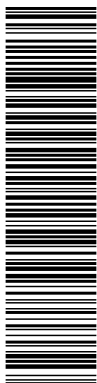


DOCUMENT PLEC TÈCNIC: PPTP	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 7BBEA-YR502-1TSSY Data d'emissió: 29 de Març de 2023 a les 12:36:53 Pàgina 1 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap de Servei Projectes i Avaluació de INSTITUT METROPOLITA DEL TAXI. Signat 13/03/2023 14:26
	ESTAT SIGNAT 13/03/2023 14:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 620366 7BBEA-YR502-1TSSY B93A6994D0A907AA2EDDA71283C98422120F5E9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://gambito.amb.cat:83/index.jsp?codigo_entidad=IMT



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC D'OBJECTES PERDUTS EN ELS VEHICLES DE TAXI I DE L'ATENCIÓ DE LES RECLAMACIONS DE COBRAMENTS ERRONIS O DUPLICATS EN EL SERVEI DEL TAXI DEL AMB

Clàusula 1.- OBJECTE DEL PRESENT PLEC

Establir les condicions tècniques generals que han de regir la contractació del servei telefònic d'atenció i gestió d'objectes perduts en els vehicles de taxi de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i la gestió de les reclamacions relatives a cobraments erronis i cobraments duplicats en el servei del taxi amb una durada d'un any comptadors a partir de l'1 de juliol de 2023, o a partir del dia següent de la seva formalització del contracte en cas que la data fos diferent, amb possibilitat de pròrroga per un any mes.

Clàusula 2.- CONTINGUT DEL TREBALL A CONTRACTAR

L'objecte del treball a contractar és el de l'atenció telefònica dels objectes perduts en el taxi de l'AMB, així com la gestió posterior necessària per tal que pugui ser retornat l'objecte al seu propietari. Així mateix s'hauran gestionar les reclamacions relatives a cobraments erronis i cobraments duplicats en el servei del taxi del AMB.

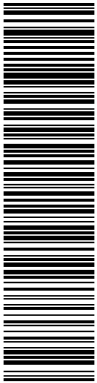
Complementàriament a aquest servei, s'hauran d'atendre i gestionar les reclamacions d'objectes perduts i les reclamacions de cobraments erronis i cobraments duplicats que arribin via la web de l'Institut Metropolità del Taxi (IMET).

Les tasques principals que s'hauran de realitzar seran les següents:

- Atenció telefònica de les trucades d'objectes perduts en el taxi AMB
- Atenció reclamacions web taxi IMET d'objectes perduts
- Gestió devolució objectes perduts
- Gestió reclamacions cobraments erronis i cobraments duplicats

i aquestes es realitzaran de la forma següent:

DOCUMENT PLEC TÈCNIC: PPTP	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 7BBEA-YR502-1TSSY Data d'emissió: 29 de Març de 2023 a les 12:36:53 Pàgina 2 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap de Servei Projectes i Avaluació de INSTITUT METROPOLITA DEL TAXI. Signat 13/03/2023 14:26
	ESTAT SIGNAT 13/03/2023 14:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 620366 7BBEA-YR502-1TSSY B93A6894D0A907A2EDDA71283C98422120F5E8) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://gmbibio.amb.cat:83/index.jsp?codigo_entidad=IMT



Atenció telefònica d'objectes perduts: Hi ha dos usuaris ben diferenciats:

1. Usuari del taxi.
2. Taxista.

Recepció de les trucades: Les trucades seran ateses per les operadores de l'empresa contractada.

1. Usuari del taxi:

- En el cas que la persona que ha perdut l'objecte tingui les dades del taxi, be perquè té el tiquet del servei o perquè ha pagat amb tarjeta, es sol·liciten les dades del taxi, de l'objecte perdut, del servei i de l'usuari.
- En el cas que la persona que ha perdut l'objecte no tingui les dades del taxi, es prenen les dades de l'usuari, del servei i de l'objecte perdut i se l'adreça a l'oficina de "Troballes de l'Ajuntament de Barcelona". Telèfon: 010.

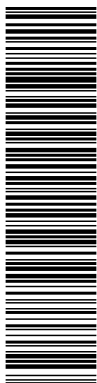
2. Taxista:

- En el cas que un taxista ha trobat un objecte, es prendrà nota de les seves dades, de l'objecte i de la data en que s'ha localitzat per si un usuari el reclama. S'indica al taxista que porti l'objecte a "Troballes de l'Ajuntament de Barcelona". Telèfon: 010.

