

ACTA 2

A la sala virtual, a les nou hores del dia disset de maig de dos mil vint-i-cinc, es constitueix la Mesa de Contractació de forma virtual, per a la valoració del sobre B (Documentació relativa als criteris d'adjudicació ponderables en funció d'un judici de valor) que correspon al procediment obert, per a la contractació de servei de repartiment dels títols socials i ambientals de l'AMB (4 lots).

La presideix el senyor Miquel Comino Haro, conseller delegat d'Habitatge de l'Àrea d'Administració i Territori i hi actuen com a vocals, la senyora Glòria Vendrell Garrido, per delegació de la secretària, la senyora Gemma Lema Ballesteros per delegació de l'Interventor; el senyor Roger Puigsech Xifré, com a vocal designat per l'òrgan de contractació dins la unitat encarregada del contracte i, la senyora Gemma Rodríguez Flores, com a Secretaria de la Mesa

Es declara obert l'acte amb les formalitats previstes a la normativa legal vigent i en conseqüència s'informa als assistents les empreses presentades: SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS (lot 1) i RDPOST COMUNICACION CERTIFICADA (lot 1, lot 2, lot 3 i lot 4), han estat admesa a la licitació.

Els serveis tècnics han analitzat les ofertes i han emès informe al respecte, del mateix es dona lectura, essent el seu contingut el que segueix:

“ 1. Antecedents

El Consell Metropolità de l'AMB, en sessió de data 25 de febrer de 2025, va aprovar l'expedient de contractació del servei del repartiment dels títols socials i ambientals de l'AMB, així com el plec de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques que regiran la contractació del servei descrit.

En data 22 d'abril de 2025 es va constituir la Mesa de Contractació per procedir a l'obertura de la documentació administrativa (sobre A). En la mateixa sessió es va procedir a l'obertura de la documentació relativa al sobre B.

2. Objecte

L'objecte del present informe és procedir a la valoració de la documentació relativa al sobre B per a la contractació del repartiment dels títols socials i ambientals de l'AMB.

El contracte objecte de licitació s'estructura en 4 lots, que es descriuen a continuació:



- Lot 1: Repartiment de les targetes metropolitanes mitjançant comunicació registrada al municipi de Barcelona.
- Lot 2: Repartiment de les targetes metropolitanes mitjançant comunicació registrada a la resta de municipis de l'AMB.
- Lot 3: Impressió, manipulats, ensobrats i repartiment de les cartes ordinàries relacionades amb el procés de gestió de les targetes metropolitanes. Aquests lliuraments s'hauran d'efectuar en tots els municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Lot 4: Impressió, manipulats, ensobrats i repartiment de cartes certificades relacionades amb el procés de gestió de les targetes metropolitanes. Aquests lliuraments s'hauran d'efectuar en tots els municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

A la licitació han estat presentades les proposicions següents, totes admeses per la Mesa de Contractació d'acord amb l'acta de data de signatura 22/04/2025 i que corresponen a les empreses següents:

- Lot 1:
 - o SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS SA (d'ara en endavant CORREOS)
 - o RDPOST COMUNICACION CERTIFICADA SL (d'ara en endavant RD POST)
- Lot 2:
 - o RDPOST COMUNICACION CERTIFICADA SL (d'ara en endavant RD POST)
- Lot 3:
 - o RDPOST COMUNICACION CERTIFICADA SL (d'ara en endavant RD POST)
- Lot 4:
 - o RDPOST COMUNICACION CERTIFICADA SL (d'ara en endavant RD POST)

3. Valoració

3.1. Criteris

El plec de clàusules administratives particulars estableix en el capítol II apartat 11, els següents criteris de valoració:



Criteri	Puntuació màxima Lot 1	Puntuació màxima Lots: 2, 3 i 4
1 Criteris dependents d'un judici de valor		
1.1. Valor tècnic de la proposta	49	49
Subtotal criteris dependents d'un judici de valor	49	49

Analitzada la documentació del sobre B, s'ha procedit a revisar el compliment dels plecs de prescripcions pel que fa a la descripció tècnica de les propostes, i a la posterior valoració de les proposicions presentades d'acord amb els criteris dependents de judici de valor.

