# INFORME TÉCNICO SOBRE Nº2: VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR.

Contratación del servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos domiciliarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

**Expediente:** CA-06/2019.

**Empresas Licitadoras:** - SOLUTIA Innovaword Technologies, S.L

- Proazimut, S.L



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este |
| Firmado Por | José |
| Url De Verificación | htt |

| | Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|---|
| diciembre, de firma electrónica. | | |
| ve | Página | 1/29 |

TABLA DE CONTENIDOS.

OBJETO.....3

ANÁLISIS DE LAS PROPOSICIONES PRESENTADAS POR LAS EMPRESAS LICITADORAS.....3

PUNTUACIÓN RESULTANTE DE LA VALORACIÓN.....27

ANEXO I.....28

ANEXO II.....29



| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este |
| Firmado Por | José |
| Url De Verificación | htt |

| | | |
|---|---|---|
| | Fecha | 19/12/2019 |
| liciembre, de firma electrónica. | | |
| e | Página | 2/29 |

## OBJETO.

Efectuada la apertura del sobre nº2 por la mesa de Contratación en acto público de las licitadoras admitidas, **SOLUTIA Innovaworld Technologies, S.L y Proazimut, S.L,** el pasado 02 de diciembre de 2019, se procede a la valoración de las propuestas contenidas en el mismo mediante juicio de valor, en base a los términos establecidos en los anexos VIII y XI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Conforme a los criterios de adjudicación y baremos de valoración, indicado en el Anexo XI del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la puntuación máxima que pudiera resultar de la presente valoración es de 42 puntos, debiendo las licitadoras obtener al menos 20 puntos en el conjunto de criterios cualitativos (A. Protocolos de gestión de las instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones y B. Medios materiales para la planificación y ejecución de los trabajos a realizar) para no ser excluidas del procedimiento de licitación.

## ANÁLISIS DE LAS PROPOSICIONES PRESENTADAS POR LAS EMPRESAS LICITADORAS.

### CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN.

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor (42 puntos):

### A. PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES, MANTENIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES (máximo 24 puntos):

Las entidades licitadoras tendrán que hacer una descripción de los procesos de asignación de tareas: planificación, organización y seguimiento para la ejecución del contrato. Para ello, deberán desarrollar los siguientes puntos:




| | |
|---|---|
| Código Seguro De Verificación: | |
| Normativa | Este d |
| Firmado Por | José \ |
| Url De Verificación | http: |

| | | |
|---|---|---|
| | Fecha | 19/12/2019 |
| diciembre, de firma electrónica. | | |
| ve | Página | 3/29 |

**A.1.- Pautas básicas de actuación del personal de la empresa adjudicataria (máximo 2 puntos).**

Las empresas licitadoras deberán describir tanto las pautas generales como las comportamentales del personal técnico instalador.

**Solutia:**

La licitadora expone de forma clara las normas de obligado cumplimiento por parte de los técnicos encargados de las asistencias in situ, se incluye una propuesta de guía.

Además, todos los técnicos recibirán una guía de comportamiento que será tratada en profundidad en cada sesión formativa que reciban tanto para los técnicos de nueva incorporación, como en los cursos de reciclaje anuales de los técnicos existentes.

Se indica que todos los procedimientos, documentos y protocolos serán flexibles y adaptables a lo largo de la ejecución del proyecto, ya sea a petición de la ASSDA, o de manera proactiva a propuesta de la licitadora.

Es por ello, que su valoración es: BUENA con 1,50 puntos

**Proazimut:**

La licitadora aporta una descripción muy clara y exhaustiva acorde con la descripción solicitada por parte de la ASSDA, diferenciando entre las pautas comportamentales a seguir por el personal técnico instalador, y las pautas generales a seguir por todos los agentes que intervienen de algún modo en la gestión de cualquier tipo de actuación, es decir, tanto para el personal encargado del contacto telefónico (coordinador), como para el personal que establece el contacto presencial (personal técnico instalador).




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Est |
| Firmado Por | Jos |
| Url De Verificación | htt |

| Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|
| mbre, de firma electrónica. | |
| Página | 4/29 |

Entre las pautas generales de actuación, se resaltan entre otras:

- 
- 
- 

En este sentido, destacar que al describir dichas pautas comportamentales se detalla el trato que se dispensará a todas las personas titulares del SAT, así como a las personas no titulares y/o personas cuidadoras atendidas por el servicio técnico.

La licitadora indica una serie de medidas para el desarrollo, ejecución y cumplimiento de las pautas comportamentales y generales bajo la norma UNE-EN ISO 9001.2015, abarcando la formación, medición a través de la realización de encuestas de satisfacción y su posterior análisis, permitiendo a la licitadora un proceso basado en la mejora continua, estableciendo para ello medidas correctivas, planes de mejora y/o formaciones adicionales. Se establecen indicadores para medir el desempeño en los aspectos relacionados con las pautas generales y de comportamiento.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este docu |
| Firmado Por | José Varg |
| Url De Verificación | http://v |

| | Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|---|
| diciembre, de firma electrónica. | | |
| ve | Página | 5/29 |

Es por ello, que su valoración es: MUY BUENA con 2 puntos.