Emissió de trucades: L'emissió de trucades s'efectuarà quan la informació que dona l'usuari ho permeti i es dirigiran directament al taxista o a l'emissora.

- Es realitzen tres intents per a localitzar el taxista: el primer en el mateix moment de la recepció de la trucada, el segon al migdia coincidint amb l'hora de dinar i el tercer el dia festiu que li correspongui al taxista.
- En contactar amb el taxista, s'especifica l'objecte perdut i les dades relatives al servei que va efectuar. En cas de que el taxista hagués trobat l'objecte, se li faciliten les dades de l'usuari, prèvia autorització del mateix, per tal de que pugui posar-se en contacte i procedir a la devolució.

DOCUMENT PLEC TÈCNIC: PPTP	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 7BBEA-YR502-1TSSY Data d'emissió: 29 de Març de 2023 a les 12:36:53 Pàgina 3 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap de Servei Projectes i Avaluació de INSTITUT METROPOLITA DEL TAXI. Signat 13/03/2023 14:26
	ESTAT SIGNAT 13/03/2023 14:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 620366 7BBEA-YR502-1TSSY B93A6994D0A907AA2EDDA71283C98422120F5E9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://gmbibio.amb.cat:83/index.jsp?codigo_entidad=IMT



Atenció reclamacions web taxi IMET d'objectes perduts

La gestió de la reclamació es farà en la mateixa forma que s'ha descrit en el punt anterior, informant a l'usuari del resultat de les gestions realitzades via email.

Atenció telefònica reclamació cobraments erronis i cobraments duplicats:

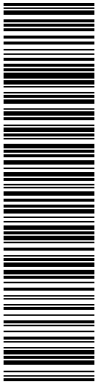
Recepció de les trucades: Les trucades seran ateses per les operadores de l'empresa contractada.

- En el cas que l'usuari disposi de les dades identificatives de la llicència, be perquè disposa d'un tiquet del servei o be perquè ha pagat amb tarjeta, se li pregunta quin tipus d'incidència amb el cobrament ha tingut i si disposa dels documents acreditatius del cobrament erroni o indegut. En cas de que així sigui, se li indica que al web del taxi disposa d'un formulari que haurà de complimentar i adjuntar els documents acreditatius per tal de poder gestionar la seva reclamació.
- En cas de no disposar de les dades identificatives de la llicència o dels documents acreditatius de la incidència, se li indicarà que no es possible gestionar la seva reclamació.

Emissió de trucades: L'emissió de trucades s'efectuarà quan la informació que dona l'usuari ho permeti i es dirigiran directament al taxista

- Es realitzen tres intents per a localitzar el taxista: el primer en el mateix moment de la recepció de la trucada, el segon al migdia coincidint amb l'hora de dinar i el tercer el dia festiu que li correspongui al taxista.
- En contactar amb el taxista, s'especifica les dades relatives al servei que va efectuar i la incidència en el cobrament reclamada per l'usuari. En cas de que el taxista accepti la incidència en el cobrament, se li faciliten les dades de l'usuari, prèvia autorització del mateix, per tal de que pugui posar-se en contacte i procedir a la devolució. En cas que el taxista demani temps per poder-ho comprovar, es concertarà dia i hora per tornar-lo a trucar. En cas de que el taxista digui que la reclamació no procedeix, es prendrà nota i s'informarà a l'Institut en un màxim de 2 dies hàbils.

DOCUMENT PLEC TÈCNIC: PPTP	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 7BBEA-YR502-1TSSY Data d'emissió: 29 de Març de 2023 a les 12:36:53 Pàgina 4 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap de Servei Projectes i Avaluació de INSTITUT METROPOLITA DEL TAXI. Signat 13/03/2023 14:26
	ESTAT SIGNAT 13/03/2023 14:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 620366 7BBEA-YR502-1TSSY B93A6994D0A907AA2EDDA71283C98422120F5E8) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://gmbibio.amb.cat:83/index.jsp?codigo_entidad=IMT



Atenció reclamacions web taxi IMET cobraments erronis i cobraments duplicats

La informació necessària que ens haurà d'aportar l'usuari a través d'email és la següent:

- Dades de l'usuari del servei (nom, telèfon, email)
- dades identificatives de la llicència (aportant tiquet servei o tiquet pagament targeta/ extracte bancari)
- Dades del servei on es va produir l'incidència (data, hora, punt origen, punt destinació servei)
- Descripció incidència
- Documents acreditatius incidència

En cas que falti aportar alguna de la informació o documentació necessària per gestionar la reclamació, se li enviarà un email a l'usuari per tal que ho complimenti

La gestió de la reclamació es farà en la forma que s'ha descrit en el punt anterior vers l'emissió de trucades, informant a l'usuari del resultat de les gestions realitzades per correu electrònic.