La valoració dependent de judici de valor està relacionada amb el valor tècnic de la proposició i la qualitat de servei que ofereix, i es fa d'acord amb els criteris que es detallen a l'apartat 11.1 del plec de clàusules administratives i que s'expressen a continuació:

Valor tècnic de la proposta (fins a 49 punts)

L'oferta haurà d'incloure una descripció acurada de les tècniques, mètodes, els procediments, l'organització, la planificació, els recursos utilitzats i tot allò necessari per realitzar les diferents tasques objecte de la present licitació. Es valoraran els següents aspectes:

– Dades i mitjans (fins a 14 punts)

Per a la prestació dels serveis objecte del contracte és necessari que les empreses licitadores disposin d'eines informàtiques i de personal dedicat a aquestes tasques que ens faciliti l'intercanvi d'informació dels lliuraments. Per aconseguir una millora en la qualitat d'aquestes tasques es valoraran els següents aspectes:

- o Tractament informàtic de les dades, informes de trameses i facilitat per accedir a la informació d'estat durant els processos (tant per part de l'Administració com per part de la persona destinatària). (fins a 6 punts)
- o Mitjans informàtics i de maquinàries especialitzades que s'utilitzaran en la gestió, especialment aquelles que donin més garantia de realització dels treballs en termes d'eficiència i de reducció d'errors. (fins a 5 punts)
- o Nombre de persones destinades a realitzar aquests treballs i organització interna funcional d'aquests treballadors. (fins a 3 punts)

– Manipulació i lliurament (fins a 23 punts)



Un dels objectius principals de la licitació és assegurar una correcta manipulació i lliurament de la correspondència per tal de que arribi en unes condicions òptimes al destinatari final. Per aconseguir aquest objectiu resulta necessari valorar els següents aspectes:

- o Operativa de les tasques de manipulació de les cartes. (fins a 5 punts)
- o Organització del repartiment. (fins a 5 punts)
- o Definició i tècniques de traçabilitat dels enviaments. (fins a 5 punts)
- o Notificacions en cas de lliurament fallit. (fins a 5 punts)
- o Organització de la devolució de les targetes no lliurades a domicili. (fins a 3 punts)

– Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració (fins a 12 punts)

Durant el procés es poden produir incidències que s'han de comunicar i ser resoltes amb la màxima eficiència i celeritat possible. És per això que es valoraran els següents aspectes:

- o Resolució d'incidències amb l'usuari final i amb l'Administració. (fins a 7 punts)
- o Es valorarà proporcionar un telèfon d'atenció al client i una adreça de correu electrònic disposició del ciutadà. (fins a 5 punts)

Les proposicions presentades en cadascun dels lots es diferencien en els aspectes que s'expliquen a continuació.

3.2. Valoració del Lot 1

La proposta presentada al Lot 1 ha estat puntuada de la següent manera:

– Dades i mitjans (fins a 14 punts)

- o Tractament informàtic de les dades (fins a 6 punts)

L'empresa CORREOS exposa adequadament com durà a terme el tractament de les dades. A més a més, posa a disposició de l'AMB un grup de recolzament tecnològic per a integrar els processos per a la correcta identificació dels enviaments, transmissió de fitxers i intercanvi d'informació. L'empresa també posa a disposició un servei web per a consultar i fer el seguiment de l'estat final de l'enviament. CORREOS elaborarà un informe de gestió de cada tramesa a la finalització de la seva distribució amb tota la informació relativa de l'enviament.



L'empresa CORREOS també proposa a tots els destinataris mètodes alternatius a l'atenció presencial a l'oficina, per accedir a la informació d'estat dels enviaments. Tot i això, l'empresa no detalla com adaptarà els accessos a la informació de l'enviament als col·lectius vulnerables, com poden ser les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn.

L'empresa RD POST exposa adequadament com durà a terme el tractament de les dades. També exposen que compten amb una infraestructura informàtica que, entre d'altres característiques, és flexible i capaç d'adaptar-se i desplegar noves funcionalitats. A més a més, l'empresa disposa d'informes web, així com una eina web que permet fer el seguiment de l'estat de l'enviament. RD POST elaborarà un informe de gestió de cada tramesa a la finalització de la seva distribució. L'empresa RD POST també proposa a tots els destinataris mètodes alternatius a l'atenció presencial a l'oficina per accedir a la informació d'estat dels enviaments, especialment destinats als col·lectius més vulnerables. Tot i això, l'empresa no detalla les mesures específiques aplicades a aquestes propostes per a que siguin accessibles i s'adaptin als col·lectius vulnerables, com poden ser les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn.

Pels motius exposats anteriorment, CORREOS ha obtingut una puntuació de 4,5 punts i RD POST ha obtingut una puntuació de 5 punts.

o Mitjans informàtics i maquinàries (fins a 5 punts)

L'empresa CORREOS i RD POST detallen de manera adequada tant els mitjans informàtics com la maquinària especialitzada de la que disposen. A més a més, l'empresa RD POST exposa com integra la informació de les noves sol·licituds d'enviaments a temps real.

