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 detectores de humo, gas y dispositivos móviles y servicios de comunicaciones para dispositivos móviles y GSM del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Expediente: CA-07/2020.

Lote I: Servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los detectores de humo, gas y dispositivos móviles.

Empresas Licitadoras: Proazimut, S.L

UTE Solutia Tunstall

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento inco	e 19 de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas Casas		
Url De Verificación	http://www.junta	encia/ve	Página 1/66

TABLA DE CONTENIDOS.

OBJETO……3

ANÁLISIS DE LAS PROPOSICIONES PRESENTADAS POR LAS EMPRESAS LICITADORAS…….4

PUNTUACIÓN RESULTANTE DE LA VALORACIÓN……64

ANEXO I……65

ANEXO II……66

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

	Fecha	23/04/2021
9 de diciembre, de firma electrónica.		
cia/ve	Página	2/66

OBJETO.

Efectuada la apertura del sobre nº2 por la mesa de Contratación en acto público de las licitadoras admitidas, **Proazimut, S.L y UTE Solutia Tunstall,** el pasado 05 de noviembre de 2020, 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 VII y X del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Conforme a los criterios de adjudicación y baremos de valoración, indicado en el Anexo X del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la puntuación máxima que pudiera resultar de la presente valoración es de 26,5 puntos, debiendo las licitadoras obtener al menos 13,5 puntos en el conjunto de criterios cualitativos para no ser excluidas del procedimiento de licitación.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento in	19 de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas Casas		
Url De Verificación	http://www.jun	encia/ve Página	3/66

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 (26,50 puntos):

1.Protocolos de gestión de las instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones (máximo 8.5 puntos).

El licitador tendrá que hacer una descripción de los procesos de asignación de tareas. Se tendrá en cuenta la planificación, organización y el seguimiento de la ejecución del contrato. Para ello las empresas deberán desarrollar los siguientes puntos, diferenciando si procede por los diferentes detectores/dispositivo móvil y teniendo en cuenta los pasos indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

1.1.- Pautas básicas de actuación del personal de la empresa adjudicataria (máximo 0,5 puntos)

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

Proazimut, S.L

La empresa licitadora indica que se trata de un Centro Especial de Empleo de iniciativa social, cuyo objetivo principal es la inclusión social y laboral de personas en riesgo de exclusión social. Así, filosofía, vocación, estructura y procesos están orientados hacia el tratamiento individualizado, la adaptación, el desarrollo y el cuidado de las personas, situándolas en el centro de la organización y proyectando este compromiso tanto interna como externamente.

Para el cumplimiento de este compromiso se dispone de estructuras como el Departamento de Personas y Valores (Recursos humanos), las Unidades de Apoyo y el Departamento de Calidad y Medioambiente. Dichos departamentos seleccionan perfiles

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento	19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas Cas			
Url De Verificación	http://www.j	ncia/ve	Página	4/66

humanos excelentes en el trato de las personas. Además se realizan formaciones, tanto internas como externas, del diseño de protocolos de actuación, así como del seguimiento de las actuaciones y de mejora continua, proceso éste en el que se da una gran importancia a aspectos como la satisfacción del cliente y el trato a las personas.

La empresa licitadora pone de manifiesto que tienen presente el colectivo de personas destinatarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia (en adelante SAT) y refuerzan su compromiso de que todas las personas de su organización, desde el personal de oficina, hasta el personal técnico instalador, tengan en todo momento un trato adecuado, sensible y empático con las personas beneficiarias del SAT, sean éstas titulares del servicio, no responsables. También, se indica la importancia de que la relación con el personal del SAT se caracterice por la calidad de trato, empatía y compromiso, ya sean personas teleasistentes o supervisoras de las Centrales receptoras de atención de llamadas del SAT.

Se detalla el trato mínimo que se dispensará a las personas titulares del SAT, así como a las personas no titulares y residentes, y/o personas cuidadoras que sean atendidas por parte del servicio técnico de la empresa adjudicataria:

- El personal, en las posibles interacciones telefónicas y/o presenciales se identificará como parte del SAT y mantendrá trato educado, respetuoso, cordial y amable.

- El personal técnico instalador, irá uniformado con la vestimenta proporcionada por PROAZIMUT, que le identificará como personal técnico instalador del Servicio de Teleasistencia de la Junta de Andalucía, e irá provisto de la acreditación en un lugar visible para su identificación ante las personas usuarias y familiares.

- La empresa licitadora indica que durante todo el tiempo que permanezca activa la pandemia del Coronavirus (Covid-19), se tendrá presente y se

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento in de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas Casa		
Url De Verificación	http://www.jur a/ve	Página	5/66

cumplirá el Protocolo del Personal Técnico de Teleasistencia de PROAZIMUT para la prevención de contactos con Coronavirus (Covid-19).

- Dentro de las pautas comportamentales descritas se hace hincapié en la comunicación activa, clara y resolutiva trato educado, respetuoso, cordial y amable, tono adecuado, correcto y de colaboración, etc. Asimismo, se indica que el personal técnico se asegurará de la correcta compresión del funcionamiento de los dispositivos por parte de la persona usuaria y su entorno.

Por otra parte, se indican pautas generales de actuación entre las que destacan:

- Con anterioridad a la visita para la actuación del personal técnico instalador en el domicilio, desde el Área de Coordinación se cotejarán los datos básicos de las personas usuarias proporcionados en la ficha proporcionada.

- Si, en el transcurso de su permanencia en una vivienda, fuera detectado por parte del personal técnico instalador alguna incidencia que afecte al correcto funcionamiento del dispositivo de teleasistencia, se resolverá por su parte tantos mantenimientos como sean necesarios para la resolución de la misma. Tal y como indica el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Se destaca la importancia de la puntualidad a la hora de llegar al domicilio y de la importancia de comunicar a la persona usuaria el retraso si se produciera.

Para garantizar el cumplimiento de las pautas comportamentales y generales PROAZIMUT establece entre sus medidas: un Plan de Formación anual; un sistema de evaluación externo mediante encuestas de satisfacción y su posterior análisis; un sistema de evaluación interno mediante una evaluación anual del desempeño; un

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docun	9 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Varga			
Url De Verificación	http://w	cia/ve	Página	6/66

seguimiento mensual y la puesta en marcha de acciones correctoras y preventivas; planes de mejoras, formación adicional y/o específica, etc.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA,** con 0,5 puntos

UTE Solutia Tunstall.

La licitadora expone que esta UTE nace con misión y vocación de servicio público y de labor social y siempre tendrá muy presente los colectivos destinatarios del SAT, por lo que todas las personas de la organización así como las empresas participantes en ella, desde el personal de estructura hasta los técnicos instaladores, tendrán en todo momento un trato exquisito con las personas beneficiarias del SAT, sean éstas titulares del servicio, familiares o convivientes; con el personal teleasistente de los Centros de Atención, supervisores, personal teleoperador de ASSDA y/o cualquier otro interlocutor que pudiese haber.

En este sentido, tanto los técnicos instaladores como todo el personal de estructura que esté dedicado a este servicio recibirán periódicamente formación en aspectos técnicos (sobre el uso de dispositivo y detectores, actualizaciones de las aplicaciones informáticas o cualquier otro aspecto técnico) y genéricos (sobre habilidades sociales, pautas comportamentales, gestión del tiempo, igualdad de género, etc).

Esto permitirá conocer las expectativas de la ASSDA y de las propias personas usuarias y/o beneficiarias, analizar el grado de cumplimiento de dichas expectativas, su percepción sobre el servicio que presta la licitadora y realizar una valoración independiente, argumentada, verificable y rigurosa sobre la prestación del Servicio Técnico de Teleasistencia, permitiendo trasladar esta

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

	Fecha	23/04/2021
diciembre, de firma electrónica.		
ve	Página	7/66

información a la ASSDA para su revisión, control e integración en sus propios Sistemas de Calidad.

La licitadora describe de manera clara las pautas de comportamiento general de los profesionales del servicio y para ello clasifica dichas pautas de la siguiente manera:

- Para todos los perfiles profesionales del servicio técnico: destacando la importancia de mantener siempre un trato educado, respetuoso, cordial y amable con la/s persona/s usuaria/s, utilizarán el trato de "usted" con todas ellas con educación y cortesía. Además, se hace hincapié en mantener una actitud empática con las personas usuarias del servicio.