**A.2.- Procedimiento de citación de la actuación (máximo 4 puntos).**

Las empresas licitadoras deberán desarrollar los pasos necesarios para la citación del futuro usuario o demandante de algún servicio objeto de este contrato, una vez recibida la orden de trabajo y cargada la información de las personas solicitantes.

**Solutia:**

Para realizar las tareas de citación, la licitadora propone un flujo para asegurar la correcta prestación del servicio contando con la conformidad del usuario final que requiera la asistencia. Los pasos que contemplan son: recibir el pedido, planificar la actuación, verificarla, recibir la información, ejecutar la actuación in situ y confirmar las instalaciones.

La licitadora indica de forma general el proceso (entidades principales, las entradas, salidas, descripción, registro y responsable) aunque no desarrolla el procedimiento a seguir en la citación, y el flujo que presenta no es acorde con la descripción solicitada por la ASSDA.

Es por ello, que su valoración es: BAJA con 1 punto.

**Proazimut:**

Se desarrolla de forma estructurada todos los pasos que realiza el personal encargado de la citación (personal del área de coordinación), así como la intervención del personal instalador para los casos específicos o de mayor urgencia. Esta descripción exhaustiva




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este doc |
| Firmado Por | José Var |
| Url De Verificación | http:/ |

| | | |
|---|---|---|
| | Fecha | 19/12/2019 |
| diciembre, de firma electrónica. | | |
| re | Página | 6/29 |

del proceso conlleva desde la planificación de rutas, la asignación de la futura intervención al personal técnico instalador, hasta la llamada propia de citación, incluyendo la comunicación bidireccional permanente entre el software de gestión de la licitadora con la ASSDA, y la gestión de las aplicaciones utilizadas para tal fin.

Por otra parte, se indica que Proazimut dispone de una sala de coordinación dimensionada para personal de coordinación y centralita con tecnología que permite el registro automático de las llamadas y la grabación en formato digital de las distintas citaciones. De esta forma, se gestiona y se controla toda la actividad gracias a funcionalidades como la marcación automática, control de posiciones, transferencia de llamadas con datos adjuntos, enrutamientos de llamadas, informes, reportes históricos de actividad, etc.

Finalmente, se destaca que todos los procesos relacionados con esta actividad serán auditados y certificados por AENOR conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2015. Así, se dispondrán de distintas mediciones para controlar la calidad del servicio: consulta de llamadas salientes, llamadas entrantes, llamadas por fecha, informe de consultas y escucha y descarga de grabaciones.

Es por ello, que su valoración es: MUY BUENA con 4 puntos.

**A.3.- Procedimiento de actuación ante una instalación y la imposibilidad de la misma (máximo 5 puntos).**

Las empresas licitadoras deberán desarrollar los pasos oportunos para la gestión del alta o instalación, una vez recibida la orden de trabajo, cargada la información y haber citado la actuación.

**Solutia:**




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este do |
| Firmado Por | José Va |
| Url De Verificación | http:/ |

| | Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|---|
| liciembre, de firma electrónica. | | |
| re | Página | 7/29 |

de datos; conexión eléctrica, datos, telefónica y testeo de la instalación; y gestión del stock de piezas.

En términos generales la descripción del procedimiento ante una instalación se considera incompleto ya que no se indican todos los pasos oportunos tras la citación.

Es por ello, que su valoración es: SUFICIENTE con 2,50 puntos.

**Proazimut:**




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este docu |
| Firmado Por | José Varg |
| Url De Verificación | http://\ |

| | Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|---|
| de diciembre, de firma electrónica. | | |
| la/ve | Página | 8/29 |

Además de cómo proceder ante cualquier cambio en la titularidad del Servicio, se indican los motivos que pueden conllevar a una Imposibilidad de resolución de una instalación: renuncia expresa, traslado a otra comunidad, cambio de domicilio, etc., proponiendo un procedimiento a llevar a cabo en función de las distintas casuísticas.

Se establece que el personal técnico instalador tendrá como objetivos:

- Garantizar que la persona beneficiaria conozca en qué consiste el servicio y cómo puede hacer uso de él.
- Asegurar que los dispositivos queden perfectamente instalados y funcionando
- Registrar y transmitir todos datos referentes a la persona beneficiaria.

