seguretat per a la protecció de dades de caràcter personal dins l'empresa. La puntuació màxima serà **d'1 punt**.

1.7.- Creació de manuals i protocols d'actuació dels serveis contractats amb compromís d'actualització al llarg de la seva execució, amb la finalitat de conèixer, tant per part de la DGF com de l'equip de treball de l'empresa, els diferents procediments de treball, amb una puntuació màxima de **2 punts**.

Es valorarà amb un màxim d'1 punt els diferents punts de l'índex d'aquests manuals i protocols i amb el màxim d'1 punt el desenvolupament d'aquest índex.

Per la seva valoració es farà una comparativa de les propostes presentades i s'establirà la puntuació de forma proporcional en relació a la millor proposta, segons l'estructura més desglossada.

1.8.- Procés de tractament massiu de dades per al seu enviament de forma electrònica o postal, amb una puntuació màxima de **1,5 punts**.

Per a la valoració d'aquest criteri, es tindran en compte els mitjans i els processos d'enviament en format electrònic i paper de tota comunicació adreçada al ciutadà, i la confecció dels corresponent informes d'incidències i propostes de millora, amb la finalitat que sigui un procés ràpid, que eviti pèrdues de documentació o informació i ofereixi la informació necessària per les corresponents estadístiques de gestió.

2. CRITERIS QUANTIFICABLES AUTOMÀTICAMENT (SOBRE C): la puntuació màxima serà de 54 punts, 5 punts corresponents a criteris de qualitat valorables automàticament i 49 punts per l'oferta econòmica presentada.

2.1. Criteris de qualitat valorables de forma automàtica. La puntuació màxima serà **de 5 punts** repartits de la manera següent:

2.1.1 Compromís d'aportació de personal format en puntes de treball. **1 punt**

2.1.2 Compromís de formació específica en l'àmbit legal i social. **1 punt**.

Per ser valorable, aquesta formació haurà de consistir en un mínim de 5 hores per curs, amb independència de la formació bàsica inicial imprescindible per al desenvolupament de les tasques.

2.1.3 Compromís de formació en l'àmbit administratiu. **1 punt**.

Per ser valorable, aquesta formació haurà de consistir en un mínim de 5 hores per curs, amb independència de la formació bàsica inicial imprescindible per al desenvolupament de les tasques.

2.1.4 Reducció sobre el marge d'error en la gravació i digitalització d'expedients. **1 punt**.



La puntuació màxima serà pel que presenti el marge d'error inferior, i la resta es puntuaran proporcionalment de la següent manera:

$$\text{Puntuació} = \frac{\text{marge d'error més petit} \times \text{puntuació màxima}}{\text{marge d'error ofert}}$$

2.1.5 Reducció del marge d'error en la proposta d'expedient presentada. **1 punt.**

La puntuació màxima serà pel que presenti el marge d'error inferior, i la resta es puntuaran proporcionalment de la següent manera:

$$\text{Puntuació} = \frac{\text{marge d'error més petit} \times \text{puntuació màxima}}{\text{marge d'error ofert}}$$

2.2.- **L'oferta econòmica té una puntuació màxima de 49 punts.**

L'oferta més econòmica rebrà la màxima puntuació. La resta d'ofertes rebran la puntuació de la següent manera:

$$\text{PUNTUACIÓ} = \frac{\text{oferta més econòmica} \times \text{puntuació màxima}}{\text{Oferta}}$$

La valoració de l'oferta econòmica es realitzarà prenent com a referència l'import ofert per l'empresa, exclòs l'IVA.

El cost per l'emissió de títols de famílies monoparentals i nombroses es puntuarà amb un màxim de **21 punts** cada un, el cost d'altres tasques amb un màxim de **4 punts** i el cost per l'arxiu i tramesa a l'arxiu central dels títols de famílies nombroses amb un màxim de **3 punts** de l'oferta econòmica.

Ofertes anormalment baixes

Es presumirà una oferta com anormalment baixa, als efectes de l'article 149 de la LCSP, quan la puntuació obtinguda pels criteris d'adjudicació que no són preu se situï un 20% per damunt de la mitjana aritmètica de les puntuacions dels conceptes esmentats del conjunt de totes les ofertes rebudes, i que, al mateix temps, la seva oferta econòmica estigui per sota de la mitjana aritmètica de les ofertes econòmiques en un percentatge superior al 5%.

Així mateix, podrà ser considerada oferta anormalment baixa quan el preu del servei ofert sigui inferior als costos salarials mínims per categoria professional, segons conveni aplicable XVII Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de la opinió pública, més els costos derivats de la legislació vigent d'obligatori compliment en matèria laboral, de seguretat social i de seguretat i salut en el treball.

ASSIGNACIÓ DE PUNTUACIONS:



1. CRITERIS QUE DEPENEN DEL JUDICI DE VALOR (sobre B). Puntuació màxima de 46 punts.

1.1.-Valoració del projecte amb una puntuació màxim de 12 punts

1.1.1 Procediment i tècniques de treball utilitzada per a la recollida, seguiment i gestió documental. La puntuació màxima serà de **4 punts**.

GUREAK: Definició de protocols de recollida de documentació d'acord amb les prescripcions tècniques del plec. Definició breu dels criteris de classificació i priorització de la documentació a tractar. No es fa esment de la tramitació electrònica. Enregistrament expedients en sistema propi (SIRDOC) que permet comprovar la traçabilitat en temps real dels expedients. Interfície web accessible des del DTASF que permet consultar l'estat de l'expedient al llarg de tot el procés. No s'aporten més elements nous a destacar.

2 punts

EVERIS: Descripció completa dels protocols a seguir en la recollida de documentació però amb poques aportacions noves a les establertes al PPT. Estableixen que poden assolir el servei de suport en la tramitació dels títols amb un alt nivell de qualitat en una setmana des de la seva adjudicació. Defineixen 5 línies de serveis que coincideixen a les establertes al plec de prescripcions tècniques orientades a la millora continua. Posen a disposició eines ofimàtiques de digitalització massiva. Definició poc completa dels criteris de classificació i priorització de la documentació a tractar i dels sistemes de control propis.