Clàusula 3 .- PROGRAMARI PER A L'AJUDA A LA GESTIÓ

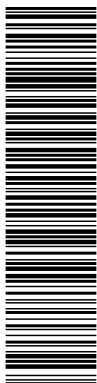
L'empresa haurà de disposar d'un programari per enregistrar i gestionar tota la informació de les trucades rebudes així com per a l'ajuda a la localització dels objectes reclamats.

L'empresa haurà de disposar d'un programari per enregistrar i gestionar tota la informació rebuda en qualsevol via de comunicació, en relació a les reclamacions de cobraments erronis o cobraments duplicats.

Clàusula 4.- INFORMES DE SEGUIMENT DEL SERVEI

L'empresa contractada lliurarà, amb periodicitat mensual i anual, al responsable del servei designat per l'IMET el següent:

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
PLEC TÈCNIC: PPTP		
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: 7BBEA-YR502-1TSSY Data d'emissió: 29 de Març de 2023 a les 12:36:53 Pàgina 5 de 12	El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap de Servei Projectes i Avaluació de INSTITUT METROPOLITA DEL TAXI. Signat 13/03/2023 14:26	SIGNAT 13/03/2023 14:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 620366 7BBEA-YR502-1TSSY B93A6994D0A907A2EDDA71283C98422120F5E9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://gambito.amb.cat:83/index.jsp?codigo_entidad=IMT



- Informe resum de les trucades/comunicacions rebudes i gestionades, incloent les mètriques del nivell de servei.
- Informe resum dels objectes perduts i dels resultats finals de les gestions
- Arxiu digital amb el detall de tota la informació rebuda i gestionada
- Detall de les llicències i objectes retornats
- Informe resum de la gestió de les reclamacions de cobraments erronis i cobraments duplicats. S'adjuntarà un full excel amb la informació de les reclamacions gestionades i el resultat de les mateixes. Els camps mínims que haurà d'incorporar són: dades usuari, dades taxi, data comunicació incidència, descripció incidència, resolució

Clàusula 5.- HORARI DEL SERVEI

L'horari mínim de servei serà:

Dies laborables : de les 9:00h a les 14:00h i de 16:00h a les 19:00h,
de manera ininterrompuda

Dissabtes i festius : de les 9:00h a les 15:00h, de manera ininterrompuda.

Fora d'aquest horari hi haurà un contestador personalitzat que indicarà l'horari d'atenció i donarà l'adreça de la web del taxi com alternativa de comunicació.

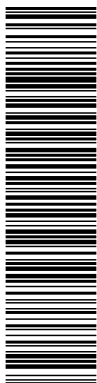
Clàusula 6- VOLUMETRIA DEL SERVEI

El número mig de trucades entrants s'estima en 47.000 trucades/any. Això significa un volum mig de 150 trucades entrants en dies laborables i 75 trucades entrants en dissabtes i festius.

La distribució de les trucades entrants és la següent:

9-10h -	12%
10-11h-	10%

DOCUMENT PLEC TÈCNIC: PPTP	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 7BBEA-YR502-1TSSY Data d'emissió: 29 de Març de 2023 a les 12:36:53 Pàgina 6 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap de Servei Projectes i Avaluació de INSTITUT METROPOLITA DEL TAXI. Signat 13/03/2023 14:26
	ESTAT SIGNAT 13/03/2023 14:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 620366 7BBEA-YR502-1TSSY B93A6994D0A907A2EDDA71283C98422120F5E9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://gmbiio.amb.cat:83/index.jsp?codigo_entidad=IMT



11-12h-	10%
12-13h-	10%
13-14h-	10%
14-15h-	7%
15-16h-	5%
16-17h-	6%
17-18h-	14%
18-19h-	9%
19-20h-	7%

El temps mig d'atenció d'una trucada és de tres minuts i vint-i-dos segons.

S'estima que en un 30% dels casos l'usuari té identificat el taxi on ha oblidat l'objecte i, per tant, aquest és el volum d'incidències que s'hauran de gestionar.

