

INFORME RELATIU ALS CRITERIS DE JUDICI DE VALOR DE LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE RESERVAT DE SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA I INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA DE BARCELONA RESPECTE EL PROGRAMES I SERVEIS DE BARCELONA ACTIVA, AMB INCORPORACIÓ D'OBJECTIUS D'EFICIÈNCIA SOCIAL (EXP BA 48/25)

El present informe descriu el procés de valoració dels criteris de judici de valor de la licitació per a l'adjudicació del contracte reservat de serveis de d'atenció telefònica i informació a la ciutadania de Barcelona respecte els programes i serveis de Barcelona Activa, amb incorporació d'objectius d'eficiència social (Exp. BA 48/25).

Durant el termini de presentació, van presentar proposició:

- ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MÚLTIPLE J.M CHARCOT
- AUBAY SPAIN SAU

Amb posterioritat, la licitadora AUBAY SPAIN SAU va comunicar la retirada de la seva proposició per no complir el requisit de ser un centre especial de treball o una empresa d'inserció.

Es procedeix, per tant, a la valoració de la proposició de ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MÚLTIPLE J.M CHARCOT.

El PCAP d'aquesta licitació preveia els criteris de judici de valor següents:

Els criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor i que serviran de base per a la seva adjudicació tenen una puntuació màxima de 50 punts i seran ponderats de la manera següent:

1.2.1. Processos de treball per a portar a terme els serveis objecte del contracte, d'acord amb les especificacions del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) i, en les tasques on s'escaigui, l'adaptació d'aquests servei a noves eines de comunicació telefònica (aplicacions de comunicació i missatgeria instantània) i a les seves actualitzacions, fins a un màxim de 5 punts, d'acord amb el barem següent:

- 5 punts: si la licitadora inclou a la seva proposta una descripció detallada, no genèrica, coherent i adequada dels processos de treball que conduiran a portar a terme els serveis demanats, així com la descripció detallada de l'adaptació d'aquests processos a noves eines de comunicació telefònica.
- 3 punts: si la licitadora inclou a la seva proposta una descripció genèrica, no detallada, dels processos de Treball que conduiran a portar a terme els serveis demanats, així com la descripció genèrica, no detallada, de l'adaptació d'aquests processos a noves eines de comunicació telefònica.
- 1,5 punts: si la licitadora inclou a la seva proposta una descripció breu dels processos de treball que conduiran a portar a terme els serveis demanats, així com la descripció parcial, no completa, de l'adaptació d'aquests processos a noves eines de comunicació telefònica.
- 0 punts: si a la proposta de la licitadora manca de descripció sobre els processos de treball i l'adaptació dels mateixos a les noves eines de comunicació.

1.2.2. Metodologia de gestió del servei i descripció concreta de les tasques a realitzar, fins a un màxim de 10 punts. En concret es puntuarà el nivell de detall, coneixement, la coherència i l'adequació a l'objecte contractual i als aspectes de valoració, tenint en compte les activitats del servei de gestió de les Aules Virtuals, segons el barem següent:

- 10 punts. Descriu una metodologia adequada al servei a realitzar i amb un detall o concreció que contempla la totalitat de les tasques a portar a terme descrites.
- 5 punts. Descriu una metodologia adequada al servei a realitzar però amb detall o concreció insuficient en relació a la totalitat de les tasques a portar a terme.
- 2 punts. Descriu una metodologia adequada al servei a realitzar però amb poc detall o concreció.
- 0 punts. No descriu una metodologia o la que es descriu no resulta adequada per a una gestió correcta del servei.

1.2.3. Organització dels recursos humans i materials que es posen a disposició per part de la licitadora per a donar cobertura als serveis d'aquest contracte, fins a un màxim de 10 punts, d'acord amb el barem següent:

- 10 punts: si la licitadora inclou a la seva proposta una descripció detallada, coherent i adequada de l'organització dels recursos humans i materials que es posen a disposició per a donar cobertura als serveis.
- 5 punts: si la licitadora inclou a la seva proposta una descripció genèrica, no detallada, de l'organització dels recursos humans i materials que es posen a disposició per a donar cobertura als serveis.
- 2 punts: si la licitadora inclou a la seva proposta una descripció breu de l'organització dels recursos humans i materials que es posen a disposició per a donar cobertura als serveis.