2 punts

INDRA: Descripció detallada de la metodologia i procés de recollida, seguiment i gestió documental utilitzada, així com el tractament estadístic de la mateixa. Es valora especialment la garantia d'objectivitat en el tractament de la gestió documental al classificar-se aquesta des del moment de la seva entrada d'acord amb la data de registre de la documentació. Compromís a lliurar un informe del total de registres rebuts setmanalment, un informe del total de registres rebuts mensualment, en ambdós casos desglossats per tipus de documents, i un Informe de relació de retorn de valisa setmanal. Tractament exhaustiu en la preparació i digitalització massiva de la documentació i la informació que consta a aquesta assegurant-se una qualitat eficient en el maneig i arxiu d'aquesta.

3,25 punts

Es puntua més positivament l'oferta d'Indra ja que defineix i proposa uns protocols de recollida de documentació i mesures de control i seguretat molt acurats, amb especial atenció a la classificació cronològica de la documentació per ordre de presentació ciutadana oferint així un servei eficient i transparent.



1.1.2 Procés d'anàlisi i valoració de l'expedient d'acord amb la normativa reguladora i criteris de gestió establerts per la DGF. La puntuació màxima serà de 4 punts.

GUREAK: Descripció poc detallada dels circuits d'estudi i anàlisi per a la valoració dels expedients així com per a la seva supervisió i resolució de dubtes. Gravació de dades amb procediment determinat per la DGF. S'indica que posaran especial atenció a camps amb text lliure (noms, cognoms, adreces, etc.) però manca descriure les mesures d'atenció que s'aplicaran. Proposen introduir un checklist per a la documentació que acompanya l'expedient i consultar la PICA, però en cap moment introdueixen com faran la valoració dels expedients.

2 punts

EVERIS: Faran estudi exhaustiu de la normativa reguladora. Tasques de revisió de les sol·licituds i la documentació complementària rebuda i introducció al Sistema Gestor. Tasques d'anàlisi i proposta d'actuació per cada expedient (alta, renovació, requeriment o denegació). A més, també emetran duplicats i s'encarregaran del tractament arxivístic de la documentació. Tot supervisat per un professional del servei amb coneixement de la normativa i del procediment tècnic del tràmit. Aquest professional realitzarà auditories internes del tràmit per garantir la qualitat del servei.

Tasques de revisió de la documentació, enregistrament de dades (introducció de les dades al SGTFNM), anàlisi i classificació dels expedients (estudi dels expedients de manera individualitzada) i escaneig de documentació (disposen d'una eina ofimàtica de digitalització segura). Tasques de seguiment dels enviaments mitjançant un excel. Proposen realitzar auditories internes per detectar possibles errors i proposar de manera col·laborativa propostes de millora.

2,5 punts

INDRA: circuit detallat del procés d'anàlisi i valoració de l'expedient en la que es destaca una classificació de la documentació d'acord amb la seva tipologia i en funció del tractament que requereix, garantint-se un correcte anàlisi individualitzat i un acurat tractament d'aquest. Es valora especialment el compromís d'indicar en l'aplicació de gestió totes les observacions necessàries en la gestió que permetin interpretar i justificar de manera correcta, transparent i transversal la seva valoració, així com la calendarització d'una revisió d'expedients oberts en tràmit de requeriment per tal de donar continuïtat a la seva gestió. Exhaustius circuits de digitalització i arxiu de la documentació que inclouen programes i base de dades pròpies que permeten un control de tota la documentació gestionada, digitalitzada i arxivada per tipus, així com facilitar la recerca de qualsevol registre que calgui consultar. Destaca positivament també l'elaboració de llistats setmanals que permeten una gestió àgil i eficient d'expedients gestionats i d'expedients que requereixen una especial revisió o anàlisi previ per part de la Direcció General, així com la comunicació diària d'expedients que presentin situacions vulnerables o requereixin una valoració individualitzada. Seguiment i report d'informació de l'estat de les sol·licituds presentades telemàticament.



3,5 punts

Es valora més positivament l'oferta d'Indra, ja que preveuen rigorosos circuits, procediments i mecanismes de control propis en el procés d'anàlisi i valoració dels expedients que permeten una interpretació, supervisió i una resolució de dubtes de manera eficient. En segon terme es puntua Everis ja que preveuen un estudi exhaustiu de la normativa reguladora que implica una millor valoració de l'expedient.

1.1.3 Proposta mitjana temps de gestió expedient fins la seva finalització, previ a l'arxiu. La puntuació màxima serà de 4 punts.

GUREAK: Proposta de temps de gestió referida a les actuacions del procés de digitalització, impressió i ensobrat en una mitjana de 20 minuts per expedient però sense fer referència al tractament de l'expedient en la seva fase de gravació i valoració des de la recepció del mateix.

0,5 punts

EVERIS: No estableixen mitjana de temps de gestió expedient si no que proposen un conjunt de mesures, recursos i estratègies que permetin assolir les volumetries indicades.

0,5 punts

INDRA: Garanteix un termini d'entre 10-15 dies hàbils des de la recepció per la gestió, resolució i enviament de la notificació (tenint en compte que s'han tardat entre 10-15 dies entre la presentació en format paper a un registre i la recepció d'aquest a l'empresa de suport).

En relació a la presentació telemàtica i digitalitzada de la documentació presentada, garanteix un tractament en la gestió, resolució i enviament d'aquesta en un termini de 5-7 dies hàbils des de la seva recepció (estimant en aquest cas una demora d'entre 1 a 2 dies en la seva recepció).

3 punts

Es puntua més positivament l'oferta d'Indra, ja que es compromet a una mitjana de temps de gestió correcta i eficient tenint en compte el tractament dels diferents tipus de sol·licituds.

1.1.- Valoració del projecte. Màxim 12 punts	1.1.1	1.1.2	1.1.3	Puntuació total:
GUREAK	2	2	0,5	4,5
EVERIS	2	2,5	0,5	5,0
INDRA	3,25	3,5	3	9,75



1.2.- Equip tècnic professional de suport a la tramitació amb una puntuació màxima de 12 punts:

1.2.1. Model de Selecció de Personal. La puntuació màxima serà de 3 punts.

GUREAK: Centre especial de treball amb intervenció d'un tècnic d'orientació laboral durant tot el procés de contractació. Contractació a través d'una entrevista prèvia i creació d'un itinerari personal d'inserció laboral. L'equip gestor, s'escull en base a l'experiència, titulació (mínima de cicle formatiu en gestió administrativa) i competències professionals. En preveuen substitucions d'ILT o permisos en un termini de 24 hores (si l'horari és matinal) i el mateix dia quan és vespertí, respectant mateixa jornada i categoria professional. Es preveu substitució personal que faci vacances. En cas de vaga s'estableixen uns serveis mínims consensuats amb la DGF.