Es por ello, que su valoración es: MUY BUENA con 5 puntos.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | |
| Firmado Por | |
| Url De Verificación | |

| | Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|---|
| de diciembre, de firma electrónica. | | |
| a/ve | Página | 9/29 |

**A.4.- Procedimiento de actuación ante las diferentes tipologías de mantenimientos e imposibilidad si procediese (máximo 3 puntos).**

Las empresas licitadoras deberán desarrollar los pasos oportunos para la gestión de las actuaciones citadas, una vez recibida la orden de trabajo, cargada la información y haber citado el mantenimiento.

**Solutia:**

La oferta establece dos niveles para la gestión de incidencias:

- Primer nivel: línea de soporte para la resolución, se registrarán y clasificaran todos los incidentes y se intentará resolver durante la llamada de citación. La licitadora aporta un gráfico que representa el flujo del proceso.

- Segundo nivel: una vez intentada la resolución telefónica remota o de primer nivel, la incidencia es analizada, categorizada y priorizada para buscar una solución en el menor tiempo posible. En este nivel se integran los mantenimientos presenciales urgentes, correctivos y de baja prioridad. La licitadora aporta un gráfico que representa el flujo del proceso.




| | |
|---|---|
| Código Seguro De Verificación: | |
| Normativa | Este doc |
| Firmado Por | José Va |
| Url De Verificación | http:/ |

| | | |
|---|---|---|
| | Fecha | 19/12/2019 |
| ciembre, de firma electrónica. | | |
| e | Página | 10/29 |

•

Por otra parte se indica, que en el caso de imposibilidad de la instalación, se establecerá la petición en un estado *bloqueado* en todos los sistemas de información (SIGRI + MGAI) notificando el motivo del bloqueo y la propuesta de solución si procede. Solutia llevará a cabo una revisión diaria de las peticiones bloqueadas con el objetivo de comprobar, reclamar o notificar del estado de las mismas.

Es por ello, que su valoración es: BUENA con 2,25 puntos.

**Proazimut:**

La propuesta, al igual que para las instalaciones, describe de forma detallada, clara y cronológica las actuaciones que llevarán a cabo el personal técnico instalador en el domicilio de la persona usuaria: presentación e identificación; diagnóstico y verificación de la incidencia; renovación de dispositivos; resolución del mantenimiento; llamada de prueba de funcionamiento; firmas y despedida.

Aporta, además de cómo proceder ante la imposibilidad de resolución de una incidencia, el que cualquier cambio o información adicional que afecte a la resolución de la propia incidencia, como por ejemplo una anulación, será reportada como un aviso automático al propio personal técnico instalador.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este |
| Firmado Por | José |
| Url De Verificación | http |

| Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|
| ıbre, de firma electrónica. | |
| Página | 11/29 |

La licitadora, atendiendo al pliego de prescripciones técnicas, realiza una exposición muy completa de cada uno de los tipos de mantenimientos (urgentes, correctivos y de baja prioridad), así como de las pautas a seguir por el personal técnico instalador en el domicilio de la persona usuaria.

Es por ello, que su valoración es: MUY BUENA con 3 puntos.

**A.5.- Procedimiento de actuación ante la baja y retirada (máximo 3 puntos).**

Las empresas licitadoras deberán desarrollar los pasos oportunos para la gestión de las actuaciones citadas, una vez recibida la orden de trabajo, cargado la información y haber citado la retirada.

**Solutia:**

La licitadora en este punto indica que será la figura del Gestor Logístico dentro del proyecto, el que asegurará, mediante el seguimiento y realización de acciones de mejora continua, el cumplimiento de los objetivos marcados en todo lo relativo a la baja, retirada y transporte. En este sentido, presenta las funciones de este perfil, el cual está enfocado principalmente a la logística del proyecto.

En definitiva la licitadora se centra más en la logística de la actuación, almacenes y movilidad del material, y no en la descripción del procedimiento de actuación ante la baja y retirada.

Es por ello, que su valoración es: BAJA con 0,75 puntos.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este |
| Firmado Por | José |
| Url De Verificación | http |

| Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|
| embre, de firma electrónica. | |
| Página | 12/29 |

**Proazimut:**

La propuesta describe de forma detallada, clara y cronológica las actuaciones que llevarán a cabo el personal de la licitadora para la retirada del dispositivo: asignación; desplazamiento; presentación e identificación; soporte material a llevar a los domicilios; información a facilitar; resolución de la actuación por retirada del dispositivo; resolución de la actuación por reanudación del servicio; llamada de prueba; firmas; observaciones y envío a taller de equipos a revisar.

Aportan los motivos que provocan la baja y retirada del Servicio, además de cómo proceder ante cualquier cambio en la retirada del dispositivo, lo que puede conllevar incluso a una reanudación del Servicio, proponiendo las pautas a llevar a cabo en función de las distintas casuísticas.

La licitadora muestra una descripción completa del proceso.