- Para el personal que realice labores de citación y planificación: se describen pautas que faciliten la comunicación para que sea eficaz teniendo en cuenta la información suministrada por el interlocutor, indicando que si se detecta algún problema de comunicación, se acudirá a los medios técnicos o personales adecuados. Se hace referencia al cumplimiento relativo a la Protección de Datos.

- En las intervenciones domiciliarias del personal técnico instalador se indican pautas generales de actuación entre las que destacan la importancia de la puntualidad y la correcta identificación del personal técnico; el pedir permiso antes de realizar cualquier actuación en el domicilio; la explicación

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este docun
Firmado Por	José Varga
Url De Verificación	http://w

	Fecha	23/04/2021
9 de diciembre, de firma electrónica.		
cia/ve	Página	8/66

de en qué consiste la intervención a realizar; mantener cuidado, orden y limpieza; comprobar el correcto funcionamiento del dispositivo; la resolución de las dudas que surjan; etc.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA,** con 0,5 puntos.

1.2.- Procedimiento de citación telefónica del personal destinado a tal fin (máximo 0.5 punto)

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

Proazimut, S.L

La licitadora especifica que dispone de una Sala de Coordinación dimensionada con 30 puestos de trabajo para personal de coordinación y centralita con tecnología que permite el registro automático de las llamadas y la grabación en formato digital.

PROAZIMUT indica que las solicitudes de futuras personas usuarias o demandantes de servicios de la ASSDA se recepcionarán y se incorporarán automáticamente al Software de Gestión de PROAZIMUT (SGP) con la fecha y hora de creación de la actuación, que serán el punto de inicio para contabilizar el plazo de ejecución.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documer	19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas (			
Url De Verificación	http://www	.cia/ve	Página	9/66

Se muestran diferentes mediciones que servirán para controlar la calidad del servicio: consulta de llamadas salientes, de llamadas entrantes, de llamadas por fecha, informe de consultas-escucha y descarga de grabaciones.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA** con 0,5 puntos.

UTE Solutia Tunstall.

Estas órdenes de trabajo contendrán los datos necesarios para una eficiente y rápida gestión; y serán incorporados a las aplicaciones de gestión para su pronta resolución en función de sus respectivos plazos.

En este sentido, se destaca que existirá entre el SAT y la UTE una comunicación bidireccional permanente en relación a los datos recepcionados y los estados en que se

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documer	diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas (			
Url De Verificación	http://www	/ve	Página	10/66

encuentren estas órdenes de trabajo, permitiendo tener actualizada la información sobre el estado de cada actuación en tiempo real en ambas entidades.

La licitadora describe claramente el proceso a seguir en la citación con la persona usuaria e indica que las personas que contactarán telefónicamente para dar las citas tendrán visibles en un mapa las órdenes de trabajo y podrán asignar las actuaciones pendientes a los respectivos técnicos instaladores, quienes las recibirán en sus equipos informáticos y smartphones a través de la aplicación especialmente diseñada para este servicio.

Se incluye un flujo del proceso y se indica que todas las llamadas de citación serán registradas y grabadas y estarán a disposición de la ASSDA para cuando considere oportuno verificarlas, auditarlas o hacer un seguimiento del proceso.

Es por ello, que su valoración es: **MUY BUENA,** con 0,5 puntos

1.3.- Procedimiento de actuación de la empresa adjudicataria ante una instalación y la imposibilidad de la misma (máximo 2 puntos).

Una vez recibida la orden de trabajo, cargada la información y haber citado la actuación, las empresas licitadoras deberán desarrollar los pasos oportunos para la gestión de la instalación.

Proazimut, S.L.

La licitadora especifica, previo a la descripción del procedimiento de la instalación de los dispositivos de Teleasistencia Avanzada, que el personal técnico instalador tendrá los siguientes objetivos:

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento i
Firmado Por	José Vargas Casa
Url De Verificación	http://www.ju

	Fecha	23/04/2021
diciembre, de firma electrónica.		
ve	Página	11/66

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

Por otro lado, se contempla el procedimiento a seguir en caso de que no se pueda llevar a cabo la actuación y la instalación quede suspendida y/o se produzca una renuncia total o parcial.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este document	le diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas Ca			
Url De Verificación	http://www.	a/ve	Página	12/66

Adicionalmente la licitadora, durante todo el tiempo que permanezca activa la pandemia del Coronavirus (Covid-19), tendrá presente y cumplirá el Protocolo del Personal Técnico de Teleasistencia de PROAZIMUT para la prevención de contactos con Coronavirus (Covid-19) (adjunto a esta oferta como Anexo 1).

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

UTE Solutia Tunstall.

La licitadora indica como el día previsto para la visita los técnicos instaladores conocerán la disponibilidad de dispositivos, los materiales que tienen que llevar a cabo las instalaciones programadas, así como los datos básicos de las personas solicitantes de cara a cumplir con su planificación asignada.

Para la descripción de las distintas instalaciones determina los objetivos de la intervención. Así, a modo de ejemplo, los objetivos que la licitadora expone para la instalación del detector de gas son: asegurarse de que se ha entendido en qué consiste y conoce como funciona; cerciorarse de que el detector queda perfectamente instalado y que la unidad domiciliaria funciona correctamente; actualizar los datos de la persona usuaria si procede y registrarlos en las aplicaciones informáticas adecuadamente; si se percibiera que la persona no conserva facultades suficientes y no es capaz de utilizar el servicio registrar esta circunstancia y comunicarlo al SAT; recoger la encuesta de

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documer	) de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas (			
Url De Verificación	http://www	ia/ve	Página	13/66

satisfacción y en el caso de que se produzca, recoger el desacuerdo o queja de la persona usuaria.

Las pautas de los procedimientos de instalaciones de los detectores de gas y/o humo se describen siguiendo la siguiente estructura: llegada y explicación; pruebas previas y elección de la ubicación; colocación del dispositivo; información de la intervención a la persona usuaria, comprobación de funcionamiento, registros de la intervención y fin de la intervención y abandono del domicilio.

Por otra parte, la descripción de las pautas a seguir en la instalación del dispositivo móvil siguen la siguiente estructura: preparación previa; llegada y explicación; pruebas previas y consejos de ubicación de la base de carga, colocación de la base de carga y pruebas de funcionamiento; información de la intervención a la persona usuaria; registros de intervención; fin de la intervención y abandono del domicilio.

En la oferta, se incluyen flujos de los distintos procesos de instalación que facilitan la descripción de los mismos. Además, la licitadora indica que tras las distintas intervenciones, serán mostrados a las personas usuarias

Por otro lado, se contempla los procedimientos a seguir en caso de que sea imposible realizar o completar la instalación de los distintos detectores y/o dispositivos.

Además, la licitadora indica que a través del personal de gestión y de sus sistemas y aplicaciones informáticas llevará un seguimiento y control sobre el desarrollo de la actividad y se comunicarán con los sistemas de gestión de la ASSDA.

En términos generales, la licitadora describe de forma clara y detallada los procedimientos a seguir en las distintas instalaciones del detector de gas, del detector humo y del dispositivo de teleasistencia móvil, siguiendo los pasos descritos en el Pliego

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento i	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas Casa			
Url De Verificación	http://www.ju	/ve	Página	14/66

de Prescripciones Técnica,

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

1.4.- Procedimiento de actuación de la empresa adjudicataria ante las diferentes tipologías de mantenimientos e imposibilidad si procediese (máximo 2 puntos).

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

Proazimut, S.L

La licitadora especifica, previo a la descripción del procedimiento de los mantenimientos de los distintos dispositivos de Teleasistencia Avanzada, que el personal técnico instalador tendrá los siguientes objetivos:

- Dejar los dispositivos perfectamente instalados y en perfecto estado de funcionamiento.
- Renovación de dispositivos cuyos modelos estén obsoletos o descatalogados por el SAT siempre y cuándo se tengan indicaciones expresas al respecto.
- En los cambios de domicilios habituales, transmitir inmediatamente al SAT los datos referentes a estas casuísticas.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este document
Firmado Por	José Vargas Ca
Url De Verificación	http://www.

	Fecha	23/04/2021
diciembre, de firma electrónica.		
ve	Página	15/66

A continuación, se indica el procedimiento establecido para la resolución telefónica y presencial, estableciendo las actuaciones que llevarán a cabo las personas técnicas instaladoras en los domicilios de las personas usuarias del SAT: presentación e identificación; prueba de funcionamiento del dispositivo domiciliario; diagnóstico y verificación de la incidencia; resolución del mantenimiento correctivo, de baja prioridad o de revisión; cuestionario de toma de datos si procede;

Por otro lado, se contempla de manera exhaustiva el procedimiento a seguir en caso de que no se pueda llevar a cabo la actuación, en los cambios de domicilio del dispositivo móvil o del detector de humo y/o gas y en los cambios de ubicación dentro del domicilio.