2 punts

EVERIS: Garanteixen una selecció àgil, ajustada en el temps i amb alta capacitat de reacció. Adequades fonts i recursos de borses de treball pel reclutament i captació curricular. Processos de selecció basats en entrevistes en les que intervé el responsable del contracte i el coordinador, test psicotècnics, dinàmiques de grup, períodes de prova i contractació social. Per puntes de feina, cobertura de baixes o vacances proposen la subcontractació a partir d'acords amb diferents empreses col·laboradores.

2,5 punts

INDRA: Garanteixen un procés ràpid de selecció de personal i substitució a través de la reubicació de personal propi en projectes de gestió similar i d'un pla de selecció amb metodologia pròpia. Selecció i contractació de personal amb coordinació amb les àrees que requereixen coneixements específics en l'anàlisi del lloc, per determinar les necessitats d'aquests i els requisits de formació, experiència i coneixement/habilitats adients del lloc a cobrir. Adequades fonts i recursos de borses de treball pel reclutament i captació curricular i implantació de proves psicotècniques actitudinals i aptitudinals, una entrevista final i una formació, seguiment i avaluació correcta, per garantir una prestació de servei continuada i professional.

2,5 punts

Es puntuen més favorablement les ofertes d'Indra i d'Everis, ja que proposen un ventall més ampli de fonts i borses de treball per garantir la professionalitat i qualificació tècnica específica.

1.2.2. Mecanismes d'estabilitat i retenció de la plantilla. La puntuació màxima serà de 3 punts.

GUREAK: Només es descriu el seguiment que realitza el tècnic d'inserció laboral.



0,5 punts

EVERIS: Es destaca com a mecanismes d'estabilitat i retenció de plantilla, el contracte indefinit, la possibilitat d'horari compacte i el foment de l'eficiència a través d'incentius de qualitat i productivitat.

2 punts

INDRA: Mecanismes per assegurar la continuïtat del personal garantint una estructura operativa amb una alta experiència en la gestió d'expedients de l'administració pública i formació en l'àmbit social. Es destaca una política basada en la implantació d'una pla de carrera que permet diferenciar, especialitzar i fixar les expectatives del personal de manera conjunta, transparent i flexible.

2 punts

Es valora especialment la implantació de mesures encaminades a aconseguir una estabilitat i continuïtat en la plantilla que garanteixen la continuïtat de la prestació de servei que ofereixen Indra i Everis.

1.2.3. Equip proposat:

1.2.3.1. Habilitats i capacitats que es demanaran en relació a la coordinació i lideratge que haurà de tenir la persona responsable del projecte, així com disposar de la formació adient. La puntuació màxima serà de 3 punts.

GUREAK: Es descriuen les habilitats i capacitats de lideratge que es demanaran a la persona que coordini el projecte. La defineixen com a persona clau en la planificació, gestió i relació amb el client.

2 punts

EVERIS: Persona designada com a responsable de la coordinació de l'equip amb reconegudes capacitats i habilitats en la coordinació i lideratge. Formació adient i amb d'experiència. Es valora la proposta de flexibilitat per adaptar-se als canvis.

2,5 punts

INDRA: Persona responsable en la coordinació de l'equip, amb funcions de supervisió directa de les tasques i personal que les executa, responsable del correcte funcionament de l'equip i de l'assoliment dels objectius de producció i de qualitat establerts, amb ampla formació i reconegut coneixement en l'àmbit social, legal i de gestió.

2,5 punts



Es considera que les habilitats i capacitats tingudes en compte garanteixen un nivell de qualificació tècnica adequada i es valora especialment l'assignació ja personalitzada en el cas d'Indra i d'Everis.

1.2.3.2. Nombre de persones proposades per formar part de l'equip per l'execució del contracte, i perfil i formació de les mateixes. La puntuació màxima serà de 3 punts.

GUREAK: L'equip operatiu està format per una coordinadora i 5 gestors amb dedicació completa. Es formarà dues persones més de l'equip d'agents per garantir la continuïtat del servei en cas de malaltia, vacances o d'altres baixes. En l'àmbit de tramesa de documentació, manipulació i digitalització de documentació, suport per part de l'equip de taller i auxiliar de l'empresa.

1,75 punts

EVERIS: Proposen un equip operatiu format per 7 professionals amb dedicació exclusiva, més equip de suport per puntes de feina format en tots i cada un dels àmbits del servei. Personal amb ampla experiència en l'àmbit social.

Proposen també una persona responsable de la formació i la col·laboració d'una Oficina Tècnica i de Millora Continua, formada per programadors i un expert en procediment administratiu llicenciat en Dret. S'encarregaran de la correcta implantació de l'empresa al servei, als processos i a les eines.

Dimensionament correcte de l'equip i definició de funcions correcta.

2,75 punts

INDRA: Proposen un equip operatiu format per 8 persones encarregat de dur a terme les tasques operatives amb formació en l'àmbit social i jurídic, tan per la seva formació com per la seva experiència professional. Dimensionament correcte de l'equip adequat i definició de funcions correcta.

2,75 punts

Es valora més positivament l'equip operatiu proposat per Everis i Indra, tant pel seu dimensionament com per la seva formació i coneixement, atorgant un nivell de qualificació tècnica específica adequat al servei que es presta.



1.2.- Equip tècnic professional de suport a la tramitació. Màxim 12 punts	1.2.1	1.2.2	1.2.3.1	1.2.3.2	Puntuació total:
GUREAK	2	0,5	2	1,75	6,25
EVERIS	2,5	2	2,5	2,75	9,75
INDRA	2,5	2	2,5	2,75	9,75

1.3.- Implantació de controls de qualitat i lliurament d'estadístiques de producció amb una puntuació de 8 punts:

1.3.1 Controls de qualitat de gravació i imatges implantades. La puntuació màxima serà de 3 punts.

GUREAK: Es realitzen controls de qualitat de les imatges durant el procés de gravació i s'auditaran el 10% de les sol·licituds per comprovar la qualitat de la gestió. Es generarà un document de no conformitats que es traslladarà als gestors per a la seva correcció.

2 punts

EVERIS: Proposta d'implantació de controls de qualitat i mostres aleatòries, per exemple formació inicial a tot el personal, creació d'un document per recollir les propostes de millora i valoració i planificació de les millores recollides. Proposen mesures preventives, de detecció i d'esmena enfocades a assolir la qualitat. Estableixen un termini màxim per esmenar errors de 2 dies laborables.