Es por ello, que su valoración es: BUENA con 2,25 puntos.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Es |
| Firmado Por | Jo |
| Url De Verificación | ht |

| Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|
| mbre, de firma electrónica. | |
| Página | 13/29 |

**A.6.- Servicio técnico de la reparación (máximo 3 puntos).**

Las empresas licitadoras describirán la operativa de la reparación del dispositivo de teleasistencia, desde la recepción del mismo en taller.

**Solutia:**

La licitadora describe el flujo general y los pasos a seguir una vez recibidos los dispositivos y accesorios en sus instalaciones, enviados por los técnicos de campo o por cualquier otro medio.

En el almacén principal enumera las funciones principales que desarrollan como centro logístico, siendo éstas: la entrada, el almacenaje, la salida, la distribución y la recogida. Además, desarrollan la recuperación de componentes defectuosos, la gestión y tratamiento de los residuos, la confidencialidad de la información y el procedimiento de destrucción de equipamiento.

En este orden, se indican los siguientes puntos:

- SOLUTIA cumple con la legislación medioambiental sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).
- Las líneas de actuación implantadas para el servicio están basadas en los estándares del sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001 que se traduce en una mejora en el comportamiento ambiental y una mayor sensibilización de los empleados.
- El Manual de Buenas Prácticas Ambientales que utilizará el personal ha sido elaborado con el propósito de informar y sensibilizar a los técnicos sobre la afección al medio ambiente que genera las actividades que realizan.
- SOLUTIA pondrá también a disposición del proyecto la posibilidad de utilizar un laboratorio central de reparaciones equipado con la más avanzada tecnología. No sólo servirá para reparar dispositivos electrónicos mediante sustitución de piezas, sino que tendrá capacidad de hacer reparaciones de bajo nivel con




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este docum |
| Firmado Por | José Varga |
| Url De Verificación | http://w |

| Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|
| mbre, de firma electrónica. | |
| Página | 14/29 |

tecnología Reballing, lo cual permitirá reparar, por ejemplo, placas base cuyos componentes sean de difícil localización.

- La ofertante pone a disposición del proyecto la creación de un laboratorio propio para el proyecto, en el que se dé recepción en él a los diferentes elementos que la ASSDA disponga para que se puedan realizar todo tipo de pruebas, mejoras, mediciones, evoluciones, cambios o cualquier otra cosa necesaria.

Es por ello, que su valoración es: MUY BUENA con 3 puntos.

**Proazimut:**

La licitadora muestra al detalle una descripción completa y pormenorizada del proceso, clasificando las siguientes fases: recepción de los dispositivos; limpieza y desinfección; reprogramación; reparación y retirada.

A continuación, se indica información relevante de la oferta:

- 

- 

- Todos los procesos de reparación están auditados y certificados por AENOR, mediante la aplicación de sistemas de gestión de calidad, conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015.
- Proazimut cumple con la legislación medioambiental sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), para ello tiene establecidos acuerdos con gestores autorizados de residuos.




| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Código Seguro De Verificación: | | | Fecha | 19/12/2019 |
| Normativa | Este docu | 19 de diciembre, de firma electrónica. | | |
| Firmado Por | José Varg | | | |
| Url De Verificación | http://' | ıcia/ve | Página | 15/29 |

Es por ello, que su valoración es: MUY BUENA con 3 puntos.

**A.7.- Inventariado de los dispositivos (máximo 4 puntos).**

Las licitadoras deberán indicar el procedimiento a seguir para el control de los dispositivos domiciliarios, con objeto de conocer la situación de los mismos, desde el momento de su recepción.

**Solutia:**

La licitadora indica nuevamente que todo el inventario será controlado por un Gestor Logístico que se encargará de controlar, actualizar y evolucionar el stock para garantizar la disponibilidad de dispositivos, accesorios y piezas de repuesto en todos los almacenes provinciales y en el Almacén Central, así como adelantar la información necesaria a la ASSDA de las posibles necesidades.

Para cada elemento a mantener en este contrato se propone recoger la siguiente información, la cual podrá ser aumentada: tipo de dispositivo, marca, modelo, número de serie, código de cliente, fecha de compra, fecha de inicio de garantía, fecha de inventariado, inventariado por y estado general.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | E |
| Firmado Por | J |
| Url De Verificación | h |

| | Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|---|
| 3, de 19 de diciembre, de firma electrónica. | | |
| endencia/ve | Página | 16/29 |

Es por ello, que su valoración es: BUENA con 3 puntos.

**Proazimut:**

La licitadora expone que dispone de la capacidad técnica y recursos necesarios para gestionar todas las etapas por las que pasa un dispositivo de teleasistencia, desde su compra hasta que finalmente es desechado, monitorizando toda su secuencia en un ejercicio de trazabilidad. Siendo muy relevantes las operaciones de recepción, almacenaje/custodia y distribución del material para dar servicio a las instalaciones y mantenimientos.