Adicionalmente la licitadora, durante todo el tiempo que permanezca activa la pandemia del Coronavirus (Covid-19), tendrá presente y cumplirá el Protocolo del Personal Técnico de Teleasistencia de PROAZIMUT para la prevención de contactos con Coronavirus (Covid-19) (adjunto a esta oferta como Anexo 1),

La licitadora desarrolla al detalle todos los pasos a seguir indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento inc	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas Casas			
Url De Verificación	http://www.jun	a/ve	Página	16/66

UTE Solutia Tunstall.

La licitadora describe de forma conjunta el procedimiento de actuación para la resolución de los mantenimientos de los detectores de humo y gas de forma simultánea, indicando en su caso las correspondientes particularidades en función de cada caso. Se justifica este abordaje conjunto por su similar tipología y por estar en muchos casos instalados en los domicilios de las personas usuarias del SAT de forma conjunta.

El personal de citación y planificación clasificará, a través de dichos softwares, las direcciones para crear rutas óptimas de actuación para los instaladores. Esta recepción marcará el inicio del plazo comprometido para la resolución de cada mantenimiento.

La licitadora indica que su propósito es no agotar en ningún caso los plazos máximos de resolución de los mantenimientos, con objeto de mejorar a este respecto, como indicador de la calidad del servicio. Este indicador, además, estará previsto para su permanente control y seguimiento en el sistema de Calidad de la UTE a nivel interno. A nivel externo podrá ser objeto de control en las reuniones periódicas de seguimiento con la ASSDA. Para conseguir dicha mejora continua se implantarán e incorporarán a los procesos y equipos las innovaciones técnicas y tecnológicas necesarias que favorezcan este objetivo.

LA UTE intentará resolver telefónicamente por parte del personal de Citación y Planificación todos aquellos mantenimientos susceptibles de ser resueltos por esta vía antes de ser asignados a un técnico instalador y citados para su resolución en domicilio. Se indica que todas las llamadas efectuadas serán registradas y almacenadas, conforme a lo establecido en las Leyes y Reglamentos de Protección de Datos, pudiendo solicitar

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docum	le diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas			
Url De Verificación	http://ww	a/ve	Página	17/66

copia de las mismas en cualquier momento.

Previo a la descripción de las procedimiento a seguir en los distintos mantenimientos, la licitadora especifica los objetivos de estas intervenciones: asegurarse la correcta resolución de la incidencia, que los detectores instalados o el terminal teleasistencia móvil conectan perfectamente con el Centro de Atención del SAT en el caso de producirse una situación de riesgo para la persona usuaria, en el caso del terminal teleasistencia móvil, también verificará que localiza perfectamente la ubicación y que ésta conoce perfectamente su funcionamiento, su misión y en qué consiste este servicio.

Las pautas de los procedimientos de los mantenimientos de los detectores de gas y/o humo se describen siguiendo la siguiente estructura: llegada y explicación; pruebas previas y diagnóstico; desinstalación e instalación; información de la intervención, comprobación del funcionamiento; registros de la intervención; fin de la intervención y abandono del domicilio.

En este procedimiento se contempla la posibilidad de actuación ante la imposibilidad de realización de las actuaciones descritas y los cambios de domicilio.

En la oferta, se incluyen flujos de los distintos procesos de mantenimiento que facilitan la descripción de los mismos. Además, la licitadora indica que a través del personal de gestión y de sus sistemas y aplicaciones informáticas llevará un seguimiento y control

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docu	) de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Varg			
Url De Verificación	http://	:ia/ve	Página	18/66

sobre el desarrollo de la actividad y se comunicarán con los sistemas de gestión de la ASSDA.

En términos generales, la licitadora describe de forma clara y detallada los procedimientos a seguir en los distintos mantenimientos del detector de gas, del detector humo y del dispositivo de teleasistencia móvil, siguiendo los pasos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnica,

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

1.5.- Procedimiento de actuación de la empresa adjudicataria ante la baja y retirada (máximo 1 punto)

Una vez recibida la orden de trabajo, cargada la información y haber citado la retirada, las empresas licitadoras deberán desarrollar los pasos oportunos para la gestión de la misma.

Proazimut, S.L

Se describe el proceso de trabajo que seguirá la empresa licitadora en el domicilio de la persona usuaria: presentación e identificación; llamada de retirada; retirada total o parcial de los dispositivos; resolución de la actuación por reanudación del servicio; actualización del estado de la intervención; firma del parte de trabajo, despedida y envío de dispositivos retirados a almacén-taller.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docum	diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas		
Url De Verificación	http://ww	/ve Página	19/66

Por otra parte, se indica que la gestión de residuos se realizará bajo los estándares de calidad derivados de la aplicación de los Sistemas de Gestión de la Calidad según las normas UNE-EN ISO 9001 y del Sistema de Gestión Medioambiental según las normas UNE-EN ISO 14001.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE,** con 0,5 puntos.

UTE Solutia Tunstall:

La licitadora indica que estas actuaciones serán gestionadas por las personas de Citación y Planificación de la UTE a través del software específico de gestión en función de su plazo y serán realizadas los instaladores, quienes acudirán al domicilio de la persona titular u otra dirección acordada con las personas de contacto en el día y hora previamente previstas e irán provistos de su correspondiente acreditación, aparte de uniformados con la vestimenta proporcionada que les identificará como miembros de la empresa instaladora y del SAT.

Se indica que para la recepción de estas solicitudes de retiradas de dispositivos de Teleasistencia Avanzada por baja de la persona usuaria se dispondrá de herramientas informáticas de registro y gestión de uso compartido por la ASSDA y la UTE. Para la gestión de estas actuaciones se intercambiará información en ambas direcciones, con objeto de tener en todo momento los datos actualizados en tiempo real (nuevos avisos, comunicaciones adicionales, resoluciones, etc.).

La licitadora, al igual que con el procedimiento de resolución de los mantenimientos describe, por su similar característica, la actuación en domicilio de retirada de los

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento inc	diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas Casas		
Url De Verificación	http://www.junt	've Página	20/66

detectores de humo y gas de forma conjunta, y a continuación, aborda la retirada del dispositivo de teleasistencia móvil.

Se expone que el objetivo será que el Instalador tendrá como principales objetivos asegurarse la correcta retirada del detector o terminal teleasistencia móvil y que, en el caso de continuar con la unidad domiciliaria instalada, ésta funciona perfectamente. Además, como otros objetivos, se cerciorará de que los datos de los dispositivos retirados han sido registrados en las aplicaciones informáticas adecuadamente.

En la oferta, se incluyen flujos de los distintos procesos de mantenimiento que facilitan la descripción de los mismos.

En términos generales, la licitadora describe de forma clara y detallada los procedimientos a seguir: llegada y explicación; actuaciones previas; desinstalación del detector; información de la intervención; comprobación del funcionamiento; registro de la intervención; fin de la intervención y abandono del domicilio.

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

1.6.- Servicio técnico de la reparación (máximo 0.5 punto).

Las empresas licitadoras describirán la operativa de la reparación del dispositivo móvil y detectores de humo - gas de teleasistencia, desde la recepción del mismo en taller.

Proazimut, S.L

La licitadora indica que los dispositivos retirados y/o mantenientos serán enviados al Almacén Central de PROAZIMUT en Sevilla donde, en su propio Taller-Laboratorio,

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

	Fecha	23/04/2021
diciembre, de firma electrónica.		
ve	Página	21/66

La licitadora describe detalladamente el proceso que se lleva a cabo una vez recepcionados los dispositivos,

En este sentido, la licitadora indica que en sus reparaciones se usará recambios y/o piezas originales o compatibles validadas por el fabricante del dispositivo, procurando además, el reaprovechamiento y la recuperación de elementos, materiales y materia prima conforme a la Política de Calidad y Mediambiente de la licitadora.