2,25 punts

INDRA: Proposta d'implantació de controls de qualitat per garantir el mínim nivell d'error de les tasques tractades. Implantació de controls de qualitat en la sortida i lliurament de la documentació processada, en l'edició per evitar enviaments duplicats, en l'ensobrament a través de mostreig i en el lliurament a correus. Es verifiquen totes les dades capturades a través de segona captura o, en cas contrari, es realitza una comprovació visual i es revisa que totes les imatges digitalitzades siguin capturades i estiguin assignades correctament a la sol·licitud gravada.

2,50 punts

Es valora més positivament l'oferta d'Indra per el major número de controls de qualitat tant pel que fa a la tramitació administrativa referida a la gravació i digitalització dels documents com a les propostes de gestió amb indicadors que permeten detectar els errors i rectificar-los i disminuir el marge d'error. En segon lloc es valora Everis per la previsió d'implantació de mesures preventives i de millora.



1.3.2 Propostes d'estadístiques de producció i dates de lliurament. La puntuació màxima serà de 2,5 punts.

GUREAK: Proposta d'informes de producció mensual amb indicació d'estoc acumulat i producció detallada per tipologies i estat de tràmit.

0,75 punts

EVERIS: Proposen diferents eines de control de la productivitat com: elaboració d'albarans de trasllat de documentació, llistats de documentació escanejada i informes de seguiment. Proposen estadístiques de productivitat que indiquen valors relatius al volum i a les hores invertides amb extracció de ratis. Possibilitat d'accés de consulta a la DGF a l'eina de registre de productivitat d'on es poden extreure informes agregats o detallats del volum de tasques realitzades (eina web control de la producció que permet controlar l'activitat diària de cada persona del servei). Periodicitat de lliurament de resultats correcta.

2 punts

INDRA: Es valora especialment els sistemes de gestió i control d'operacions implementat. Es proposen informes de producció i de gestió com: número d'expedients preparats i classificats, número d'expedients tramitats o digitalitzats, número d'expedients en els diferents estats de gestió, número d'incidències detectades indicant si estan resoltes i la data o informació de temps mitjans de procés, entre d'altres. Es recull informació de producció i productivitat al mínim detall que permet avaluar els objectius de productivitat, localitzar els elements menys eficients i avaluar els recursos necessaris per mantenir la producció, permeten, entre d'altres beneficis, adequar la plantilla en funció de la demanda real i no de manera arbitrària o per estimacions i proporcionant els elements informatius suficients per atendre potencials pics de gestió propis de les polítiques socials. Avaluació diària de la informació recollida per tal de conèixer la situació de producció i prendre les mesures adequades.

2,25 punts

Es valora més positivament l'oferta d'Indra ja que les propostes d'estadístiques i informes permeten que l'òrgan gestor disposi en tot moment de dades referents al volum d'expedients gestionats i el seu estat de tramitació, així com poder disposar dels indicadors correctes per fer avaluacions del servei. En segon lloc es valora Everis per la seva proposta de confecció d'estadístiques de productivitat que indiquen valors relatius al volum i a les hores invertides amb extracció de ratis.

1.3.3 Sistemes de coordinació amb la DGF. La puntuació màxima serà de 2,5 punts.



GUREAK: Designació d'un responsable en representació de l'empresa que realitza la coordinació i la direcció del projecte i prestarà assessorament tècnic. La comunicació podrà ser mitjançant telèfon mòbil, fix i correu electrònic. Proposen establir un calendari de reunions periòdiques.

1, 5 punts

EVERIS: Proposen diferents reunions per tal d'aconseguir els objectius de control i seguiment fixats, en el llançament del servei, per la seva direcció i el seu seguiment, entre d'altres. Proposen crear una carpeta compartida des d'on es tindrà accés a totes les estadístiques, dades, indicadors i informes generats. No especifiquen com serà la comunicació diària amb l'empresa.

1, 5 punts

INDRA: Bústia de correu electrònic d'atenció prioritària amb seguiment permanent i continu. Informen de la disponibilitat de línia punt a punt i accessos per a coordinar i treballar de forma compartida amb l'òrgan gestor i garantir la celeritat en els processos, gestió i resposta. Proposen calendari de reunions per tal de fer els intercanvis necessaris per a la gestió diària dels títols.

2 punts

Es valora que sigui interpersonal, estable i ràpida amb mesures que permet una comunicació àgil i fluida. Es valora amb més puntuació l'oferta d'Indra pel compromís de seguiment diari i continu a través de la bústia de correu electrònic de manera prioritària i possibilitat de treballar de forma compartida al disposar de una línia punt a punt.

1.3.- Implantació de controls de qualitat i lliurament d'estadístiques de producció. Màxim 8 punts	1.3.1	1.3.2	1.3.3	Puntuació total:
GUREAK	2	0,75	1,5	4,25
EVERIS	2,25	2	1,5	5,75
INDRA	2,50	2,25	2	6,75



1.4.- Equipament tècnic i mitjans informàtics amb una puntuació màxima de 5 punts.

GUREAK: Posen a disposició un bon parc d'escàners (9) que poden capturar documents de moltes mides, cosa que permet implementar el seu programari específic. Destaquen les dos unitats del KODAK i4250 PLUS. Els equips d'impressió, plegat i ensobrat són adients per dur a terme el servei. Descriuen de les característiques tècniques dels ordinadors (CPU i pantalles) però no s'especifica el nombre.

2,25 punts

EVERIS: Posen a disposició dels mitjans tècnics i materials necessaris per a la prestació del servei i garanteixen poder assumir el servei en una setmana. Posen a disposició un important equip tècnic i mitjans informàtics. Comprometen 10 equips informàtics en exclusivitat per al servei. En quan a programari, posen a disposició una línia de comunicacions connectada al Nus de la Generalitat, accés a l'AS/400, a la intranet de la Generalitat per accedir als diferents aplicatius, accés a eines d'interoperabilitat (PICA, TGSS), i accés a les carpetes de xarxa de la DGF (possibilitat de crear carpetes compartides), i d'intercanvi d'informació: Filezilla (Protocol SFTP).