Cabe destacar, que los procesos de almacén están auditados y certificados por AENOR, conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015; que una vez el material es recepcionado se incorporará al Almacén Central para su guarda y custodia, depositándose en ubicaciones específicas e identificadas; que cada zona del indicado almacén tiene funciones establecidas y que el reciclaje tanto de material RAEE como aquel de carácter peligroso distinto al indicado conllevan procesos conforme a lo regulado en los procedimientos oportunos y, en cualquier caso, a lo exigido por la legislación medioambiental vigente.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este documer |
| Firmado Por | José Vargas ( |
| Url De Verificación | http://www |

| | Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|---|
| 19 de diciembre, de firma electrónica. | | |
| cia/ve | Página | 17/29 |

Se anexa la póliza de seguro de Responsabilidad Civil que cubriría las actividades de Teleasistencia.

Es por ello, que su valoración es: BUENA con 3 puntos

**CUADRO DE PUNTUACIONES PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES, MANTENIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES (máximo 24 puntos).**

| A. PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES, MANTENIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES (MÁXIMO 24 PUNTOS). | PUNTUACIONES OBTENIDAS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | SOLUTIA | | PROAZIMUT | |
| A.1.- Pautas básicas de actuacion del personal de la empresa adjudicataria (máximo 2 puntos). | 1,50 | 14,00 | 2,00 | 22,25 |
| A.2.- Procedimiento de citación de la actuación (máximo 4 puntos) | 1,00 | | 4,00 | |
| A.3.- Procedimiento de actuación ante una instalación y la imposibilidad de la misma (máximo 5 puntos) | 2,50 | | 5,00 | |
| A.4.- Procedimiento de tactuación ante las diferentes tipologías de mantenimiento e imposibilidad si procediese (máximo 3 puntos ). | 2,25 | | 3,00 | |
| A.5.- Procedimiento de actuación ante la baja y retirada (máximo 3 puntos). | 0,75 | | 2,25 | |
| A.6.- Servicio técnico de la reparación (máximo 3 puntos). | 3,00 | | 3,00 | |
| A.7.- Inventariado de los dispositivos (máximo 4 puntos). | 3,00 | | 3,00 | |

**B.- MEDIOS MATERIALES PARA LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR (máximo 10 puntos).**

Las entidades licitadoras deberán describir en sus ofertas:

**B.1.- El equipamiento dispuesto para la planificación y ejecución de los trabajos derivados de la presente contratación (máximo 5 puntos).**

**Solutia:**




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este documento |
| Firmado Por | José Vargas Ca |
| Url De Verificación | http://www.j |

| | Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|---|
| diciembre, de firma electrónica. | | |
| ve | Página | 18/29 |

Por otra parte, la empresa licitadora pondrá a disposición de este proyecto Google G Suite, servicio con varias aplicaciones web que permitirán mejorar la comunicación y coordinación de los equipos.

La empresa licitadora indica que contará durante toda la duración del contrato con una póliza de responsabilidad civil suficiente para cubrir cualquier incidencia provocada por sus trabajadores.

En términos generales se centra en la descripción de la principal herramienta, pero no hace referencia a otros equipamientos necesarios para la planificación y ejecución de los trabajos.

Es por ello, que su valoración es: SUFICIENTE con 2,50 puntos.

**Proazimut:**

La licitadora indica el equipamiento dispuesto para la planificación y ejecución de los trabajos clasificando, por una parte los recursos materiales asociados a las personas que prestan el servicio, y por otra parte los recursos materiales asociados al conjunto del servicio.

Así, dentro de los materiales de las personas que prestan el servicio, diferencia el material asociado al personal instalador (unidades móviles, equipamiento informático, equipamiento técnico y uniformes, y EPIS), el material asociado al personal de coordinación (puestos de gestión de llamadas y equipamiento informático) y material asociado al personal de taller-laboratorio (puestos de laboratorio, equipamiento técnico y uniformes, y EPIS)




| | |
|---|---|
| Código Seguro De Verificación: | |
| Normativa | Este documento inc |
| Firmado Por | José Vargas Casas |
| Url De Verificación | http://www.jun |

| | | |
|---|---|---|
| | Fecha | 19/12/2019 |
| diciembre, de firma electrónica. | | |
| ve | Página | 19/29 |

Por otro lado, dentro de los materiales asociados al conjunto del servicio, se describen los almacenes, la sala de taller-laboratorio, la sala de Contac-Center, los vehículos de reparto, los servidores y el software de gestión.

Es por ello, que su valoración es: BUENA con 3,75 puntos.