Pels motius exposats anteriorment, CORREOS ha obtingut una puntuació de 4,5 punts i RD POST ha obtingut una puntuació de 5 punts.

o Personal i organització funcional interna (fins a 3 punts)

L'empresa CORREOS i RD POST detallen de manera suficient els perfils, les funcions i tasques que realitzarà el seu personal, indicant el personal adscrit al projecte.

Pels motius exposats anteriorment, CORREOS i RD POST han obtingut respectivament una puntuació de 3 punts.

A continuació es presenta una taula resum amb la puntuació d'aquest apartat:

Valoració Lot 1	Puntuació	CORREOS	RD POST
	5		



	màxima		
Dades i mitjans	14	12	13
Tractament informàtic de les dades	6	4,5	5
Mitjans informàtics i maquinàries	5	4,5	5
Personal i organització interna funcional	3	3	3

– Manipulació i lliurament (fins a 23 punts)

o Operativa de les tasques de manipulació de les cartes (fins a 5 punts)

Pel que fa al procés de manipulació de cartes, l'empresa CORREOS i RD POST presenten una operativa que donen garanties d'una correcta execució segons el que s'ha definit al plec.

Pels motius exposats anteriorment, CORREOS i RD POST han obtingut respectivament una puntuació de 5 punts.

o Organització de repartiment (fins a 5 punts)

Pel que fa a l'organització del repartiment, CORREOS exposa clarament el procediment i organització del treball que segueix per a dur a terme el repartiment d'acord amb les especificacions dels plecs. També detalla les eines que s'utilitzen per a optimitzar les rutes de repartiment.

Pel que fa a l'organització de repartiment, RD POST presenta una capacitat organitzativa que ha de permetre cobrir tota la demanda, disposant de procediments específics per adaptar-se a possibles eventualitats en la prestació del servei. A més a més, l'empresa també detalla tots els mecanismes d'inspecció i control de qualitat en la distribució. L'empresa també exposa com durà a terme l'optimització de rutes de repartiment.

Pels motius exposats anteriorment, CORREOS i RD POST han obtingut respectivament una puntuació de 5 punts.

o Definició i tècniques de traçabilitat dels enviaments (fins a 5 punts)

Pel que fa a la traçabilitat dels enviaments, CORREOS i RD POST presenten una proposta que garanteix la correcta traçabilitat dels enviaments a través dels diferents dispositius i sistemes informàtics que interactuen entre si.

Pels motius exposats anteriorment, CORREOS i RD POST han obtingut una puntuació de 5 punts.



o Notificacions en cas de lliurament fallit (fins a 5 punts)

Pel que fa a les notificacions en cas de lliurament fallit, CORREOS i RD POST presenten una proposta que garanteix la correcta notificació al destinatari final en cas de lliurament fallit, on s'inclou un avís a bústia per tal d'informar de que la targeta romandrà a les oficines de l'empresa. CORREOS esmenta que ofereix unes oficines amb la màxima accessibilitat, tot i que no detalla les adaptacions ni mesures que disposaran per assegurar que estan adaptades als col·lectius vulnerables, com poden ser les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn. D'altra banda, RD POST proposa que en cas que la bústia del destinatari no sigui identificable i no es pugui deixar l'avís, la targeta es deixarà a les seves oficines; el plec exposa que les oficines de recollida seran les que es defineixin.

Pels motius exposats anteriorment, CORREOS ha obtingut una puntuació de 4,5 punts i RD POST ha obtingut una puntuació de 3,5 punts.

o Organització de la devolució de targetes no lliurades a domicili (fins a 3 punts)

Pel que fa a l'organització de devolucions, CORREOS i RD POST presenten una proposta aplicant l'ordenació especificada al plec (per districte municipal i alfabèticament). Així mateix, les dos empreses esmenten que el retorn dels enviaments no retirats pels destinataris compleixen amb els terminis indicats als plecs, que és d'una custòdia durant un any.

Pels motius exposats anteriorment, CORREOS i RD POST ha obtingut respectivament una puntuació de 3 punts.