La licitadora expone que se responsabilizará de realizar una recogida selectiva de residuos generados durante la ejecución del contrato, por lo que todos los dispositivos, en caso de quedar inservibles, serán responsabilidad de la empresa y se procederá

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento	e diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas Ca		
Url De Verificación	http://www.	/ve Página	22/66

conforme a la legislación medioambiental vigente, depositando éstos en un centro de residuos habilitado para su reciclaje, en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva RAEE 2002/96 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, modificada por la Directiva 2008/34/CE de 11 de marzo y en el Real Decreto 208/2005 de 25 de febrero, sobre aparatos electrónicos y gestión de residuos.

Por otra parte, se indica que los dispositivos considerados como no recuperables se clasificarán como SCRPAP definitivo, se identificarán de este modo en el software de gestión, y se depositarán en la zona de almacén destinada a la recopilación de equipos en este estado a la espera de autorización por parte de la ASSDA, para su tramitación por parte del gestor de residuos autorizado procediendo así a su reciclado conforme a RAEE.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA,** con 0,5 puntos.

UTE Solutia Tunstall.

En la oferta se especifica que todos los dispositivos retirados por baja del servicio, salvo los que pudiese indicar la ASSDA por motivos de poca antigüedad, no serán objeto de reutilización de forma inmediata para otra persona usuaria, serán remitidos al Taller de reparaciones.

Si se detectase algún fallo de funcionamiento y estuviesen en periodo de garantía serán enviados donde la ASSDA determine para su gestión por parte de la empresa suministradora que cubra dicha garantía. En caso contrario, serían reparados en las instalaciones y con los medios de la licitadora.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento inco	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas Casas			
Url De Verificación	http://www.junt	ia/ve	Página	23/66

Para el resto de las reparaciones, fuera de garantía realizadas en el laboratorio, la licitadora indica que se utilizarán piezas originales u otras compatibles validadas por el fabricante previo acuerdo.

La licitadora indica que el dispositivo reparado será almacenado debidamente, inventariado y con la información establecida para ser identificado como elemento recuperado o reparado, y se clasificará en estado "Disponible", como activo a disposición del servicio y previa autorización de la ASSDA para su futura instalación o uso para otra persona usuaria. En todo caso, la UTE especifica que llevará un control sobre las actuaciones efectuadas mediante un registro e inventario en el que constará: tipo de actuación y de resolución, materiales empleados, fechas de notificación de la actuación y de resolución, identificación del personal técnico (zona-provincia), si se encuentra o no en garantía y número de serie del etiquetado.

La licitadora indica que los instaladores realizarán mínimo un envío semanal de los dispositivos que tengan en su poder provenientes de domicilios. Por otra parte, los dispositivos que estuvieran en los almacenes descentralizados también se enviarán mínimo una vez a la semana.

LA UTE resalta que cumple con la legislación medioambiental sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y que 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. Además, se especifica que el Manual de Buenas Prácticas Ambientales que utilizará el personal tiene el propósito de informar y sensibilizar a los técnicos sobre la afección al medio ambiente que genera las

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

Fecha	23/04/2021
embre, de firma electrónica.	
Página	24/66

actividades que realizan y como, con unas sencillas recomendaciones y prácticas ambientales correctas, se puede reducir el impacto ambiental generado.

La licitadora hace hincapié que dispone del respaldo de Tunstall, fabricante y líder mundial de Teleasistencia, y con todo su know how, el cuál pone a disposición de este proyecto y de este servicio en concreto.

Es por ello, que su valoración es **MUY BUENA ,** con 0,5 puntos.

1.7.- Inventariado de los dispositivos (máximo 2 puntos)

Las licitadoras deberán indicar el procedimiento a seguir para el control de los dispositivos móviles y detectores de humo - gas, con objeto de conocer la situación de los mismos, desde el momento de su recepción.

Proazimut, S.L

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 y transparencia total.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este document	iciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas C		
Url De Verificación	http://www.	Página	25/66

Por otra parte, la licitadora describe las infraestructuras (almacén central, zonas del almacén, zonas de recepción y control, etc.) y procesos que intervienen en el ciclo de vida de los dispositivos (almacén virtual, domicilios de las personas usuarias, taller de reparaciones, gestor de residuos, almacenes provinciales, etc.).

PROAZIMUT indica que para ofrecer seguridad y fiabilidad en el control de existencias realizará distintas acciones:

- Trazabilidad de los dispositivos que permitirá disponer de información de la disponibilidad de los equipos, además de su estado y ubicación.
- Inventario semanal de cada uno de los almacenes virtuales, a realizar por cada persona técnica instaladora con el objetivo detectar y corregir errores de movimiento de equipos.
- Inventario rotativo semanal parametrizables.
- Inventario anual del 100% de existencias en almacén. Este tipo de inventario supone el paro total del almacén, se realizará en algún periodo de inactividad.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docume	le diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas			
Url De Verificación	http://ww	a/ve	Página	26/66

Además, la licitadora expone que se podrá incorporar la información de "stock de seguridad" para cada tipo de dispositivo y cada almacén, y activar alertas cuando el stock real de cada dispositivo alcance el nivel de stock de seguridad definido, disparando así una solicitud de reaprovisionamiento.

Tal y como exige la normativa vigente, PROAZIMUT indica que cuenta con una póliza de seguro de Responsabilidad Civil general que cubre suficientemente todas sus actividades, incluyendo Teleasistencia. Este seguro cubre el valor de las existencias de ASSDA en tránsito, ya sea mediante reparto interno o empresa especializada, o en el almacén virtual que supone cada persona técnica instaladora (se anexa a la oferta dicha póliza). Adicionalmente, la licitadora especifica que cuenta con una póliza de seguro de todo riesgo por daños materiales y pérdida de beneficio que cubre todas las existencias almacenadas en su Almacén Central, en el que las existencias asociadas a los dispositivos y componentes de ASSDA en custodia están cubiertas.

Finalmente, en la oferta se indican indicadores diarios o quincenales que pueden servir para medir el desempeño de esta actuación de inventario: número de dispositivos pendientes de entrada en almacén, dispositivos enviados, en almacén virtual, existencia de componentes de reparación, etc.

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

UTE Solutia Tunstall.

Para ello, la UTE suscribirá un contrato de seguro, sin coste adicional para la ASSDA, tal y como exige la normativa vigente.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento i	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas Cas			
Url De Verificación	http://www.ju	/ve	Página	27/66

En la oferta se especifica que el Almacén central (gestor logístico) participará en la gestión de los inventarios de todos los dispositivos que la ASSDA ponga a disposición de la licitadora, así como de todas las piezas, componentes, repuestos y consumibles necesarios para su correcta reparación, uso y/o funcionamiento dentro del ámbito del proyecto. Todos ellos contarán con unos umbrales mínimos de mercancías (stock de seguridad) que asegurarán las existencias necesarias para el correcto funcionamiento del proyecto desde el comienzo de este. Además, durante la gestión del inventario, se llevará un registro identificando cada elemento y situación, sabiendo en cada momento niveles de existencia almacenados en el Almacén central, almacenes provinciales y unidades móviles de los técnicos/instaladores.

Los informes se efectuarán de forma obligatoria en periodos quincenales, en dichos inventariados de dispositivos móviles y detectores, podrán estar presente el personal de la Agencia que así se determine.

De cada dispositivo se propone recoger la siguiente información: tipo de dispositivo, marca, modelo, número de seria, IMEI del terminal móvil, otros datos del fabricante (semana/año de fabricación), código de la persona usuaria/ID vivienda, fecha de compra, fecha garantía, fecha de inventario, estado general/observaciones, fechas de notificación de la actuación y de resolución e identificación del personal técnico.

Por otra parte, se detallan las principales características de la herramienta que la UTE ofrece para la gestión del inventario SIGRI y que pone a disposición de la Agencia y se

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento	iciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas Cas		
Url De Verificación	http://www.j	e Página	28/66

enumeran algunas de las funcionalidades e información que proporciona:

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documen	iciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas C		
Url De Verificación	http://www.	e Página	29/66

Por último, indicar que en la oferta se refleja información sobre el estado actual de los dispositivos/detectores aunque se denota la ausencia de información sobre la trazabilidad de los distintos dispositivos.

Es por ello, que su valoración es: **BUENA ,** con 1, 5 puntos.

CUADRO DE PUNTUACIONES PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES, MANTENIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES (máximo 8,5 puntos).

1. PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES, MANTENIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES (MÁXIMO 8,5 PUNTOS).	PUNTUACIONES OBTENIDAS			
	PROAZIMUT, S.L.		UTE SOLUTIA TUNSTALL	
1.1.- Pautas básicas de actuacion del personal de la empresa adjudicataria (máximo 0,5 punto).	0,50	8,00	0,50	8,00
1.2.- Procedimiento de citatación telefónica del personal destinado a tal fin (máximo 0,5 punto).	0,50		0,50	
1.3.- Procedimiento de actuación ante una instalación y la imposibilidad de la misma (máximo 2 puntos)	2,00		2,00	
1.4.- Procedimiento de actuación de la empresa adjudicataria ante las diferentes tipologías de mantenimientos e imposibilidad si procediese (máximo 2 puntos).	2,00		2,00	
1.5.- Procedimiento de actuación de la empresa adjudicataria ante la baja y retirada (máximo 1 punto).	0,50		1,00	
1.6.- Servicio técnico de la reparación (máximo 0,5 punto).	0,50		0,50	
1.7.- Inventariado de los dispositivos (máximo 2 puntos).	2,00		1,50	

2. Descripción de los medios humanos y materiales que garanticen la planificación y ejecución de los trabajos a realizar (máximo 8 puntos)

Las empresas licitadoras deberán describir en sus ofertas:

2.1.- La estructura, la distribución geográfica y la asignación de tareas (máximo de 4 puntos).

Proazimut, S.L

La licitadora indica que dispondrá de todo su equipo directivo y la estructura de la empresa como soporte permanente para garantizar la buena ejecución del contrato. La dirección de Operaciones, la dirección de Sistemas, y la dirección de Servicios

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docume	e diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas		
Url De Verificación	http://www	/ve Página	30/66

Corporativos, junto a la propia dirección General formarán parte activa del seguimiento y de las necesidades del presente contrato.

Por otra parte, de forma específica y exclusiva, PROAZIMUT especifica que contará con un equipo humano con amplia experiencia en la gestión y operación de instalación y mantenimiento de dispositivos de teleasistencia. Se expone que más del 75% del equipo propuesto lleva entre 6 y 18 años desempeñando estas funciones y tareas para distintos clientes a nivel nacional, contando con formación específica en esta materia.

Se presenta la estructura organizativa, en la misma se refleja como de la dirección de Proyecto cuelgan 7 áreas para la correcta ejecución de todas las actividades de este contrato. Las áreas principales son las de Instalación, Coordinación y Laboratorio, desde donde se ejecutan todas las actuaciones requeridas en este contrato para actuaciones sobre los dispositivos de Humo, Gas y Móviles. Se dispone también de áreas de soporte para asegurar el correcto desarrollo del proyecto: Soporte Administrativo, Calidad, Soporte Especializado de Dispositivos Móviles, Logística y Sistemas (ITy Software).

Dicha estructura organizativa presenta las siguientes características a resaltar:

- Equipo de instalación: el equipo de instalación está formado por el equipo móvil que efectúa el servicio de instalación, mantenimiento y otras actuaciones sobre los dispositivos de teleasistencia en las viviendas de las personas usuarias. La licitadora teniendo en cuenta el número de actuaciones a ejecutar calcula el número total de horas necesarias por parte del equipo de instalación y estima que para cumplir estas actuaciones y horas de servicio se dispondrán de hasta 110 personas técnicas instaladoras. Se realiza una distribución geográfica de dicho personal.

Se especifica que, basándose en datos

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documen	nbre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas C		
Url De Verificación	http://www.	Página	31/66

históricos de actuaciones y tiempos de desplazamientos, las zonas geográficas estarán delimitadas por un conjunto de localidades y códigos postales para cuyas actuaciones se requiere un tiempo de dedicación similar teniendo en cuenta el volumen de las mismas y el tiempo de desplazamiento entre ellas.

- Equipo de coordinación: el equipo de personal de Coordinación está formado por aquellas personas de las oficinas de PROAZIMUT que desarrollan el trabajo de organización, programación de los técnicos instaladores y citación a las personas usuarias que recibirán la visita de éstos en sus domicilios. La licitadora teniendo en cuenta el número de actuaciones a ejecutar calcula el número total de horas necesarias por parte del equipo de coordinación y estima que para cumplir estas actuaciones y horas de servicio dispondrán de hasta 28 coordinadores. Se específica que la estructura de coordinación estará dirigida por la persona Responsable del Área, que contará a su vez con 2 Supervisores de Sala, uno por cada 14 Coordinadores. En cuanto a su distribución geográfica, el equipo de Coordinación estará localizado principalmente en las oficinas centrales de PROZIMUT, si bien dispondrá de una segunda sala de Contact-Center en las oficinas de la empresa en Bellavista, también en Sevilla, que permitirá tanto crecimiento como respaldo en caso de incidencias.
- Soporte administrativo: para dar soporte a los equipos de Instalación y Coordinación, la Dirección de Proyecto contará también con 2 personas dedicadas en exclusiva a estas tareas.

- Soporte especializado dispositivos móviles: el Director de Proyecto contará en su estructura con dos personas dedicadas a dar soporte a todas las actuaciones que se llevan a cabo con estos dispositivos (inserción de tarjetas, provisión, actuaciones en domicilio, reparaciones, …).

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas Cas			
Url De Verificación	http://www.j	a/ve	Página	32/66

- Equipo Taller-laboratorio: el equipo de Taller-laboratorio será el encargado de la limpieza, acondicionamiento, comprobación de baterías, verificación de funcionamiento y subsanación de anomalías de los dispositivos móviles y de detectores de Humo y Gas. La licitadora indica que dimensionará a este equipo con 30 personas repartidas de la siguiente forma: 1 responsable de talle-laboratorio, 2 encargados de taller, 15 técnicos de limpieza, 10 técnicos de reparación y 2 técnicos de soldadura.

- Equipo de logística: formado por el grupo de personas que se responsabiliza del control de stocks e inventarios de dispositivos. Cuenta con un responsable del área y personal operario que se encarga del trabajo de recepción y envío de dispositivos, así como todo el movimiento de mercancía que se realiza en los almacenes. Este equipo estará formado por 1 responsable de logística y 4 operarios de almacén.

- Áreas de soporte IT (Tecnologías de la información) y desarrollo de software: la licitadora contará con 6 técnicos de soporte IT Y 4 técnicos de desarrollo software que darán soporte a la infraestructura tecnológica y de software del personal técnico instalador y del personal de coordinación.

Además, la licitadora describe las principales funciones de cada uno de los puestos de trabajo propuestos, realizando una descripción de las tareas y de los perfiles profesionales que llevan a cabo las distintas funciones.

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

UTE Solutia Tunstall:

En la oferta se presenta la configuración inicial prevista del equipo humano para el proyecto, contemplando su estructura, distribución geográfica y su correspondientes roles o tareas asignadas para la prestación de este servicio.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este docume
Firmado Por	José Vargas
Url De Verificación	http://www

Fecha	23/04/2021
diciembre, de firma electrónica.	
Página	33/66

La licitadora indica que el equipo inicial propuesto para la ejecución de ese servicio requerirá la aprobación de la ASSDA y cualquier alteración de este equipo inicial será notificada para su aceptación.

La UTE expone que la ASSDA podrá exigir la sustitución de aquellos/as trabajadores/as que van a prestar los servicios objeto de este proyecto cuando no desarrollen adecuadamente las funciones que tengan encomendadas o cuando existan otras causas que lo justifiquen. Así, el requerimiento para dicha sustitución será analizado en comisión de seguimiento y deberá ser atendida por la licitadora en un plazo no superior a 48 horas.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este document	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas Ca			
Url De Verificación	http://www.	/ve	Página	34/66

Además, la licitadora presenta la configuración propuesta para el equipo mínimo del proyecto indicando que se trata de un modelo flexible que se adaptará a la demanda de las actuaciones que se vayan solicitando, pudiendo por lo tanto, modificar dicha propuesta acorde a los requerimientos solicitados para así dimensionarlo de la mejor manera posible.

Por último, la licitadora describe de forma detallada, las funciones y tareas a desempeñar de los distintos perfiles que componen la estructura para la ejecución de este servicio.
Es por ello, que su valoración es: **MUY BUENA,** con 4 puntos.

2.2.- El equipamiento y materiales dispuestos para la planificación y ejecución de los trabajos derivados de la presente contratación (máximo de 4 puntos).

Proazimut, S.L

La licitadora indica el equipamiento dispuesto para la planificación y ejecución de los trabajos clasificando: los recursos materiales asociados al conjunto del servicio, los recursos materiales asociados a las personas que prestan el servicio y los recursos para infraestructura y gestión IT (Tecnologías de la información).