**B.2.- Las características técnicas de los medios materiales (máximo 5 puntos).**

**Solutia:**

La licitadora indica que pondrá a disposición de la ASSDA: diversos centros logísticos satélites para poder reducir los tiempos de entrega a los distintos técnicos, la flota de vehículos propia, los acuerdos con las diversas empresas de transportes, y el laboratorio central de reparaciones.




| | |
|---|---|
| Código Seguro De Verificación: | |
| Normativa | Este docu |
| Firmado Por | José Varg |
| Url De Verificación | http://v |

| | |
|---|---|
| Fecha | 19/12/2019 |
| iembre, de firma electrónica. | |
| Página | 20/29 |

Además, los técnicos dispondrán de furgoneta-vehículo taller dotada de las herramientas y un stock suficiente que les permita realizar distintos cambios de componentes que sea necesario remplazar.

La empresa licitadora expone el material que pondrá a disposición de los técnicos: vehículo taller y de carga, portátil profesional, Smartphone, Tablet, HD portátil, maleta de herramientas completa, etc.

Finalmente, se describen las funciones principales que desarrollarán los centros logísticos, así como las características principales del almacén central, los almacenes satélites y las oficinas en Sevilla.

Es por ello, que su valoración es: BUENA con 3,75 puntos.

**Proazimut:**

La licitadora indica las características técnicas de los siguientes medios materiales: edificios e instalaciones (almacén central, almacenes provinciales, taller-laboratorio, oficinas de gestión administrativa y recursos compartidos), recursos para la planificación de citas (servicio de comunicaciones y área de Contact Center), flota de vehículos (unidades móviles, equipo de gestión y vehículos de reparto) medios materiales de instaladores, coordinadores, puestos de taller-laboratorio, equipos de Protección personal (EPIS) y personal de almacén.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este docu |
| Firmado Por | José Varg |
| Url De Verificación | http:// |

| | Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|---|
| 19 de diciembre, de firma electrónica. | | |
| ıcia/ve | Página | 21/29 |

Es por ello, que su valoración es: MUY BUENA con 5 puntos.

Se valorarán aquellas ofertas que superen los requisitos mínimos indicados en el pliego de prescripciones técnicas.

**CUADRO DE PUNTUACIONES AMPLIACIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES PARA LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR (máximo 10 puntos)**

| B. AMPLIACIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES PARA LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR (MÁXIMO 10 PUNTOS). | PUNTUACIONES OBTENIDAS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | SOLUTIA | | PROAZIMUT | |
| B.1.- El equipamiento dispuesto para la planificación y ejecución de los trabajos derivados de la presente contratación (máximo 5 puntos). | 2,50 | 6,25 | 3,75 | 8,75 |
| B.2.- Las características técnicas de los medios materiales (máximo 5 puntos). | 3,75 | | 5,00 | |

**C.- MEJORAS (máximo 8 puntos).**

Se valorarán las mejoras que seguidamente se indican. Las entidades licitadoras indicarán, en su caso las mejoras que aporten y realizarán una descripción de las mismas.

**C.1.- Entrega de guías de bienvenida, de fácil comprensión, para todas las instalaciones (máximo 2 puntos).**

**Solutia:**

La licitadora describe la adaptación de la guía de bienvenida teniendo en cuenta las siguientes medidas: revisión al menos trimestral del documento, adaptación a la imagen corporativa, uso de macrotipos, eliminación de degradados de color haciendo del blanco el color predominante en los fondos de página, evitar la utilización de textos justificados, utilización de un lenguaje inclusivo etc.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este documento inc |
| Firmado Por | José Vargas Casas |
| Url De Verificación | http://www.junt |

| Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|
| iciembre, de firma electrónica. | |
| e Página | 22/29 |

Se ofrece la realización de videos explicativos de la propia guía de bienvenida para que el instalador enseñe y explique a la persona usuaria el video a través de una Tablet u ordenador portátil que llevará consigo.

No obstante, no aporta ni la descripción de la guía, ni anexa una propuesta del documento citado.

Es por ello, que su valoración es: SUFICIENTE con 1 puntos

**Proazimut:**

La licitadora expone una Declaración Responsable de Entrega de Guías de Bienvenida para todas las instalaciones que se efectúen durante la vida del contrato.

Es por ello, que su valoración es: MUY BUENA con 2 puntos.

**C.2.- Entrega de manuales de usuario, de fácil comprensión, para todas las instalaciones (máximo 2 puntos).**

**Solutia:**

Igualmente, la licitadora describe la adaptación del manual de usuario teniendo en cuenta las siguientes medidas: revisión al menos trimestral del documento, adaptación a la imagen corporativa, uso de macrotipos, eliminación de degradados de color haciendo del blanco el color predominante en los fondos de página, evitar la utilización de textos justificados, utilización de un lenguaje inclusivo, etc.

Se ofrece la realización de videos explicativos de la propia guía de bienvenida para que el instalador enseñe y explique a la persona usuaria el video a través de una Tablet u ordenador portátil que llevará consigo.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este documen |
| Firmado Por | José Vargas ( |
| Url De Verificación | http://www |

| | Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|---|
| diciembre, de firma electrónica. | | |
| ve | Página | 23/29 |

No obstante, no aporta ni la descripción del manual de usuario ni anexa una propuesta del documento citado.