A continuació es presenta una taula resum amb la puntuació d'aquest apartat:

Valoració Lot 1	Puntuació màxima	CORREOS	RD POST
Manipulació i lliurament	23	22,5	21,5
Operativa de les tasques de manipulació de cartes	5	5	5
Organització del repartiment	5	5	5
Definició i tècniques de traçabilitat dels enviaments	5	5	5
Notificacions en cas de lliurament fallit	5	4'5	3,5
Organització de la devolució de les targetes no lliurades a domicili	3	3	3

– Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració (fins a 12 punts)

o Resolució d'incidències amb l'usuari final i amb l'Administració (fins a 7 punts)



Pel que fa a la resolució d'incidències, CORREOS i RD POST presenten una proposta d'assistència personalitzada als responsables del contracte de l'AMB. En concret, CORREOS compta amb un sistema de resolució de queixes i reclamacions que compleix amb els requisits de la norma ISO 9001 de gestió de la qualitat. CORREOS també posa a disposició de l'AMB una adreça electrònica i telèfons específics. El termini de resolució màxim de les queixes és de 10 dies hàbils. A nivell d'usuari, CORREOS posa a disposició diferents canals de comunicació. Tot i això, no explica com s'adaptaran aquests canals i instal·lacions a les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn.

D'altra banda, RD POST posa a disposició una línia de contacte permanent a l'AMB i un compromís de termini de resposta de la queixa màxim de 3 dies laborables. A nivell d'usuari, RD POST també proposa diferents canals de comunicació. A més a més, en el cas dels usuaris vulnerables, com poden ser les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn, RD POST proposa una alternativa per a resoldre la incidència minimitzant els desplaçaments i així facilitar la seva resolució. Tot i això, no explica detalladament com estaran d'adaptats aquests canals, propostes i instal·lacions a les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn.

Pels motius exposats anteriorment, CORREOS ha obtingut una puntuació de 5,5 punts i RD POST ha obtingut 6,5 punts.

o Atenció al client (fins a 5 punts)

Pel que fa a l'atenció al client, CORREOS i RD POST proporcionen un telèfon d'atenció al client i una adreça electrònica. A més a més, CORREOS ofereix un servei telefònic que cobreix una àmplia franja horària i que pot ser atès en diferents idiomes; addicionalment també ofereix una atenció automatitzada 24x7. D'altra banda, RD POST en la seva proposta posa a disposició un servei d'atenció telefònica amb un horari concret. L'empresa RD POST exposa que tots els canals d'atenció oferts seran accessibles però no detalla el grau d'accessibilitat de cada canal, per tal de garantir que qualsevol usuari pugui fer-ne ús.

Pels motius exposats anteriorment, CORREOS ha obtingut una puntuació de 4,5 punts i RD POST 4 punts.

A continuació es presenta una taula resum amb la puntuació d'aquest apartat:

Valoració Lot 1	Puntuació màxima	CORREO S	RD POST
Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració	12	10	10,5
Resolució d'incidències (usuari final i Administració)	7	5,5	6,5
Atenció al client	5	4,5	4



En conseqüència, s'informa a la Mesa de Contractació que la puntuació obtinguda en la valoració dels criteris dependents d'un judici de valor per l'empresa licitadora presentada al Lot 1 ha estat la següent:

Valoració Lot 1	Puntuació màxima	CORREOS	RD POST
Dades i mitjans	14	12	13
Manipulació i lliurament	23	22'5	21,5
Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració	12	10	10,5
Total valor tècnic de la proposta	49	44'5	45

3.3. Valoració del Lot 2

La proposta presentada al Lot 2 ha estat puntuada de la següent manera:

– Dades i mitjans (fins a 14 punts)

- o Tractament informàtic de les dades (fins a 6 punts)

L'empresa RD POST exposa adequadament com durà a terme el tractament de les dades. També exposen que compten amb una infraestructura informàtica que, entre d'altres característiques, és flexible i capaç d'adaptar-se i desplegar noves funcionalitats. A més a més, l'empresa disposa d'informes web, així com una eina web que permet fer el seguiment de l'estat de l'enviament. RD POST elaborarà un informe de gestió de cada tramesa a la finalització de la seva distribució. L'empresa RD POST també proposa a tots els destinataris mètodes alternatius a l'atenció presencial a l'oficina per accedir a la informació d'estat dels enviaments, especialment destinats als col·lectius més vulnerables. Tot i això, l'empresa no detalla les mesures específiques aplicades a aquestes propostes per a que siguin accessibles i s'adaptin als col·lectius vulnerables, com poden ser les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 5 punts.

- o Mitjans informàtics i maquinàries (fins a 5 punts)

L'empresa RD POST detalla de manera adequada tant els mitjans informàtics com la maquinària especialitzada que disposa. A més a més, l'empresa RD POST exposa com integra la informació de les noves sol·licituds d'enviaments a temps real.



Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 5 punts.

- o Personal i organització funcional interna (fins a 3 punts)

L'empresa RD POST detalla de manera exhaustiva les característiques, els perfils, les funcions i tasques que realitzarà el seu personal, indicant el personal adscrit al projecte.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 3 punts.

A continuació es presenta una taula resum amb la puntuació d'aquest apartat:

Valoració Lot 2	Puntuació màxima	RD POST
Dades i mitjans	14	13
Tractament informàtic de les dades	6	5
Mitjans informàtics i maquinàries	5	5
Personal i organització interna funcional	3	3

– Manipulació i lliurament (fins a 23 punts)

- o Operativa de les tasques de manipulació de les cartes (fins a 5 punts)

Pel que fa al procés de manipulació de cartes, l'empresa RD POST presenta una operativa que dona garanties d'una correcta execució segons el que s'ha definit al plec.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 5 punts.

- o Organització de repartiment (fins a 5 punts)

Pel que fa a l'organització de repartiment, RD POST presenta una capacitat organitzativa que ha de permetre cobrir tota la demanda, disposant de procediments específics per adaptar-se a possibles eventualitats en la prestació del servei. A més a més, l'empresa també detalla tots els mecanismes d'inspecció i control de qualitat en la distribució. L'empresa també exposa com durà a terme l'optimització de rutes de repartiment.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 5 punts.

- o Definició i tècniques de traçabilitat dels enviaments (fins a 5 punts)

Pel que fa a la traçabilitat dels enviaments, RD POST presenta una proposta que garanteix la correcta traçabilitat dels enviaments a través dels diferents dispositius i sistemes informàtics que



interactuen entre si. Tot i això, no es defineix com queda registrada la informació d'entrega a l'usuari final quan els enviaments són lliurats a les OAC's dels diferents Ajuntaments.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 3 punts.

- o Notificacions en cas de lliurament fallit (fins a 5 punts)

Pel que fa a les notificacions en cas de lliurament fallit, RD POST presenta una proposta que garanteix la correcta notificació al destinatari final en cas de lliurament fallit, on s'inclou un avís a bústia sempre que sigui possible, tal i com marca el plec. Tot i això, en aquest cas específic, l'empresa proposa que en cas que la bústia del destinatari no sigui identificable i no es pugui deixar l'avís, la targeta es deixarà a les seves oficines; el plec exposa que les oficines de recollida seran les que es defineixin.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 3,5 punts.

- o Organització de la devolució de targetes no lliurades a domicili (fins a 3 punts)

Pel que fa a l'organització de devolucions, RD POST no compleix amb els requeriments específics dels plecs.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 0 punts.

A continuació es presenta una taula resum amb la puntuació d'aquest apartat:

Valoració Lot 2	Puntuació màxima	RD POST
Manipulació i lliurament	23	16,5
Operativa de les tasques de manipulació de cartes	5	5
Organització del repartiment	5	5
Definició i tècniques de traçabilitat dels enviaments	5	3
Notificacions en cas de lliurament fallit	5	3,5
Organització de la devolució de les targetes no lliurades a domicili	3	0

– Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració (fins a 12 punts)

- o Resolució d'incidències amb l'usuari final i amb l'Administració (fins a 7 punts)

Pel que fa a la resolució d'incidències, RD POST presenta una proposta d'assistència personalitzada als responsables de l'AMB, posant a disposició una línia de contacte permanent i un compromís de termini de resposta de la queixa màxim de 3 dies laborables. A nivell d'usuari, RD POST també proposa diferents canals de comunicació. A més a més, en el cas dels usuaris vulnerables, com poden ser les persones amb discapacitat o amb altres dificultats



d'interacció amb l'entorn, RD POST proposa una alternativa per a resoldre la incidència minimitzant els desplaçaments i així facilitar la seva resolució. Tot i això, no explica detalladament com estaran d'adaptats aquests canals, propostes i instal·lacions a les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 6'5 punts.

- o Atenció al client (fins a 5 punts)

Pel que fa a l'atenció al client, RD POST en la seva proposta posa a disposició un servei d'atenció telefònica amb un horari concret. Així mateix, l'empresa RD POST exposa que tots els canals d'atenció oferts seran accessibles però no detalla el grau d'accessibilitat de cada canal, per tal de garantir que qualsevol usuari pugui fer-ne ús.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 4 punts.