El número mig de trucades sortints s'estima en 15.000 trucades/any. El temps mig de la trucada és de tres minuts i quinze segons.

El número mig anual de reclamacions d'objectes perduts via web s'estima en 3.000 emails/any.

El volum de reclamacions de cobraments erronis i cobraments duplicats s'estima en 500 reclamacions/any.

Clàusula 7- MÈTRIQUES DEL SERVEI

S'haurà d'atendre com a mínim el :

- 85% de les trucades entrants
- 100% dels email objectes perduts rebuts
- 100% de les reclamacions de cobraments indeguts

I s'hauran de realitzar el 100% de les trucades sortints necessàries per a la gestió dels objectes perduts i cobraments indeguts.

DOCUMENT PLEC TÈCNIC: PPTP	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 7BBEA-YR502-1TSSY Data d'emissió: 29 de Març de 2023 a les 12:36:53 Pàgina 7 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap de Servei Projectes i Avaluació de INSTITUT METROPOLITA DEL TAXI. Signat 13/03/2023 14:26
	ESTAT SIGNAT 13/03/2023 14:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 620366 7BBEA-YR502-1TSSY B93A6994D0A907AA2EDDA71283C98422120F5E9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://gmbinfo.amb.cat:83/index.jsp?codigo_entidad=IMT



Clàusula 8 – SOLVÈNCIA TÈCNICA

L'empresa ofertant haurà de disposar d'una plataforma tecnològica redundant que doni les garanties de servei i d'un programari per a la gestió dels objectes perduts del taxi.

Clàusula 9 – PERSONAL

Els coneixements mínims del personal d'atenció seran :

Idiomes : Català, Castellà i Anglès.
Informació suficient per atendre el telèfon correctament.

L'empresa ofertant haurà d'especificar el nombre de persones dedicades al servei, que haurà de ser com a mínim de 2 operadors durant tot l'horari d'atenció en dies laborables i d'un operador en dissabtes i dies festius. S'hauran de preveure reforços especials per a cobrir el servei en esdeveniments de la ciutat de Barcelona on s'incrementi de forma especial la demanda de taxis (exemple Mobile World congress).

Clàusula 10- DADES NECESSÀRIES PER A LA REALITZACIÓ DEL SERVEI

L'Institut Metropolità del Taxi facilitarà, en suport informàtic, una base de dades amb la informació següent: relació de llicències, matrícules, números de telèfon i emissora a què pertanyen tots els taxistes de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

L'empresa adjudicatària recollirà les variacions i canvis en la base de dades (nous telèfons, mòbils, etc.) i les lliurarà a l'Institut Metropolità del Taxi per tal que pugui modificar la seva base de dades. Així mateix comunicarà aquelles dades que hagi detectat que són incorrectes.

L'empresa adjudicatària s'haurà de comprometre a vetllar per la confidencialitat de les dades que se'ls facilitin i es comprometrà a no fer-les servir per a cap altra finalitat que no sigui la que li ha estat encomanada.

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
PLEC TÈCNIC: PPTP		
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: 7BBEA-YR502-1TSSY Data d'emissió: 29 de Març de 2023 a les 12:36:53 Pàgina 8 de 12	El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap de Servei Projectes i Avaluació de INSTITUT METROPOLITA DEL TAXI. Signat 13/03/2023 14:26	SIGNAT 13/03/2023 14:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 620366 7BBEA-YR502-1TSSY B93A6894D0A907AA2EDDA71283C98422120F5E8) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://gambito.amb.cat:83/index.jsp?codigo_entidad=IMT



Clàusula 11.- NÚMERO DE TELÈFON

L'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec de la titularitat de la línia 93 70 70 600 per a l'atenció de les trucades relatives als objectes perduts del taxi i haurà de signar el compromís de que cedirà el número a l'IMET o al nou proveïdor del servei, en cas de que l'Institut Metropolità del Taxi així ho requereixi per a poder seguir prestant el servei.

Clàusula 12.- LLOC DE REALITZACIÓ DEL SERVEI

El servei es realitzarà des de la seu de l'empresa contractada.

Clàusula 13- DURADA DEL SERVEI

El servei es portarà a terme pel període d'un any comptadors a partir de l'1 de juliol de 2023, o a partir del dia següent de la formalització del contracte en cas que la data fos diferent, amb possibilitat de pròrroga per un any més per mutu acord de les parts.