Es por ello, que su valoración es: SUFICIENTE con 1 puntos

**Proazimut:**

La licitadora expone una Declaración Responsable de Entrega de Manuales de Usuario para todas las instalaciones que se efectúen durante la vida del contrato.

Es por ello, que su valoración es: MUY BUENA con 2 puntos.

**C.3.- Entrega de manuales de usuario y guías de bienvenida, ambos de fácil comprensión, en Braille (máximo 2 puntos).**

**Solutia:**

Aunque la licitadora indica que dispone en sus instalaciones de una impresora Braille a disposición del proyecto, detallando las características de ésta, no muestra una descripción de los documentos en Braille solicitados por la ASSDA.

Es por ello, que su valoración es: SUFICIENTE con 1 punto

**Proazimut:**

La licitadora expone una Declaración Responsable de Entrega de Manuales de Usuario y Guías de Bienvenidas, en Braille para todas las instalaciones que sean requeridas durante la vida del contrato.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este docu |
| Firmado Por | José Varg |
| Url De Verificación | http://// |

| Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|
| iembre, de firma electrónica. | |
| Página | 24/29 |

Es por ello, que su valoración es: MUY BUENA con 2 puntos.

**C.4.- Entrega de manuales de usuario y guías de bienvenida, en diferentes idiomas (máximo 1 punto).**

**Solutia:**

La licitadora indica en su propuesta que todos los materiales destinados a los usuarios finales serán traducidos a los diferentes idiomas que requiera la ASSDA, al inicio o durante la ejecución del proyecto.

No obstante, no aporta la descripción de la documentación requerida por la ASSDA, ni anexa propuestas.

Es por ello, que su valoración es: SUFICIENTE con 0,50 puntos.

**Proazimut:**

La licitadora expone una Declaración Responsable de Entrega de Manuales de Usuario y Guías de Bienvenidas, en diferentes idiomas. En cuanto a las guías de bienvenida se compromete para todas las instalaciones que sean requeridas durante la vida del contrato, aunque para los manuales de usuario se comprometen a la entrega de éstos en los idiomas autorizados por los fabricantes, o en su caso, a solicitarles autorización para traducirlos en cualquier idioma que ASSDA necesite.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este do |
| Firmado Por | José Va |
| Url De Verificación | http:/ |

| | Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|---|
| diciembre, de firma electrónica. | | |
| ve | Página | 25/29 |

Es por ello, que su valoración es: MUY BUENA con 1 punto.

**C.5.- Manual de usuario y guía de bienvenida, ambos de fácil comprensión, en formato electrónico (máximo 1 punto).**

**Solutia:**

La licitadora propone como mejora documentos electrónicos en formato DAISY, formato multimedia que promueve y mantiene un sistema de acceso a documentos impresos estándar para invidentes, personas con baja visión, disléxicas u otros problemas. Consiste en la grabación de documentos por medio de lectores especializados en este tipo de producción, manejando la misma información que el documento original.

Es por ello, que su valoración es: BUENA con 0,75 puntos.

**Proazimut:**

La licitadora expone una Declaración Responsable de Entrega de Manuales de Usuario y Guías de Bienvenidas, en formato electrónico, así como una audioguía de fácil comprensión para personas invidentes.

Es por ello, que su valoración es: BUENA con 0,75 puntos.




| | |
|---|---|
| Código Seguro De Verificación: | |
| Normativa | Este docu |
| Firmado Por | José Varg |
| Url De Verificación | http://v |

| | |
|---|---|
| Fecha | 19/12/2019 |
| embre, de firma electrónica. | |
| Página | 26/29 |

CUADRO DE PUNTUACIONES DE MEJORAS (máximo 8 puntos).

| C. MEJORAS (MÁXIMO 8 PUNTOS) | PUNTUACIONES OBTENIDAS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | SOLUTIA | | PROAZIMUT | |
| C.1.- Entrega de guías de bienvenida, de fácil comprensión, para todas las instalaciones (máximo 2 puntos) | 1,00 | 4,25 | 2,00 | 7,75 |
| C.2.- Entrega de manuales de usuario, de fácil comprensión, para todas las instalaciones (máximo 2 puntos) | 1,00 | | 2,00 | |
| C.3.- Entrega de manuales de usuario y guías de bienvenida, ambos de fácil comprensión, en Braille ( máximo 2 puntos). | 1,00 | | 2,00 | |
| C.4.- Entrega de manuales de usuario y guías de bienvenida, ambos de fácil comprensión, en diferentes idiomas (máximo 1 punto). | 0,50 | | 1,00 | |
| C.5.- Manual de usuario y guía de bienvenida, ambos de fácil compresión, en formato electrónico (máximo 1 punto). | 0,75 | | 0,75 | |

## PUNTUACIÓN RESULTANTE DE LA VALORACIÓN.

Habiéndose valorado las proposiciones contenidas en el Sobre 2 presentadas por las empresas **SOLUTIA Innovaworld Technologies, S.L y Proazimut, S.L** relativas al procedimiento de adjudicación del contrato del servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos domiciliarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia promovido por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, se concluye con las valoraciones de las mencionadas licitadoras obteniendo una puntuación de **24,50** puntos y de **38,75** puntos respectivamente, tal y como se desglosa por criterios en el Anexo I.