Así, entre los materiales asociados al conjunto del servicio, se describen los almacenes, la sala de taller-laboratorio, la sala de Contact-Center y los vehículos de reparto.

Dentro de los materiales de las personas que prestan el servicio se describe el material asociado al personal instalador (unidades móviles, equipamiento informático, equipamiento técnico y uniformes, y EPIS), el material asociado al personal de

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento i
Firmado Por	José Vargas Casa
Url De Verificación	http://www.ju

	Fecha	23/04/2021
diciembre, de firma electrónica.		
ve	Página	35/66

coordinación (puestos de gestión de llamadas y equipamiento informático), el asociado al personal de logística y almacén (puestos de trabajo de almacén, equipamiento técnico, uniformes y EPIS), el asociado al personal de taller-laboratorio (puestos de laboratorio, equipamiento técnico y uniformes, y EPIS) y el asociado al personal de gestión, soporte y administración de oficinas (puestos de gestión de trabajo y equipamiento informático).

Por otro lado, dentro de los recursos para infraestructura y gestión de IT se describen los sistemas de información, los servidores y el software de gestión.

En este sentido, se destaca la aportación de fichas y/o fotografías en la descripción realizada sobre los recursos materiales asociados a la prestación del servicio, en concreto sobre: la flota de vehículos, el equipamiento informático y de comunicación, las herramientas y materiales, los equipos de protección personal y la ropa de trabajo.

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas Ca			
Url De Verificación	http://www.	/ve	Página	36/66

UTE Solutia Tunstall:

La licitadora expone que todos los medios materiales con los que cuentan las empresas participantes en la UTE serán puestos a disposición del proyecto en la medida que pudiera resultar necesario.

En la oferta la licitadora detalla las características de la infraestructura y espacios para la prestación del servicio, indicando la siguiente relación de los medios disponibles:

-

- Sede principal del Centro de Operaciones de la UTE, situada en Salteras (Sevilla).

-

- Oficinas, Laboratorio y Almacén de Respaldo en San Fernando de Henares (Madrid).

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documen	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas C			
Url De Verificación	http://www.	ia/ve	Página	37/66

- Almacén Central de más de 5.000 m3, sito en Salteras (Sevilla), donde también se encuentra el Laboratorio Taller para la realización de reparaciones de componentes y equipos. La licitadora indica que este será el centro de las operaciones de logística que permitirá garantizar un control de los dispositivos de teleasistencia móvil, tarjetas SIM y detectores de humo y gas, mediante distintos procedimientos encargados del control de entradas/salidas de mercancías, control de almacenaje de mercancías etc. Así, las principales funciones de este centro logístico son: almacén integrador de comprobación de mercancía, inventario y expediciones. Se describen los distintos procesos de entrada, almacenaje, salida, distribución y recogida.

Se indica que durante toda la duración del contrato se contará con una póliza de seguro y responsabilidad que cubra cualquier incidencia provocada por sus trabajadores.

- Almacenes complementarios en las otras provincias andaluzas, se indica que estos almacenes permitirán que los técnicos instaladores dispongan de los distintos dispositivos que necesiten en un plazo máximo de 24 horas. Se detalla una lista de almacenes secundarios distribuidos en número y capacidad por la geografía andaluza y se describen las medidas de seguridad de los mismos.

- Líneas de comunicación e infraestructura de red: Internet de banda ancha, red de telefonía y conexiones punto a punto con Junta de Andalucía.

- CPDs (Servidores) con sistemas de alimentación ininterrumpida, cabinas de disco, cabinas de cintas, switches, cabinas de servidores, con seguridad y redundacia, etc.

- ServiceDesk principal (CAU) en Murcia.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docu	diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Varg			
Url De Verificación	http://v	/ve	Página	38/66

-

- Salas de formación completamente equipadas.

- Salas de reuniones

- Además, la licitadora describe detalladamente: los vehículos que servirán de unidades móviles, la ropa específica para los profesionales del servicio, los embalajes para transporte, el equipamiento para instaladores (pórtatil gama profesional DELL, Smartphone, dispositivo tablet, HD portátil USB autoalimentado, lector de código de barra y Bidi y herramientas y útiles para el trabajo en domicilio de los instaladores) y los softwares de gestión específicos para la ejecución de este servicio.

- Dentro de los softwares de gestión específicos, la licitadora propone:

-

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docum	diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Varga			
Url De Verificación	http://ww	've	Página	39/66

•

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

CUADRO DE PUNTUACIONES DE LOS MEDIOS MATERIALES PARA LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR (máximo 8 puntos)

2. DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES QUE GARANTICEN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR (MÁXIMO 8 PUNTOS)	PUNTUACIONES OBTENIDAS			
	PROAZIMUT, S.L.		UTE SOLUTIA TUNSTALL	
2.1.- La estructura, la distribución geográfica y la asignación de tareas (máximo de 4 puntos).	4,00	8,00	4,00	8,00
2.2.- El equipamiento y materiales dispuestos para la planificación y ejecución de los trabajos derivados de la presente contratación (máximo de 4 puntos)	4,00		4,00	

3. Acuerdo de Servicios Adicionales. (máximo 2 puntos).

Las licitadoras en sus ofertas detallarán la calidad del servicio prestado para dar soporte adicional a la empresa, detallando servicios que las mismas ofrecerán para tal fin, incluyendo teléfonos de contactos, vías de comunicación y los tiempos de respuesta para cada uno de estos servicios ofertados.

Proazimut, S.L

La licitadora indica que los Servicios Adicionales que aportará a esta licitación están basados en las experiencias obtenidas de diversos proyectos en los que participa (entre los que se encuentran diferentes prestadores del servicio de Teleasistencia a nivel nacional) y su posible aplicación a la ASSDA.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este document	ciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas Ca		
Url De Verificación	http://www.	Página	40/66

Así, se diferencian estos Servicios Adicionales en 4 bloques:

1. Herramientas de Comunicación: la licitadora propone un conjunto de herramientas de comunicación que ya utiliza a diario en otros proyectos y que facilitarán la interlocución y la atención personalizada en los distintos ámbitos de actuación. Así, la licitadora propone las siguientes herramientas:

-

- Correo electrónico: se dispondrá de una cuenta de correo específica para las distintas comunicaciones que estará conectada con Redmine. Así, los correos recibidos generarán automáticamente una petición o incidencia en Redmine que será atendida por una persona técnica de soporte IT según procedimiento interno.

- Teléfono Móvil: se indica que este teléfono supondrá un canal para incidencias y peticiones urgentes que requieran atención inmediata fuera del horario laboral. De esta forma, el técnico de soporte atenderá la incidencia y adicionalmente creará un ticket en Redmine para su registro y seguimiento. El número de teléfono que se habilitará será específico para este servicio.

-

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docume	diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas		
Url De Verificación	http://www	Página	41/66

2. (

3. Soporte Técnico: la licitadora indica que se dispondrá de personal de guardia que asumirá las demandas extraordinarias relativas a anomalías en el entorno tecnológico y a intervenciones en los domicilios de las personas usuarias, cuyo fin sea la resolución de algún tipo de incidencia de carácter crítico. Para el contacto con este servicio de guardias se establecerá un número único de contacto al que llamar en caso de necesidad de atención a una demanda extraordinaria, independientemente de la tipología de anomalía / incidencia que se desee tratar. Se indica que este canal telefónico será accesible a través del número 954475174 (salvo cambio por motivo técnico) y garantizará un tiempo de respuesta máximo de 2 horas.

4. Otros Servicios Adicionales. Dentro de estos servicios adicionales se proponen:

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

	Fecha	23/04/2021
9 de diciembre, de firma electrónica.		
cia/ve	Página	42/66

- Adicionalmente se indica que, en el caso de ser PROAZIMUT adjudicatario del Lote 4 del concurso de suministro con número de expediente CA-03/2020 y título "Suministro de dispositivos y detectores de Teleasistencia para el Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía", la gestión de estos terminales y de los nuevos que se suministraran dentro del marco de dicho expediente de suministro se realizarán desde una única herramienta de administración, simplificando a la agencia el número de herramientas de gestión de su infraestructura que se vería obligada a utilizar e integrar. No obstante, indicar que no es posible la valoración de este servicio adicional ya que esta plataforma no es objeto de esta adjudicación, estando incluida en el contrato de suministro ya indicado. Además, la mejora indicada está supeditada a que esta licitadora fuera la adjudicataria del lote de suministro ya mencionado.