4,5 punts

INDRA: Important dotació de mitjans tècnics i informàtics, amb equips amplis i potents per atendre el servei. Es destaca sistemes per assolir una connectivitat ininterrompuda, disposant d'un hardware i software duplicat per mantenir sempre un backup en cas d'incidències o puntes de treball, 2 subministraments d'electricitat de diferents centrals elèctriques i sistemes d'alimentació ininterrompuda d'electricitat (SAI). Important infraestructura de comunicacions. Confirma connexió informàtica al nus de la Generalitat. Connexió simètrica zona 1. Tecnologia aplicada basada en el servei Macrolan de Telefònica que es troba emmarcat dins la xarxa de banda ampla d'aquesta empresa.

4,5 punts

Es disposa d'un equip tècnic i programari potent, amb prestacions actuals, que proporcionen un servei ràpid i eficient. Es valora especialment els sistemes que ofereixen Indra i Everis en quan a la infraestructura de comunicacions i connexió informàtica.

1.4.- Equipament tècnic i mitjans informàtics:	Puntuació total:
GUREAK	2,25
EVERIS	4,5
INDRA	4,5



1.5.- Espai suficient per emmagatzematge i custòdia dels expedients de títols de família nombrosa pendents d'arxiu. La puntuació màxima serà de 1,5 punts.

GUREAK: Únicament es fa esment d'un edifici de 750 metres quadrats dividits en tres plantes i que la segona es dedica a la custòdia i arxiu documental.

0,50 punts

EVERIS: Posen a disposició del servei 6 oficines dotades d'instal·lacions adients. L'oficina proposada pel servei es localitza al carrer Nicaragua , 48 de Barcelona. Aquesta oficina disposa d'una sala habilitada amb armaris tancats amb clau amb capacitat d'uns 5.000 arxivadors.

1 punt

INDRA: Espai ampli habilitat per a la custòdia de documentació amb mesures de seguretat adients. Indica 19 zones d'emmagatzematge que suposen un total de 534,34 m2.

1,5 punts

Es valora més positivament l'oferta d'Indra, ja que ofereix una instal·lació més gran per atendre la falta d'espai per part de l'òrgan gestor per la custòdia de documentació. Everis ofereix el següent espai habilitat més ampli per a l'emmagatzematge.

1.5.-Espai suficient per emmagatzematge i custòdia dels expedients de TFN Màxim 1,5:	Puntuació total:
GUREAK	0,50
EVERIS	1
INDRA	1,5

1.6.- Sistemes de transport i condicions de seguretat, amb una puntuació màxima de 4 punts.

1.6.1 Condicions de transport i seguretat per a la conservació i pèrdua de la documentació durant el trasllat. La puntuació màxima serà d'1 punt.

GUREAK: Les mesures adoptades són les adequades. Sistema d'albarans tant del transportista com de la DGF. Vehicle propi degudament condicionat. Durant el trajecte directe ningú aliè podrà tenir accés a la documentació.

1 punt



EVERIS: Tenen a la seva disposició els serveis de l'empresa de logística **Ontime**, que compleix amb els requeriments de exigits de qualitat, seguretat i confidencialitat. Ofereixen màximes garanties en el transport (trajectes de punt a punt que assegurin que no es realitzarà cap altre trajecte entre el punt de recollida i el punt d'entrega), seguretat, confidencialitat. Disposen de vehicles precintats dotats amb GPS (que permet la localització del vehicle en qualsevol moment).

1 punt

INDRA: Vehicles propis degudament habilitats pel transport de documentació. Els viatges els realitzen dues persones, fet que permet la custòdia en tot moment de la documentació. Transport directa, garantint-se que la documentació no es traslladi a altres dependències fora les estipulades. No existència de límit de viatges a realitzar.

1 punt

Es considera que tots ofereixen condicions amb igual grau d'adequació de seguretat per a la conservació i pèrdua de la documentació durant el trasllat

1.6.2 Condicions de seguretat per a la conservació i pèrdua de la documentació dins l'empresa. La puntuació màxima serà d'1 punt.

GUREAK: Sistema anti-intrusió que compleix amb l'establert al RD 1720/2007. Hi ha detectors de presència (control del moviment) a tota la nau i oficines . Connectat les 24 hores amb la CRA. Control d'accessos perquè solament pugui ser-hi el personal autoritzat. Sistema de detecció i extinció d'incendis. Detector de fuites d'aigua o inundacions.

1 punt

EVERIS: Elaboraran un pla de contingència dels riscos que pugin afectar a l'execució del servei amb l'objectiu de garantir la integritat durant la prestació del servei.

Les oficines disposen de servei de vigilància les 24 h., control d'accessos, sistemes de protecció contra incendis, plans de protecció preventiva relativa al subministrament d'aigua i electricitat, i disposen de neteja diària i condicions climàtiques adequades per a la conservació de la documentació.

1 punt

INDRA: sistema de seguretat i gestió de riscos que inclou mesures en la seguretat física, com per exemple protecció de la informació i dels sistemes o control d'accés del personal; seguretat lògica, com el control d'accés a sistemes i dades; i seguretat organitzativa que inclou formació i difusió de polítiques de seguretat. Correcte conjunt de mesures organitzatives i tècniques que garanteixen un adequat procés de planificació i gestió de seguretat.



1 punt

Es considera que tots ofereixen condicions de seguretat amb igual grau d'adequació per a la conservació i pèrdua de la documentació dins l'empresa.

1.6.3 Condicions de transport i seguretat per a la protecció de dades de caràcter personal durant el trasllat. La puntuació màxima serà d'1 punt.

GUREAK: Es realitza el trasllat amb bosses tancades amb un precinte de seguretat aportades per Gureak i on la documentació serà introduïda per personal de la DGF amb la finalitat de controlar i identificar els incidents de seguretat.

0, 75 punts

EVERIS: El trasllat de la documentació es realitzarà en caixes de seguretat tancades amb brides.

1 punt

INDRA: Posen a disposició un registre de sortida que identifica el transportista, d'un registre d'entrada que identifica el transportista que ho lliura. Es destaca la disposició d'un procediment rutinari que confronti les sortides amb les arribades i activin les alarmes adients quan es detecti cap problema.

0,5 punts

Es valora més favorablement EVERIS ja que es destaca el tancament segur de les caixes amb brides. Mètode segur i àgil que no comporta cap tasca afegida a la DG. En segon lloc es valora Gureak per la proposta de trasllat de la documentació en bosses tancades amb precintes de seguretat, tot i que comporten càrrega de feina per la DG.