- 0 punts: si la proposta de la licitadora manca de descripció de l'organització dels recursos humans i materials que es posen a disposició per a donar cobertura als serveis

1.2.4. Pla d'actuació i temps d'integració per a la posada en funcionament de serveis objecte d'aquest contracte i no previstos en els plannings diaris de treball, fins a un màxim de 5 punts, d'acord amb el barem següent:

- 5 punts: Si la licitadora presenta una descripció detallada, no genèrica, coherent i adequada del Pla d'actuació i temps d'integració per a la posada en funcionament de serveis objecte d'aquest contracte i no previstos en els plannings diaris de treball.
- 3 punts: Si la licitadora presenta una descripció genèrica, no detallada, del Pla d'actuació i temps d'integració per a la posada en funcionament de serveis objecte d'aquest contracte i no previstos en els plannings diaris de treball.
- 1,5 punts: Si la licitadora presenta una descripció breu, no completa, del Pla d'actuació i temps d'integració per a la posada en funcionament de serveis presentats en aquest contracte i no previstos en els plannings diaris de treball.
- 0 punts: Si la proposta de la licitadora manca de descripció del Pla d'actuació i temps d'integració per a la posada en funcionament de serveis presentats en aquest contracte i no previstos en els plannings diaris de treball.

1.2.5. Sistema de control de qualitat i resolució d'incidències previstos per les licitadores en els processos de Treball durant l'execució dels serveis objecte d'aquesta licitació, per a mantenir l'adequada prestació dels serveis. Les licitadores han de presentar una proposta detallada, coherent i adequada del sistema de control de qualitat i resolució d'incidències en els processos de treball durant l'execució del contracte, fins a un màxim de 10 punts, d'acord amb el barem següent:

- 10 punts: Si la proposta de la licitadora inclou una descripció detallada, no genèrica, coherent i adequada del sistema de control de qualitat i resolució d'incidències en els processos de treball durant l'execució del contracte, per a mantenir l'adequada prestació dels serveis
- 5 punts: Si la proposta de la licitadora inclou una descripció genèrica del sistema de control de qualitat i resolució d'incidències en els processos de treball durant l'execució del contracte, per a mantenir l'adequada prestació dels serveis
- 2 punts: Si la proposta de la licitadora inclou una descripció breu, no completa, del sistema de control de qualitat i resolució d'incidències en els processos de treball durant l'execució del contracte, per a mantenir l'adequada prestació dels serveis
- 0 punts: Si la proposta de la licitadora manca de descripció del sistema de control de qualitat i resolució d'incidències en els processos de treball durant l'execució del contracte.

1.2.6. Capacitat d'organització i mitjans dedicats per part de la licitadora per atendre el volum de trucades diàries requerit, tant pel que fa a la prestació del servei ordinari com en casos extraordinaris de puntes de treball fins a un màxim de 5 punts, seguint el barem següent:

- 5 punts: Si la licitadora presenta una descripció detallada, no genèrica, coherent i adequada de la indicació de la capacitat d'organització i dels mitjans dedicats per part de la licitadora per atendre el volum de trucades diàries requerit, tant pel que fa a la prestació del servei ordinari, com en casos extraordinaris de puntes de treball. Endemés es detalla correctament l'adequació d'aquest volum als mitjans humans i materials adscrits i aquesta es considera correcta.
- 2,5 punts: Si la licitadora presenta una descripció genèrica, no detallada, de la capacitat d'organització i dels mitjans dedicats per part de la licitadora per atendre el volum de trucades diàries requerit, tant pel que fa a la prestació del servei ordinari, com en casos extraordinaris de puntes de treball. En el mateix sentit, es descriu de forma genèrica, no detallada, l'adequació d'aquest volum als mitjans humans i materials adscrits.
- 0 punts: Si la proposta de la licitadora manca d'indicació de la capacitat d'organització i dels mitjans dedicats per part de la licitadora per atendre el volum de trucades diàries requerit tant en la prestació del servei ordinari com en casos de puntes de treball o aquesta es considera no adequada al volum als mitjans humans i materials adscrits.