En Sevilla, a fecha firma digital

El Jefe de Teleasistencia.

Jose Vargas Casas.




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este |
| Firmado Por | José |
| Url De Verificación | http |

| Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|
| mbre, de firma electrónica. | |
| Página | 27/29 |

Anexo I

| A. PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES, MANTENIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES (MÁXIMO 24 PUNTOS). | PUNTUACIONES OBTENIDAS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | SOLUTIA | | PROAZIMUT | |
| A.1.- Pautas básicas de actuacion del personal de la empresa adjudicataria (máximo 2 puntos). | 1,50 | 14,00 | 2,00 | 22,25 |
| A.2.- Procedimiento de citación de la actuación (máximo 4 puntos) | 1,00 | | 4,00 | |
| A.3.- Procedimiento de actuación ante una instalación y la imposibilidad de la misma (máximo 5 puntos) | 2,50 | | 5,00 | |
| A.4.- Procedimiento de tactuación ante las diferentes tipologías de mantenimiento e imposibilidad si procediese (máximo 3 puntos ). | 2,25 | | 3,00 | |
| A.5.- Procedimiento de actuación ante la baja y retirada (máximo 3 puntos). | 0,75 | | 2,25 | |
| A.6.- Servicio técnico de la reparación (máximo 3 puntos). | 3,00 | | 3,00 | |
| A.7.- Inventariado de los dispositivos (máximo 4 puntos). | 3,00 | | 3,00 | |
| **B. AMPLIACIÓN DE LOS MEDIOS MATERIALES PARA LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR (MÁXIMO 10 PUNTOS).** | **PUNTUACIONES OBTENIDAS** | | | |
| | **SOLUTIA** | | **PROAZIMUT** | |
| B.1.- El equipamiento dispuesto para la planificación y ejecución de los trabajos derivados de la presente contratación (máximo 5 puntos). | 2,50 | 6,25 | 3,75 | 8,75 |
| B.2.- Las características técnicas de los medios materiales (máximo 5 puntos). | 3,75 | | 5,00 | |
| **C. MEJORAS (MÁXIMO 8 PUNTOS)** | **PUNTUACIONES OBTENIDAS** | | | |
| | **SOLUTIA** | | **PROAZIMUT** | |
| C.1.- Entrega de guías de bienvenida, de fácil comprensión, para todas las instalaciones (máximo 2 puntos) | 1,00 | 4,25 | 2,00 | 7,75 |
| C.2.- Entrega de manuales de usuario, de fácil comprensión, para todas las instalaciones (máximo 2 puntos) | 1,00 | | 2,00 | |
| C.3.- Entrega de manuales de usuario y guías de bienvenida, ambos de fácil comprensión, en Braille (máximo 2 puntos). | 1,00 | | 2,00 | |
| C.4.- Entrega de manuales de usuario y guías de bienvenida, ambos de fácil comprensión, en diferentes idiomas (máximo 1 punto). | 0,50 | | 1,00 | |
| C.5.- Manual de usuario y guía de bienvenida, ambos de fácil compresión, en formato electrónico (máximo 1 punto). | 0,75 | | 0,75 | |
| **Puntuación total** | **24,50** | | **38,75** | |




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este docum |
| Firmado Por | José Vargas |
| Url De Verificación | http://ww |

| Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|
| mbre, de firma electrónica. | |
| Página | 28/29 |

Anexo II

| BAREMO DE PUNTUACIONES | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| PUNTUACIONES MÁXIMAS | MUY BUENA (100%) | BUENA (75%) | SUFICIENTE (50%) | BAJA (25%) | NO APORTA (0%) |
| 1 | 1 | 0,75 | 0,5 | 0,25 | 0 |
| 2 | 2 | 1,5 | 1 | 0,5 | 0 |
| 3 | 3 | 2,25 | 1,5 | 0,75 | 0 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 5 | 3,75 | 2,5 | 1,25 | 0 |




| Código Seguro De Verificación: | |
|---|---|
| Normativa | Este docume |
| Firmado Por | José Vargas |
| Url De Verificación | http://ww |

| | Fecha | 19/12/2019 |
|---|---|---|
| 19 de diciembre, de firma electrónica. | | |
| icia/ve | Página | 29/29 |