-

La licitadora no aporta de forma clara los ANS referidos al número de mantenimientos que se encuentran en garantía ni al número de penalizaciones por incumplimientos.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento	19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas Cas			
Url De Verificación	http://www.j	ncia/ve	Página	43/66

Es por ello, que su valoración es **BUENA,** con 1,5 puntos.

UTE Solutia Tunstall:

La licitadora indica que durante la vigencia de este Proyecto, previo requerimiento de la ASSDA o por sugerencia de alguna de las empresas participantes en ella o de la propia UTE, prestará soporte y asistencia técnica, sin coste alguno para la ASSDA, sobre: detectores de humo, detectores de gas, dispositivos de Teleasistencia móvil, cualquier componente de los anteriores, actuaciones sobre los dispositivos anteriores, cualquier otra demanda o cuestión relativa al objeto de este Servicio Técnico.
Así, dentro de este apartado la licitadora realiza las siguientes propuestas:

- La licitadora describe los distintos niveles de atención y soporte para el servicio de gestión de instalaciones e incidencias, identificando tres de niveles de resolución.

- Niveles de relación ASSDA UTE: se describen las principales relaciones entre los equipos de trabajo.

- Niveles de interlocuciones ASSDA - UTE: se describe el modelo de relación a establecer con la ASSDA para el control y seguimiento del proyecto. Se propone la formación de Comités funcionales para conseguir, por un lado, tomar cada una de las decisiones en el ámbito apropiado y, por otro, que cada persona que participa invierta el tiempo y esfuerzo en las tareas que le sean propias. Se indica una propuesta de dichos comités: Comité de Seguimiento Técnico, Comité de Seguimiento Global o Ejecución y Comité Director. En este sentido, se destaca que a través de estos Comités se llevará el seguimiento del contrato a través de los siguientes contenidos: seguimiento de incidencia y/o tareas, cumplimientos de los ANS, identificación de mejoras operativas, seguimiento de

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docu	le diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Varg			
Url De Verificación	http://a/ve		Página	44/66

encuestas de satisfacción, aplicación de penalizaciones y garantías, propuestas de resolución de incidencias entre otras.

•

Por otra parte, la licitadora describe distintas vías de comunicación con las distintas personas del equipo humano de la UTE: contacto telefónico, contacto por correo electrónico, contacto personal, contacto por

La licitadora indica que es experta en la implantación y formación en Office 365 y que facilitaría, si fuera necesario realizaría el despliegue y formación de Microsoft Teams en todos los puestos administrativos del SAT que la ASSDA considerase. Se especifica que esta herramienta, podría abrir otra vía de comunicación entre el SAT y la UTE, a través de chat, audio y video, permitiría simplificarla conexión por control remoto del puesto de trabajo.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento i	iciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas Cas		
Url De Verificación	http://www.ju	Página	45/66

Además, se especifica que si los equipos técnicos desarrollan dentro del contrato utilidades de software específicas para la ASSDA con objeto de facilitar u optimizar la gestión del servicio, dicho software será cedido a la ASSDA a la finalización del contrato, incluyendo sin ser excluyentes, los scripts, servicios web y plantillas de configuración.

Finalmente, la UTE indica otros servicios adicionales:

-

-

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento ir
Firmado Por	José Vargas Casa
Url De Verificación	http://www.ju

Fecha	23/04/2021
ciembre, de firma electrónica.	
Página	46/66

- Web site: la licitadora indica que en el portal web del proyecto se podrán alojar los distintos contenidos y accesos para proporcionar a los profesionales, a personas usuarias y familiares información completa sobre los servicios y medios para utilizarlos, ofreciendo al usuario, el acceso a una serie de recursos y de servicios de interés para favorecer el conocimiento de los servicios y la auto resolución de incidencias.

- Wiki: se especifica que desde la página web del proyecto se encontrará la herramienta Media-Wiki donde todos los usuarios podrán aportar sus conocimientos a fin de generar un punto de información de carácter divulgativo.

La licitadora aborda de manera general el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio a través de los Comités propuestos aunque no entra en detalle en los mismos.

Es por ello, que su valoración es: **BUENA,** con 1,5 puntos.

CUADRO DE PUNTUACIONES DE LOS ACUERDOS DE SERVICIOS ADICIONALES (máximo 2 puntos)

3. ACUERDO DE SERVICIOS ADICIONALES (MÁXIMO 2 PUNTOS)	PUNTUACIONES OBTENIDAS			
	PROAZIMUT, S.L.		UTE SOLUTIA TUNSTALL	
Las licitadoras en su sofertas detallarán la calidad del servicio prestado para dar soporte adicional a la empresa, detallando servicios que las mismas ofrecerán para tal fin, incluyendo teléfonos de contactos, vías de comunicación y los tiempos de respuesta para cada uno de estos servicios ofertados.	1,50	**1,50**	1,50	**1,50**

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este doc	le diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Var		
Url De Verificación	http:/	a/ve Página	47/66

4.Calidad (máximo 4 puntos).

Las licitadoras en sus ofertas detallarán:

4.1.- La documentación que entregarán de forma periódica, relativa a indicadores de calidad referentes a tiempos medios, actuaciones fuera de plazo, inventariado, encuestas, etc... (máximo 2 puntos)

Proazimut, S.L

A través de esta herramienta la licitadora expone que proporcionará a la ASSDA los siguientes indicadores:

- Indicadores globales: se proporcionará información sobre número de actuaciones realizadas total y por tipología (instalación, mantenimiento correctivo, etc.), tiempo medio de ejecución para cada tipo de actuación realizada y número de actuaciones realizadas fuera de plazo y porcentaje.

- Indicadores de seguimiento de servicio: se dispondrán también de informes de seguimiento que ayuden a esta gestión. Estos informes contendrán indicadores que se podrán filtrar o agrupar por tipo de actuación y tipo de dispositivo. Así, se ofrecerá el número de actuaciones generadas, realizadas y pendientes para

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento	9 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Vargas Ca			
Url De Verificación	http://www.j	cia/ve	Página	48/66

cualquier intervalo de tiempo (diario, semanal, mensual o anual) y para cualquier tipología. Se indican ejemplos de este tipo de informes.

La licitadora indica que estará en disposición de compartir también los siguientes indicadores: tiempo medio transcurrido desde una retirada hasta entrada en almacén, dispositivos reparados por tipo de dispositivo, marca y modelo (en garantía y/o fuera de garantía), llamadas realizadas desde Coordinación a personas usuarias de la ASSDA, tiempo medio de duración de las llamadas y llamadas no atendidas por las personas usuarias.

- Indicadores de inventariado: se proponen indicadores específicos de existencias de detectores de humo, detectores de gas, dispositivos móviles, y accesorios y componentes de estos dispositivos (número de dispositivos en stock, número de dispositivos en cada almacén virtual, etc.). La licitadora especifica que con el nuevo Sistema de Gestión de Almacén (SGA), estos indicadores podrán enriquecerse obteniendo datos y mediciones diarios, quincenales, mensuales, etc. y añadiendo la información adicional que la ASSDA considere relevante, tales como materiales auxiliares, componentes de reparación, etc.

- Indicadores de encuestas de calidad a personas usuarias: la licitadora indica que realizará de forma diaria y con posterioridad a la ejecución de las actuaciones, encuestas de satisfacción a las personas usuarias del servicio, en las que se incluirán los aspectos relacionados con las pautas generales, y de comportamiento de su personal. Estas encuestas se realizarán por el equipo de coordinación, contactando telefónicamente con las personas usuarias. PROAZIMUT expone que pondrá a disposición de la ASSDA si ésta lo requiere, también a través de la herramienta PowerBI, los resultados mensuales de las encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias. La información que aportarán estos resultados será: número de encuestas realizadas en el mes,

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento i	iciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas Casa		
Url De Verificación	http://www.ju	Página	49/66

puntuación media por mes, puntuación media acumulada del último año. Se podrán diferenciar encuestas por provincias, por tipo de actuación, etc.

Asimismo, se expone que los resultados de las encuestas de satisfacción, incidencias detectadas y estado de las acciones correctoras serán comentados y compartidos con la ASSDA en el marco de las reuniones de seguimiento.