1.6.4 Condicions de seguretat per a la protecció de dades de caràcter personal dins l'empresa. La puntuació màxima serà d'1 punt.

GUREAK: S'adopten mesures adequades per a la protecció de les dades com el control d'accessos perquè només pugui accedir-hi el personal autoritzat, però no es fa esment de la signatura d'obligació de confidencialitat contractual.

0,5 punts

EVERIS: Formació del personal en matèria de protecció de dades. S'exigeix contractualment el compliment amb la legalitat vigent en matèria de protecció de dades i posa a disposició un departament propi de Protecció de Dades.

1 punt



INDRA: El personal implicat en la prestació del servei, en cada una de les seves etapes, signa un document de confidencialitat exclusiu, tot accés a la informació i sistemes digitals requereix identificació per usuari i clau.

1 punt

Es valora especialment l'establiment contractual de la confidencialitat i la formació impartida per part d'EVERIS I INDRA.

1.6.- Sistemes de transport i condicions de seguretat. Màxim 4 punts	1.6.1	1.6.2	1.6.3.	1.6.4	Puntuació total:
GUREAK	1	1	0,75	0,5	3,25
EVERIS	1	1	1	1	4
INDRA	1	1	0,5	1	3,50

1.7.- Creació de manuals i protocols d'actuació dels serveis contractats amb compromís d'actualització al llarg de la seva execució, amb la finalitat de conèixer, tant per part de la DGF com de l'equip de treball de l'empresa, els diferents procediments de treball, amb una puntuació màxima de **2 punts**.

GUREAK: Es preveu la redacció d'un manual de funcionament del servei entre Gureak i la DGF. Presenten un índex genèric. Creació d'una base de coneixement, que és un espai de treball en la intranet de Gureak, amb tota la documentació necessària.

1 punt

EVERIS: Proposen la creació d'una Plataforma del coneixement, una plataforma corporativa amb l'objectiu de recopilar la documentació de manera centralitzada i enfocar la gestió de la informació dels processos aplicant la metodologia de col·laboració i participació activa de tot l'equip tècnic. Utilitzen la suite Office365 que inclou com a eina de repositori el Sharepoint, que permet mantenir la informació actualitzada i l'elaboració de manuals. Defineixen un índex estructurat dels diferents punts a tractar.

1,75 punts

INDRA: Es posa a disposició un gestor documental propi, de metodologia MIDAS, que garanteix la difusió dels continguts i de la documentació referent a la formació, facilitant al personal l'accés a tota la documentació necessària per desenvolupar la seva correcta formació. Es defineixen els punts i estructura d'aquests manuals, fent esment dels diferents punts que hi consten com breu descripció del procediment, versió i actualitzacions, definició de tasques, responsable del servei, temps d'execució i indicadors de seguiment per el procediment.



Es preveu la necessitat de validació de la seva confecció i el procediment d'actualització d'aquest. Proposta d'un comitè de Seguiment per la seva revisió i coherència.

1,75 punts

Es valora més favorablement EVERIS I INDRA ja que presenten propostes de manuals amb un índex estructurat i un desenvolupament d'aquest, amb mecanismes de difusió, actualització i transparència àgils i eficients que permeten conèixer, tant per part de la DG com per l'equip de l'empresa, els diferents procediments de treball.

1.7.-Creació de manuals i protocols d'actuació. Màxim 2 punts.	Puntuació total:
GUREAK	1
EVERIS	1,75
INDRA	1,75

1.8.- Procés de tractament massiu de dades per al seu enviament de forma electrònica o postal, amb una puntuació màxima de **1,5 punts**.

GUREAK: Infraestructura i materials apropiats en relació als enviaments massius en format paper. Disposen d'un software específic per enviaments de mailing i tot el material necessari per dur a terme aquestes tasques. En relació als mitjans i processos d'enviament en format electrònic defineix procés d'enviament de correus electrònics emprant xarxes de comunicacions segures.

0,80 punts

EVERIS: Posen a disposició una eina pròpia que permet automatitzar certes tasques del tractament d'enviament, facilitant la generació d'informes de control i seguiment, i d'una eina pròpia de control d'enviaments que proporciona una informació global d'aquests. Dins del SharePoint, es proposa realitzar una base de dades que permeti emmagatzemar tota la informació dels enviaments i faciliti conèixer la situació de cada un dels enviaments. En quan als enviaments digitals, proposen realitza una descarrega del fitxer al sistema SFTP.

1 punt

INDRA: Aplicaria propis d'impressió i enviament de forma massiva amb confeccionament de llistats de control. Garanteix l'enviament massiu en format electrònic en comunicacions adreçades al ciutadà mitjançant aplicaius propis desenvolupats per la generació automàtica i massiva de notificacions. Proposta de reunions de seguiment mensual per valorar propostes de millora que es derivin del seguiment del servei i dels diferents informes d'incidències que es detectin en la prestació del servei.

1 punt



EVERIS i INDRA ofereixen mitjans i processos d'enviament en format electrònic i en paper, amb els corresponents informes d'incidents i propostes de millora ràpida, que intenta evitar pèrdues de documentació i informació i ofereix mecanismes d'informació necessaris per les corresponents estadístiques de gestió. GUREAK fa una descripció menys detallada del processos d'enviament en format electrònic.

1.8.- Procés de tractament massiu de dades per el seu enviament de forma electrònica o postal. Màxim 1,5 punts.	Puntuació total:
GUREAK	0,80
EVERIS	1
INDRA	1

QUADRE RESUM DE VALORACIONS DELS CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR (SOBRE B)

	GUERAK	EVERIS	INDRA
1.1.-Valoració del projecte	4,5	5,0	9,75
1.2.- Equip tècnic professional de suport a la tramitació	6,25	9,75	9,75
1.3.- Implantació de controls de qualitat i lliurament d'estadístiques de producció	4,25	5,75	6,75
1.4.- equipament tècnic i mitjans informàtics	2,25	4,5	4,5
1.5.- Espai suficient per emmagatzematge i custòdia dels expedients per l'arxiu	0,5	1	1,5
1.6.- Sistemes de transport i condicions de seguretat.	3,25	4	3,5
1.7.- Creació de manuals i protocols d'actuació.	1	1,75	1,75
1.8.- Procés de tractament massiu de dades per al seu enviament de forma electrònica o postal	0,80	1	1
TOTAL	22,80	32,75	38,5



2. CRITERIS QUANTIFICABLES AUTOMÀTICAMENT (sobre C).

Puntuació màxima de 54 punts (5 punts corresponents a criteris de qualitat valorables automàticament i 49 punts per l'oferta econòmica presentada).