A continuació es presenta una taula resum amb la puntuació d'aquest apartat:

Valoració Lot 2	Puntuació màxima	RD POST
Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració	12	10,5
Resolució d'incidències (usuari final i Administració)	7	6,5
Atenció al client	5	4

En conseqüència, s'informa a la Mesa de Contractació que la puntuació obtinguda en la valoració dels criteris dependents d'un judici de valor per l'empresa licitadora presentada al Lot 2 ha estat la següent:

Valoració Lot 2	Puntuació màxima	RD POST
Dades i mitjans	14	13
Manipulació i lliurament	23	16,5
Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració	12	10,5
Total valor tècnic de la proposta	49	40

3.4. Valoració del Lot 3

La proposta presentada al Lot 3 ha estat puntuada de la següent manera:

- Dades i mitjans (fins a 14 punts)
 - o Tractament informàtic de les dades (fins a 6 punts)



L'empresa RD POST exposa detalladament com durà a terme el tractament de les dades. Exposen que compten amb una infraestructura informàtica que, entre d'altres característiques, és flexible i capaç d'adaptar-se i desplegar noves funcionalitats. Tot i això, la recepció i retorn de la informació que s'exposa es correspon només parcialment amb el que defineix el plec de condicions tècniques.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 3 punts.

- o Mitjans informàtics i maquinàries (fins a 5 punts)

L'empresa RD POST detalla de manera adequada tant els mitjans informàtics com la maquinària especialitzada que disposa. Pel que fa a la maquinària especialitzada, destaquen dispositius enfocats al procés de repartiment així com aquella maquinària enfocada a processos interns: digitalitzadora, ensobradores, plegadores, franquejadors. A més a més, l'empresa RD POST exposa com integra la informació de les noves sol·licituds d'enviaments a temps real.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 5 punts.

- o Personal i organització funcional interna (fins a 3 punts)

L'empresa RD POST detalla de manera exhaustiva les característiques, els perfils, les funcions i tasques que realitzarà el seu personal, indicant el personal adscrit al projecte.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 3 punts.

A continuació es presenta una taula resum amb la puntuació d'aquest apartat:

Valoració Lot 3	Puntuació màxima	RD POST
Dades i mitjans	14	11
Tractament informàtic de les dades	6	3
Mitjans informàtics i maquinàries	5	5
Personal i organització interna funcional	3	3

– Manipulació i lliurament (fins a 23 punts)

- o Operativa de les tasques de manipulació de les cartes (fins a 5 punts)

Pel que fa al procés de manipulació de cartes, l'empresa RD POST presenta una operativa que no s'adapta als requeriments específics que es demanen en els plecs.



Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 0 punts.

- o Organització de repartiment (fins a 5 punts)

Pel que fa a l'organització de repartiment, RD POST no s'adapta als requeriments específics que es demanen en els plecs.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 0 punts.

- o Definició i tècniques de traçabilitat dels enviaments (fins a 5 punts)

Pel que fa a la traçabilitat dels enviaments, RD POST presenta una proposta que no es correspon amb els tipus d'enviament que es demana en els plecs.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 0 punts.

- o Notificacions en cas de lliurament fallit (fins a 5 punts)

Pel que fa a les notificacions en cas de lliurament fallit, RD POST no s'adapta als requeriments específics que es demanen en els plecs.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 0 punts.

- o Organització de la devolució de targetes no lliurades a domicili (fins a 3 punts)

Pel que fa a l'organització de devolucions, RD POST no s'adapta als requeriments específics que es demanen en els plecs.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 0 punts.

A continuació es presenta una taula resum amb la puntuació d'aquest apartat:

Valoració Lot 3	Puntuació màxima	RD POST
Manipulació i lliurament	23	0
Operativa de les tasques de manipulació de cartes	5	0
Organització del repartiment	5	0
Definició i tècniques de traçabilitat dels enviaments	5	0
Notificacions en cas de lliurament fallit	5	0
Organització de la devolució de les targetes no lliurades a domicili	3	0



– **Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració (fins a 12 punts)**

- o Resolució d'incidències amb l'usuari final i amb l'Administració (fins a 7 punts)

Pel que fa a la resolució d'incidències, RD POST presenta una proposta d'assistència personalitzada als responsables de l'AMB, posant a disposició una línia de contacte permanent i un compromís de termini de resposta de la queixa màxim de 3 dies laborables. En el cas de ser necessari, a nivell d'usuari, RD POST també proposa diferents canals de comunicació. Tot i això, no explica detalladament com estaran d'adaptats aquests canals, propostes i instal·lacions a les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 6'5 punts.