Clàusula 14- PRESSUPOST

L'ofertant haurà de donar el preu pel qual es compromet a prestar el servei pel període establert, al marge del nombre concret de trucades i emails rebuts i atesos.

El preu ofertat inclourà les trucades sortints i totes aquelles gestions que calgui per part de l'adjudicatari per gestionar correctament les trucades i emails relatius als objectes perduts i als cobrament indeguts o erronis en el servei del taxi del AMB.

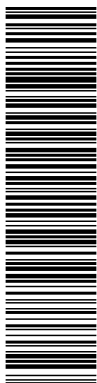
Clàusula 15.- FACTURACIÓ

La facturació serà mensual i en ella s'haurà d'adjuntar l'informe i arxiu especificat en la clàusula 4 d'aquests plecs.

Clàusula 16.- LICITACIÓ MÀXIMA

La licitació màxima per a la prestació del servei telefònic d'objectes perduts i atenció a les reclamacions de cobraments erronis i cobraments indeguts en els vehicles del Taxi de

DOCUMENT PLEC TÈCNIC: PPTP	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 7BBEA-YR502-1TSSY Data d'emissió: 29 de Març de 2023 a les 12:36:53 Pàgina 9 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap de Servei Projectes i Avaluació de INSTITUT METROPOLITA DEL TAXI. Signat 13/03/2023 14:26
	ESTAT SIGNAT 13/03/2023 14:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 620366 7BBEA-YR502-1TSSY B93A6994D0A907A2EDDA71283C98422120F5E9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://gmbibio.amb.cat:83/index.jsp?codigo_entidad=IMT



l'AMB pel període d'un any a partir de l'1 de juliol de 2023, o a partir del dia següent de la formalització del contracte en cas que la data fos diferent, és de 99.220€ (IVA Inclòs).

La despesa derivada d'aquesta contractació es farà amb càrrec a les corresponents aplicacions pressupostàries del pressupost de l'Institut Metropolità del Taxi per als anys 2023 i 2024.

Clàusula 17.- CRITERI DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

Criteris d'adjudicació

Els criteris que serviran de base per a l'adjudicació de la present contractació són els que seguidament es detallen:

- Criteris avaluables mitjançant judici de valor
- Criteris avaluables mitjançant fórmules

Criteris avaluables mitjançant judici de valor (45 punts)

La valoració depenent de judicis de valor estarà relacionada amb el valor tècnic de la proposició i la qualitat dels treballs que ofereixi, i es farà d'acord amb els criteris que es detallen a continuació.

La puntuació màxima de cada proposició pel que fa a aquests criteris serà de 45 punts. Les proposicions que no aconseguixin una puntuació mínima de 23 punts seran desestimades i no seran objecte de valoració pel que fa als criteris quantificables mitjançant fórmules.

La proposta haurà de contenir una explicació clara i argumentada que permeti valorar els diferents apartats que a continuació es relacionen:

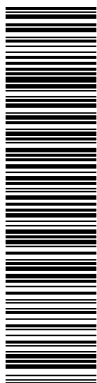
Programa de treball del servei a realitzar (10 punts)

Es valorarà el programa de treball del servei a realitzar en relació al detall de la proposta i la qualitat de la mateixa amb el següent barem:

- Proposta d'atenció telefònica de les trucades d'objectes perduts i reclamacions de cobraments erroris i cobraments indeguts en el servei del taxi AMB

2 punts

DOCUMENT PLEC TÈCNIC: PPTP	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 7BBEA-YR502-1TSSY Data d'emissió: 29 de Març de 2023 a les 12:36:53 Pàgina 10 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat per _2 : 1.- Cap de Servei Projectes i Avaluació de INSTITUT METROPOLITA DEL TAXI. Signat 13/03/2023 14:26
	ESTAT SIGNAT 13/03/2023 14:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 620366 7BBEA-YR502-1TSSY B93A694D0A907AA2EDDA71283C98422120F5E9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://gmbiio.amb.cat:83/index.jsp?codigo_entidad=INT



- Proposta atenció reclamacions via email d'objectes perduts 2 punts
- Proposta atenció reclamacions via email cobraments erronis o indeguts 2 punts
-
- Proposta de la gestió per a la devolució dels objectes perduts 2 punts
- Proposta de la gestió dels cobraments indeguts 2 punts

Dotació de personal (6 punts)

Es valorarà la dotació de personal prevista per a donar cobertura de servei en tot l'horari previst .