2.1. Criteris de qualitat valorables de forma automàtica. La puntuació màxima serà de **5 punts**

2.1.1 Compromís d'aportació de personal format en puntes de treball. **1 punt**

	COMPROMÍS APORTACIÓ PERSONAL EN PUNTES	ASSIGNACIÓ DE PUNTUACIÓ
GUREAK	SI	1 PUNT
EVERIS	SI	1 PUNT
INDRA	SI	1 PUNT

2.1.2 Compromís de formació específica en l'àmbit legal i social. **1 punt.**

	COMPROMÍS FORMACIÓ ESPECÍFICA EN L'ÀMBIT LEGAL I SOCIAL	ASSIGNACIÓ DE PUNTUACIÓ
GUREAK	SI	1 PUNT
EVERIS	SI	1 PUNT
INDRA	SI	1 PUNT

2.1.3 Compromís de formació en l'àmbit administratiu. **1 punt**

	COMPROMÍS FORMACIÓ EN L'ÀMBIT ADMINISTRATIU	ASSIGNACIÓ DE PUNTUACIÓ
GUREAK	SI	1 PUNT
EVERIS	SI	1 PUNT
INDRA	SI	1 PUNT

2.1.4 Reducció sobre el marge d'error en la gravació i digitalització d'expedients. **1 punt.**

La puntuació màxima serà pel que presenti el marge d'error inferior, i la resta es puntuaran proporcionalment de la següent manera:

$$\text{Puntuació} = \frac{\text{marge d'error més petit} \times \text{puntuació màxima}}{\text{marge d'error ofert}}$$



	COMPROMÍS MARGE D'ERROR EN LA GRAVACIÓ I DIGITALITZACIÓ	ASSIGNACIÓ DE PUNTUACIÓ
GUREAK	1 % = 0,01	0,003 PUNTS
EVERIS	0,5X1000 = 0,0005	0,06 PUNTS
INDRA	1X30000= 0,00003	1 PUNT

2.1.5 Reducció del marge d'error en la proposta d'expedient presentada. **1 punt.**

La puntuació màxima serà pel que presenti el marge d'error inferior, i la resta es puntuaran proporcionalment de la següent manera:

$$\text{Puntuació} = \frac{\text{marge d'error més petit} \times \text{puntuació màxima}}{\text{marge d'error ofert}}$$

	COMPROMÍS MARGE D'ERROR EN LA PROPOSTA D'EXPEDIENT	ASSIGNACIÓ DE PUNTUACIÓ
GUREAK	1 % = 0,01	0,003 PUNTS
EVERIS	0,5X1000 = 0,0005	0,06 PUNTS
INDRA	1X30000= 0,00003	1 PUNT

2.2 L'oferta econòmica té una puntuació màxima de **49 punts.**

L'oferta més econòmica rebrà la màxima puntuació. La resta d'ofertes rebran la puntuació de la següent manera:

$$(*) \text{ PUNTUACIÓ} = \frac{\text{oferta més econòmica} \times \text{puntuació màxima}}{\text{Oferta}}$$

La valoració de l'oferta econòmica es realitzarà prenent com a referència l'import ofert per l'empresa, exclòs l'IVA.

El cost per l'emissió de títols de famílies monoparentals i nombroses es puntuarà amb un màxim de **21 punts** cada un, el cost d'altres tasques amb un màxim de **4 punts** i el cost per l'arxiu i tramesa a l'arxiu central dels títols de famílies nombroses amb un màxim de **3 punts** de l'oferta econòmica.

	OFERTA ECONÒMICA EMISSIÓ TÍTOLS FAMÍLIA MONOPARENTAL	PUNTS
GUREAK	5,99 €	21,000
EVERIS	6,45 €	19,502
INDRA	6,90 €	18,230



	OFERTA ECONÒMICA EMISSIÓ TÍTOLS FAMÍLIA NOMBROSA	PUNTS
GUREAK	5,99 €	20,264
EVERIS	5,78 €	21,000
INDRA	7,50 €	16,184

	OFERTA ECONÒMICA REALITZACIÓ ALTRES TASQUES	PUNTS
GUREAK	1.100 €	0,004
EVERIS	1 €	4,000
INDRA	300 €	0,013

	OFERTA ECONÒMICA ARXIU I TRAMESA DELS TÍTOLS DE FAMÍLIA NOMBROSA	PUNTS
GUREAK	0,4 €	3,000
EVERIS	0,54 €	2,222
INDRA	0,52 €	2,308

QUADRE RESUM DE VALORACIONS DELS CRITERIS QUANTIFICABLES AUTOMATICAMENT (SOBRE C)

	GUREAK	EVERIS	INDRA
COMPROMÍS APORTACIÓ PERSONAL EN PUNTES	1	1	1
COMPROMÍS APORTACIÓ FORMACIÓ ESPECÍFICA EN L'ÀMBIT LEGAL I SOCIAL	1	1	1
COMPROMÍS APORTACIÓ FORMACIÓ ESPECÍFICA EN L'ÀMBIT ADMINISTRATIU	1	1	1
REDUCCIÓ MARGE ERROR	0,003	0,06	1
REDUCCIÓ MARGE ERROR	0,003	0,06	1
OFERTA ECONÒMICA EMISSIÓ TÍTOLS FAMÍLIA MONOPARENTAL	21	19,502	18,230
OFERTA ECONÒMICA EMISSIÓ TÍTOLS FAMÍLIA NOMBROSA	20,264	21	16,184
OFERTA ECONÒMICA REALITZACIÓ ALTRES TASQUES	0,004	4	0,013
OFERTA ECONÒMICA ARXIU I TRAMESA DELS TÍTOLS DE FAMÍLIA NOMBROSA	3	2,222	2,308
	47,274	49,844	41,735



Quadre resum de puntuacions totals

Núm. d'ordre	Empresa	Puntuació sobre B	Puntuació sobre C	Punts totals
1	EVERIS BPO SERVICIOS SLU	32,75	49,844	82,594
2	INDRA BPO SLU	38,50	41,735	80,235
3	GUREAK MARKETING, SLU	22,80	47,274	70,074

Cap de les ofertes compleix els requisits per ser considerada anormalment baixa, d'acord amb els criteris previstos al plec de clàusules administratives particulars.