- o Atenció al client (fins a 5 punts)

Pel que fa a l'atenció al client, RD POST en la seva proposta posa a disposició un servei d'atenció telefònica amb un horari concret. Així mateix, l'empresa RD POST exposa que tots els canals d'atenció oferts seran accessibles però no detalla el grau d'accessibilitat de cada canal, per tal de garantir que qualsevol usuari pugui fer-ne ús.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 4 punts.

A continuació es presenta una taula resum amb la puntuació d'aquest apartat:

Valoració Lot 3	Puntuació màxima	RD POST
Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració	12	10,5
Resolució d'incidències (usuari final i Administració)	7	6,5
Atenció al client	5	4

En conseqüència, s'informa a la Mesa de Contractació que la puntuació obtinguda en la valoració dels criteris dependents d'un judici de valor per l'empresa licitadora presentada al Lot 3 ha estat la següent:

Valoració Lot 3	Puntuació màxima	RD POST
Dades i mitjans	14	11
Manipulació i lliurament	23	0
Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració	12	10,5
Total valor tècnic de la proposta	49	21,5



Afegir que, tot i que no s'arriba a la meitat de la puntuació màxima (24,5) l'oferta presentada ofereix uns recursos i mitjans suficients, així com un suport informàtic flexible i capaç d'adaptar-se i desplegar noves funcionalitats. Per tant, es considera que l'oferta és tècnica viable, doncs podrà adaptar-se als requeriments mínims que estableixen els plecs.

3.5. Valoració del Lot 4

La proposta presentada al Lot 4 ha estat puntuada de la següent manera:

- Dades i mitjans (fins a 14 punts)

- o Tractament informàtic de les dades (fins a 6 punts)

L'empresa RD POST exposa adequadament com durà a terme el tractament de les dades. També exposen que compten amb una infraestructura informàtica que, entre d'altres característiques, és flexible i capaç d'adaptar-se i desplegar noves funcionalitats. A més a més, l'empresa disposa d'informes web, així com una eina web que permet fer el seguiment de l'estat de l'enviament. RD POST elaborarà un informe de gestió de cada tramesa a la finalització de la seva distribució. L'empresa RD POST també proposa a tots els destinataris mètodes alternatius a l'atenció presencial a l'oficina per accedir a la informació d'estat dels enviaments, especialment destinats als col·lectius més vulnerables. Tot i això, l'empresa no detalla les mesures específiques aplicades a aquestes propostes per a que siguin accessibles i s'adaptin als col·lectius vulnerables, com poden ser les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 5 punts.

- o Mitjans informàtics i maquinàries (fins a 5 punts)

L'empresa RD POST detalla de manera adequada tant els mitjans informàtics com la maquinària especialitzada que disposa. Pel que fa a la maquinària especialitzada, destaquen dispositius enfocats al procés de repartiment així com aquella maquinària enfocada a processos interns: digitalitzadora, ensobradores, plegadores, franquejadores. A més a més, l'empresa RD POST exposa com integra la informació de les noves sol·licituds d'enviaments a temps real.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 5 punts.

- o Personal i organització funcional interna (fins a 3 punts)



L'empresa RD POST detalla de manera exhaustiva les característiques, els perfils, les funcions i tasques que realitzarà el seu personal, indicant el personal adscrit al projecte.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 3 punts.

A continuació es presenta una taula resum amb la puntuació d'aquest apartat:

Valoració Lot 4	Puntuació màxima	RD POST
Dades i mitjans	14	13
Tractament informàtic de les dades	6	5
Mitjans informàtics i maquinàries	5	5
Personal i organització interna funcional	3	3

– Manipulació i lliurament (fins a 23 punts)

- o Operativa de les tasques de manipulació de les cartes (fins a 5 punts)

Pel que fa al procés de manipulació de cartes, l'empresa RD POST presenta una operativa que dona garanties d'un correcte repartiment de les cartes. Tot i això, no exposa l'operativa de les tasques d'impressió, manipulació i ensobrat necessàries i prèvies al repartiment segons el que s'ha definit al plec.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 1 punts.

- o Organització de repartiment (fins a 5 punts)

Pel que fa a l'organització de repartiment, RD POST presenta una capacitat organitzativa que ha de permetre cobrir tota la demanda, disposant de procediments específics per adaptar-se a possibles eventualitats en la prestació del servei. A més a més, l'empresa també detalla tots els mecanismes d'inspecció i control de qualitat en la distribució. L'empresa també exposa com durà a terme l'optimització de rutes de repartiment.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 5 punts.