- Curriculum personal assignat 2 punts
- Anys d'experiència en atenció telefònica 2 punts
- Experiència en gestió d'un servei similar 2 punts

Pla de formació personal(4 punts)

Es valorarà el contingut i el número d'hores emprades per a la formació del personal que hagi de prestar el servei.

- | | |
|--|--------|
| Contingut pla de formació atenció telefònica objectes perduts | 1 punt |
| Contingut pla de formació gestió objectes perduts | 1 punt |
| Contingut pla de formació atenció telefònica reclamació cobraments | 1 punt |
| Contingut pla de formació gestió reclamació cobraments | 1 punt |

Plataforma tecnològica i programari gestió_(14 punts)

Es valorarà la plataforma tecnològica (6 punts) i el programari de gestió (8 punts) previst per al desenvolupament del present contracte.

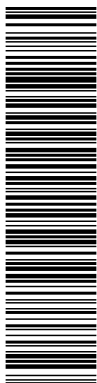
Plataforma tecnològica

- | | |
|--|---------|
| Capacitat centraleta receptora i d'emissió de trucades | 2 punt |
| Sistema redundat de la centraleta per garantir el servei | 2 punts |
| Sistema redundat del centre d'atenció | 2 punts |

Programari de gestió

- | | |
|---|---------|
| Registre trucades/correu objectes perduts | 2 punts |
| Gestió objectes perduts | 2 punts |

DOCUMENT PLEC TÈCNIC: PPTP	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: 7BBEA-YR502-1TSSY Data d'emissió: 29 de Març de 2023 a les 12:36:53 Pàgina 11 de 12	SIGNATURES El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap de Servei Projectes i Avaluació de INSTITUT METROPOLITA DEL TAXI. Signat 13/03/2023 14:26
	ESTAT SIGNAT 13/03/2023 14:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 620366 7BBEA-YR502-1TSSY B93A6994D0A907AA2EDDA71283C998422120F5E9) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://gmbibio.amb.cat:83/index.jsp?codigo_entidad=INT



Registre trucades/correu reclamació cobraments	2 punts
Gestió reclamacions cobraments erronis / indeguts	2 punts

Informes periòdics (6 punts)

Es valorarà el contingut i número de marcadors dels informes mensuals (3 punts) i anuals (3 punts)

Contingut Informe mensual objectes perduts	1,5 punts
Contingut informe mensual reclamacions cobraments	1,5 punts
Contingut Informe anual objectes perduts	1,5 punts
Contingut informe anual reclamacions cobraments	1,5 punts

Prestacions superiors o complementàries que milloren les exigides en el plec de condicions tècniques (10 punts)

Es valoraran les següents millores que es presentin en relació a les prescripcions tècniques mínimes descrites en el plec:

Millores en els Idiomes del personal assignat al servei fins a 2 punts /
1 punt per idioma addicional

Millora 5% en el nivell d'atenció de les trucades entrants 2 punts

Millores en la cobertura horària del servei, tenint
en consideració el nombre d'hores/operador ampliades fins a 6 punts

Criteris avaluable mitjançant fórmules (55 punts)

Les ofertes econòmiques superiors al preu de licitació quedaran descartades. La resta d'ofertes seran valorades d'acord amb la fórmula següent:

$$V = 55 * (Ot/Oi)$$

Essent:

- V: Són els punts atorgats al licitador com a resultat de la fórmula

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
PLEC TÈCNIC: PPTP		
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: 7BBEA-YR502-1TSSY Data d'emissió: 29 de Març de 2023 a les 12:36:53 Pàgina 12 de 12	El document ha estat signat o aprovat por _2 : 1.- Cap de Servei Projectes i Avaluació de INSTITUT METROPOLITA DEL TAXI. Signat 13/03/2023 14:26	SIGNAT 13/03/2023 14:26



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 620366 7BBEA-YR502-1TSSY B93A6894D0A907A2ED8A71283C98422120F5E8) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: http://gamblo.amb.cat:83/index.jsp?codigo_entidad=IMT



- Ot : L'oferta més econòmica, preu ofert per l'empresa licitadora amb el preu més baix
- Oi : Preu ofert pel licitador que s'està valorant

Es considerarà com a ofertes econòmiques anormalment baixes les ofertes per sota del 10% del preu de licitació.

Puntuació de la totalitat dels criteris 100 punts