CARACTERÍSTIQUES DE L'OFERTA AMB MILLOR RELACIÓ QUALITAT- PREU:

Nom de l'empresa: EVERIS BPO SLU
Preu emissió títols família monoparental: 6,45 €/expedient
Preu emissió títols família nombrosa: 5,78 €/expedient
Preu realització altres tasques: 1,00 €/mensual
Preu arxiu i tramesa títols família nombroses: 0,54 €/títol
Import màxim: 232.745,61 € IVA exclòs
Import de l'IVA: 48.876,58 €
Import màxim: 281.622,19 €, iva inclòs

Termini d'execució: De l'1 de gener, o des de l'endemà de la signatura del contracte si fos posterior, fins al 31 de desembre de 2020.

Termini de garantia: 6 mesos

Vist i plau

CPISR-1 C
Montserrat
Suñol Cuní
Data: 2020.03.03
14:47:24 +01'00'

Montserrat Suñol Cuní
Cap del Servei de Prestacions
Econòmiques i Subvencions

Francesc Iglesies
i Riumalló - DNI
793011865 (SIG)
Data: 2020.03.03
20:08:59 +01'00'

Francesc Iglesies i Riumalló
Secretari d'Afers Socials i
Famílies



ANNEX : QUADRE

COMPARATIU DE PUNTUACIONS

BE-2020-67 Servei per a tasques de suport en la tramitació dels títols de famílies

			EVERIS BPO SERVICIOS SLU	INDRA BPO SLU	GUREAK MARKETING SLU
1. Criteris que depenen del judici de valor (sobre B)	1.1.-Valoració del projecte amb una puntuació màxim de 12 punts	1.1.1.- Procediment i tècniques de treball utilitzada per a la recollida, seguiment i gestió documental. Màxim 4 punts	2	3,25	2
		1.1.2 Procés d'anàlisi i valoració de l'expedient d'acord amb la normativa reguladora i criteris de gestió establerts per la DGF. Màxim 4 punts	2.5	3.5	2
		1.1.3 Proposta mitjana temps de gestió expedient fins la seva finalització, previ a l'arxiu. Màxim 4 punt	0,5	3	0.5
	1.2.- Equip tècnic professional de suport a la tramitació amb una puntuació màxima de 12 punts:	1.2.1. Model de Selecció de Personal. Màxim 3 punts.	2.5	2.5	2
		1.2.2. Mecanismes d'estabilitat i retenció de la plantilla. Màxim 3 punts.	2	2	0.5
		1.2.3.1.- Equip proposat. Habilitats i capacitats que	2.5	2.5	2



		es demanaran en relació a la coordinació i lideratge que haurà de tenir la persona responsable del projecte, així com disposar de la formació adient. Màxim 3 punts			
		1.2.3.2. Equip proposat. Nombre de persones proposades per formar part de l'equip per l'execució del contracte, i perfil i formació de les mateixes. Màxim 3 punts.	2.75	2.75	1.75
	1.3.- Implantació de controls de qualitat i lliurament d'estadístiques de producció amb una puntuació de 8 punts	1.3.1 Controls de qualitat de gravació i imatges implanta. Màxim 3 punts.	2.25	2.5	2
		1.3.2 Propostes d'estadístiques de producció i dates de lliurament. Màxim 2,5 punts.	2	2,25	0.75
		1.3.3 Sistemes de coordinació amb la DGF. Màxim 2,5 punts.	1,5	2	1,5
	1.4.- Equipament tècnic i mitjans informàtics. Màxim 5 punts.		4.5	4,5	2.25
	1.5.- Espai suficient per emmagatzematge i custòdia dels expedients de títols de família nombrosa pendents d'arxiu. Màxim 1,5 punts.		1	1,5	0.5
	1.6.- Sistemes de transport i	1.6.1 Condicions de	1	1	1



	condicions de seguretat, amb una puntuació màxima de 4 punts .	transport i seguretat per a la conservació i pèrdua de la documentació durant el trasllat. Màxim 1 punt .			
	1.6.2	Condicions de seguretat per a la conservació i pèrdua de la documentació dins l'empresa. Màxim 1 punt .	1	1	1
	1.6.3	Condicions de transport i seguretat per a la protecció de dades de caràcter personal durant el trasllat. Màxim 1 punt .	1	0,5	0.75
	1.6.4	Condicions de seguretat per a la protecció de dades de caràcter personal dins l'empresa. Màxim 1 punt .	1	1	0.5
	1.7.- Creació de manuals i protocols d'actuació dels serveis contractats amb compromís d'actualització. Màxim 2 punts		1.75	1,75	1
	1.8.- Procés de tractament massiu de dades per al seu enviament de forma electrònica o postal. Màxim 1,5 punts .		1	1	0.8
	TOTAL VALORACIÓ SOBRE B (MÀXIM 46 PUNTS)		32,75	38,5	22.80
2.- criteris quantificables automàticament (Sobre C)	2.1.1.- Compromís aportació personal en puntes		Sí	Sí	Sí
			1	1	1
	2.1.2.-compromís formació específica en l'àmbit legal i social.		Sí	Sí	Sí
			1	1	1
	2.1.3.-Compromís formació específica en l'àmbit administratiu		Sí	Sí	Sí
			1	1	1



	2.1.4.- Reducció marge error en la gravació i digitalització d'expedients.	0,0005	0,00003	0,01
		0,06	1	0,003
	2.1.5.- Reducció marge error en la proposta d'expedient	0,0005	0,00003	0,01
		0,06	1	0,003
	2.2.- Oferta econòmica en l'emissió de títols de família monoparental (preu/expedient)	6,45 €	6,90 €	5,99 €
		19,502	18,230	21
	2.2.- Oferta econòmica en l'emissió de títols de família nombrosa (preu/expedient)	5,78 €	7,50 €	5,99 €
		21	16,184	20,264
	2.2.- Oferta econòmica en realització d'altres tasques (preu mensual)	1€	300 €	1.100 €
		4	0,013	0,004
	2.2.- Oferta econòmica en l'arxiu i tramesa de títols de família nombrosa (preu/títol)	0,54 €	0,52 €	0,40 €
		2,222	2,308	3
	TOTAL VALORACIÓ SOBRE C (MÀXIM 54 PUNTS)	49,844	41,735	47,274
TOTAL	MÀXIM 100 PUNTS	82,594	80,235	70,074