- o Definició i tècniques de traçabilitat dels enviaments (fins a 5 punts)

Pel que fa a la traçabilitat dels enviaments, RD POST presenta una proposta que garanteix la correcta traçabilitat dels enviaments a través dels diferents dispositius i sistemes informàtics que interactuen entre si.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 5 punts.

- o Notificacions en cas de lliurament fallit (fins a 5 punts)

Pel que fa a les notificacions en cas de lliurament fallit, RD POST presenta una proposta que garanteix la correcta notificació al destinatari final en cas de lliurament fallit, on s'inclou un avís a bústia sempre que sigui possible, tal i com marca el plec. Tot i això, en aquest cas específic, l'empresa proposa que en cas que la bústia del destinatari no sigui identificable i no es pugui deixar l'avís, la targeta es deixarà a les seves oficines; el plec exposa que les oficines de recollida seran les que es defineixin.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 3,5 punts.

- o Organització de la devolució de targetes no lliurades a domicili (fins a 3 punts)

Pel que fa a l'organització de devolucions, RD POST no compleix amb el que es demana en els plec de condicions tècniques, ja que no esmenta específicament que hauran de ser retornades al lloc/s que determini la AMB.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 0 punts.

A continuació es presenta una taula resum amb la puntuació d'aquest apartat:

Valoració Lot 4	Puntuació màxima	RD POST
Manipulació i lliurament	23	14,5
Operativa de les tasques de manipulació de cartes	5	1
Organització del repartiment	5	5
Definició i tècniques de traçabilitat dels enviaments	5	5
Notificacions en cas de lliurament fallit	5	3,5
Organització de la devolució de les targetes no lliurades a domicili	3	0

– Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració (fins a 12 punts)

- o Resolució d'incidències amb l'usuari final i amb l'Administració (fins a 7 punts)

Pel que fa a la resolució d'incidències, RD POST presenta una proposta d'assistència personalitzada als responsables de l'AMB, posant a disposició una línia de contacte permanent i un compromís de termini de resposta de la queixa màxim de 3 dies laborables. A nivell d'usuari, RD POST també proposa diferents canals de comunicació. A més a més, en el cas dels usuaris vulnerables, com poden ser les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn, RD POST proposa una alternativa per a resoldre la incidència minimitzant els desplaçaments i així facilitar la seva resolució. Tot i això, no explica



detalladament com estaran d'adaptats aquests canals, propostes i instal·lacions a les persones amb discapacitat o amb altres dificultats d'interacció amb l'entorn.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 6'5 punts.

- o Atenció al client (fins a 5 punts)

Pel que fa a l'atenció al client, RD POST en la seva proposta posa a disposició un servei d'atenció telefònica amb un horari concret. Així mateix, l'empresa RD POST exposa que tots els canals d'atenció oferts seran accessibles però no detalla el grau d'accessibilitat de cada canal, per tal de garantir que qualsevol usuari pugui fer-ne ús.

Pels motius exposats anteriorment, ha obtingut una puntuació de 4 punts.

A continuació es presenta una taula resum amb la puntuació d'aquest apartat:

Valoració Lot 4	Puntuació màxima	RD POST
Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració	12	10,5
Resolució d'incidències (usuari final i Administració)	7	6,5
Atenció al client	5	4

En conseqüència, s'informa a la Mesa de Contractació que la puntuació obtinguda en la valoració dels criteris dependents d'un judici de valor per l'empresa licitadora presentada al Lot 4 ha estat la següent:

Valoració Lot 4	Puntuació màxima	RD POST
Dades i mitjans	14	13
Manipulació i lliurament	23	14,5
Atenció al ciutadà i relació amb l'Administració	12	10,5
Total valor tècnic de la proposta	49	38

CONCLUSIÓ

En conseqüència, s'informa a la Mesa de Contractació que la puntuació obtinguda en la valoració dels criteris dependents d'un judici de valor per l'empresa licitadora i per a cadascun dels lots ha estat la següent:

Valoració Lot 1	Puntuació
CORREOS	44,5
RD POST	45

Valoració Lot 2	Puntuació
-----------------	-----------



RD POST	40
---------	----

Valoració Lot 3	Puntuació
RD POST	21,5

Valoració Lot 4	Puntuació
RD POST	38

19

Analitzat l'informe emès, la Mesa el fa seu i en conseqüència accepta íntegrament les valoracions i puntuacions atorgades.

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

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