1.2.7. Definició del contingut de l'informe diari i mensual de seguiment, així com de l'informe final d'execució, els quals haurà de realitzar la licitadora d'acord amb les especificacions del Plec de Prescripcions Tècniques (PPT), fins a un màxim de 5 punts, d'acord amb el barem següent:

- 5 punts: Si la licitadora presenta una proposta molt estructurada i detallada dels informes, especificant el contingut i instruments de recollida de la informació, i aquesta es considera molt adequada a la naturalesa i realitat del serveis objecte d'aquesta licitació.
- 2,5 punts: Si la licitadora presenta una proposta poc estructurada i poc detallada dels continguts dels informes.
- 0 punts: Si a la proposta de la licitadora manca el contingut dels informes o amb poca informació, de forma totalment genèrica o la proposta no és adequada a la naturalesa i realitat del serveis objecte d'aquesta licitació.

La valoració corresponent a la licitadora ASSOCIACIÓ CATALANA D'ESCLEROSI MÚLTIPLE J.M CHARCOT és la següent.

1.2.1. Processos de treball per a portar a terme els serveis objecte del contracte fins a 5 punts.

La descripció dels processos de treball és molt detallada, inclou mapa de fluxes dels procediments, assignacions de rols, proposa quines dades a recollir, carència i tecnologia d'emmagatzematge durant les trucades, metodologia de control i seguiment i model de gestió d'incidències i queixes i suggeriments.

No anomena possibles adaptacions a altres canals.

La puntuació es de 3 punts.

1.2.2. Metodologia de gestió del servei i descripció concreta de les tasques a realitzar, fins a un màxim de 10 punts.

Es detallen bé les tasques a realitzar del servei, sistema tecnològic aplicat i les seves funcionalitats, model de còpies de seguretat i gestió de les dades, control de seguiment i periodificació dels informes a lliurar al client.

No esmenta les aules virtuals.

La puntuació es de 5 punts.

1.2.3. Organització dels recursos humans i materials que es posen a disposició per part de la licitadora per a donar cobertura als serveis d'aquest contracte, fins a 10 punts.

Fa una proposta detallada i justificada de l'equip de prestació del servei, rols i nombre de persones (amb proposta d'horaris) en funció del tràfic estimat i pla de contingència. Detalla el procés de formació genèrica i específica i concreta els continguts formatius.

La puntuació es de 10 punts.

1.2.4. Pla d'actuació i temps d'integració per a la posada en funcionament de serveis objecte d'aquest contracte i no previstos en els plannings diaris de treball a, fins a 5 punts.

Defineix correctament el pla d'actuació i integració detallant 7 passes, amb l'objectiu i tasques en cada pas i els terminis d'execució o mètode de reporting.

La puntuació es de 5 punts.

1.2.5. Sistema de control de qualitat i resolució d'incidències previstos per les licitadores en els processos de Treball fins 10 punts.

En relació al sistema de qualitat proposa determinar amb el client els indicadors de seguiment i avaluació, fent una primera proposta i periodicitat de lliurament. Proposa el mostreig de trucades reals i auditories aleatòries dels agents. Proposa lliurar informes de seguiment mensuals i anuals proposant continguts de cadascun. Proposa també realitzar periòdicament les enquestes de satisfacció de persones usuàries i un model d'anàlisi de riscos del servei.

La puntuació es de 10 punts.

1.2.6. Capacitat d'organització i mitjans dedicats per part de la licitadora per atendre el volum de trucades diàries requerit, fins 5 punts.

Proposa un dimensionament adequat d'equips per una franja horària de 9:00 a 18:00 dies laborables, una distribució dels RRHH en funció del volum estimat per franges horàries i un pla de contingència.

La puntuació es de 5 punts.

1.2.7. Definició del contingut de l'informe diari i mensual de seguiment, així com de l'informe final d'execució, fins a 5 punts.

La licitadora presenta una proposta d'informes molt detallada, amb dades numèriques i representacions gràfiques per una millor interpretació. Les dades representen les variables i indicadors més rellevants per la correcta gestió i seguiment del servei.

La puntuació es de 5 punts.

Quadre de puntuacions

Criteris / Licitadora	Processos	Metodologia	Organització	Pla actuació	Control	Mitjans	Contingut informe	TOTAL
ACDEM	3	5	10	5	10	5	5	43

Pep Marquès Ferrer
Responsable de Sostenibilitat i Qualitat