- Indicadores de inspecciones de calidad al personal técnico instalador, la licitadora indica que dispone de un sistema interno de evaluación anual del desempeño, que incluye aspectos relacionados con las pautas generales y de comportamiento. Los resultados de esta evaluación periódica del personal son reportados a las personas responsables que dirigen las áreas del Departamento de Teleasistencia. Este sistema de evaluación del personal se nutre también de un seguimiento individual y continuo en campo, sobre el terreno, realizado directamente por los supervisores directos. Se describe el seguimiento realizado a las personas técnicas instaladoras mediante el método de inspección y auditoria in situ del trabajo y como su posterior análisis y gestión permitirán, medir y realizar el seguimiento, tanto a nivel individual como a nivel del colectivo, respecto del desempeño de su trabajo, así como establecer, en este mismo ámbito, medidas correctivas, planes de mejoras y formación adicional y/o específica.

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

UTE Solutia Tunstall:

La licitadora especifica que, teniendo en cuenta que actualmente el sistema informático de la ASSDA (MGAI), solo está disponible para los procesos de instalación, encontrándose en desarrollo el proceso de mantenimientos y otras actuaciones, para la obtención de los informes de seguimiento se proponen dos opciones:

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docu	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Varg			
Url De Verificación	http://v	/ve	Página	50/66

1.

2.

Así, la licitadora indica que en cualquiera de las opciones, se podrán proporcionar distintos informes, entre ellos se encuentran:

-

-

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docum	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Varga			
Url De Verificación	http://w	a/ve	Página	51/66

•

•

•

Por otra parte, la licitadora indica que se podrán configurar y elaborar tantos tipos de informes cómo se considere o necesite, pudiendo filtrar por los valores o parámetros de búsqueda que se quiera.

La UTE propone como ejemplo un informe de seguimiento donde se puede apreciar el estado actual de la resolución de incidencias, porcentajes de cumplimiento de los ANS e

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

Fecha	23/04/2021
ciembre, de firma electrónica.	
Página	52/66

incluso riesgos y acciones preventivas frente a posibles riesgos. En dicho ejemplo se presenta el siguiente contenido: gestión de actuaciones con un análisis cuantitativo (número de actuaciones/mes, actuaciones por tipología y actuaciones fuera de ANS), un análisis de cumplimiento (tiempos medios de resolución total y por tipología) y un análisis de tendencias (Informe de inventariado, Informe de encuestas, mejoras y beneficios, etc.). Se muestra ejemplo ilustrativo de un tipo de informe.

La licitadora detalla el procedimiento para la medición de la satisfacción de la persona usuaria. Así, el objetivo de esta medición es recabar el grado de satisfacción de las personas usuarias del SAT, identificándo posibles no conformidades, quejas de servicio, oportunidades de mejora, con el fin de reorientar los recursos y procesos del modelo de servicio implantado hacia el cumplimiento de los objetivos y compromisos de calidad establecidos en el servicio, la adquisición de nuevos compromisos y la satisfacción de las personas usuarias respecto al servicio recibido.

En este sentido, la UTE propone realizar las siguientes acciones:

- Análisis de la(s) plataforma(s) tecnológica (s) existente en el SAT y/o ASSDA de Gestión de conocimiento.
- Identificación de mejoras (nuevas funcionalidades, viabilidad técnica de implantación de las mejoras detectadas, etc.).
- Análisis de los diferentes repositorios documentales existentes en el SAT/ASSDA
- Análisis y establecimiento de contenidos documentales y de los elementos de conocimiento.
- Plan de documentación y divulgación de las acciones realizadas.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docume	ciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas		
Url De Verificación	http://www	Página	53/66

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

4.2.- Los servicios técnicos oficiales relativos a este contrato, aportando certificación de los mismos (máximo 2 puntos).

Proazimut, S.L

La licitadora expone que actualmente es servicio técnico oficial de distintos fabricantes de los dispositivos actuales a las que hace se hace referencia en el pliego de Prescripciones Técnicas. Así, en su oferta especifica que dispone de las siguientes certificaciones:

-

- Certificación como único Servicio Técnico e instalación, mantenimiento y reparación de equipos Mimov. Aporta dicha certificación.

- Certificación como Centro de Servicio autorizado para la instalación, reparación y mantenimiento de los productos de Teleasistencia de la marca TUNSTALL. (unidades domiciliarias y periféricos, a todos los efectos se consideran periféricos los detectores de humo, gas y modulo Rom). Aporta dicha certificación.

-

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

Fecha	23/04/2021
ciembre, de firma electrónica.	
Página	54/66

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

UTE Solutia Tunstall:

La UTE manifiesta que cuenta con el respaldo de Tunstall, fabricante y líder mundial de Teleasistencia, y con todo su know how, puesto a disposición de este proyecto y de este servicio en concreto.

En este sentido, indica que, con fecha de octubre del presente año 2020, Tunstall ha emitido un certificado oficial como Centro de Servicio Autorizado, para la instalación, reparación y mantenimiento de todos los productos de Teleasistencia de su marca, a favor de Solutia Innovaworld Technologies, certificado que posiciona a Solutia como el único servicio técnico oficial de Tunstall en España.

Por otra parte, la UTE se compromete a establecerse como servicio técnico oficial, de aquellas otras marcas que resultasen adjudicatarias durante la vigencia del presente contrato. Se indica lo mismo respecto a los terminales de Teleasistencia móvil que hubiese adquirido la ASSDA para el servicio.

Además, la licitadora ha llegado a un acuerdo de colaboración con Oysta, de forma que la acredita como servicio técnico autorizado de sus productos.

Es por ello, que su valoración es: **BUENA,** con 1,5 puntos.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docun	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Varga			
Url De Verificación	http://w	/ve	Página	55/66

CUADRO DE PUNTUACIONES RELATIVO A CALIDAD (máximo 4 puntos)

4. CALIDAD (MÁXIMO 4 PUNTOS)	PUNTUACIONES OBTENIDAS			
	PROAZIMUT, S.L.		UTE SOLUTIA TUNSTALL	
4.1.- La documentación que entregarán de forma periódica, relativa a indicadores de calidad referentes a tiempos medios, actuaciones fuera de plazo, inventariado, encuestas, etc... (máximo de 2 puntos).	2,00	4,00	2,00	3,50
4.2.- Los servicios técnicos oficiales relativos a este contrato, aportando certificación de los mismos (máximo 2 puntos)	2,00		1,50	

5. Formación (máximo de 4 puntos).

Las licitadoras en sus ofertas detallarán:

El plan de formación continua que contendrá al menos lo descrito en la acción formativa indicada en el pliego de prescripciones técnicas, en el que se detallarán:

● **Información sobre la materia y tiempo estimado: temario, indice, material didáctico, docente ... con un máximo de 2 puntos.**

Proazimut, S.L

La licitadora aborda la formación desde dos enfoques, por un lado, la formación inicial que se produce en el momento de la incorporación y, por otro, la formación continua, que se recoge en los planes anuales de formación y que se aplica a todo el personal.

Se presentan las características básicas de los dos planes de formación:

1. Formación inicial: estas acciones formativas contemplarán la formación técnica necesaria sobre los dispositivos de teleasistencia móvil, los detectores de gas y humo y el emparejamiento de los mismos. Además, se incluirá una formación específica en habilidades sociales destinadas a tratar con las personas usuarias del servicio.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento	le diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas Cas		
Url De Verificación	http://www.j	a/ve Página	56/66

2. Formación continua, dentro de este enfoque se detalla:

- Plan de formación continua de obligado cumplimiento con una duración mínima de tres horas. De igual forma, la licitadora presenta fichas técnicas con las características principales de esta formación (modalidad, duración, temario, material didáctico, perfil profesional al que va dirigido y docente). Las cuatro formaciones que se establecen son: Mejora de la Ocupación, adaptabilidad, capacidades y cualificación; Medidas de igualdad de Género, conciliación familiar, personal y laboral; Medidas sobre Mejoras medioambientales y Medidas de accesibilidad universal.

- Plan anual de formación continua de PROAZIMUT: la licitadora indica que se trata de un proceso activo, periódico (mínimo anual) y estructurado de identificación de necesidades realizada por los responsables. La formación versa sobre: Integración de la Diversidad, Relaciones no sexistas en el entorno laboral, Trabajo en equipo, Gestión de equipos, excel básico y/o avanzado, etc. De igual forma, la licitadora presenta fichas técnicas con las características principales de esta formación inicial (modalidad, duración, temario, material didáctico, perfil profesional al que va dirigido y docente).

Finalmente, cabe señalar qué en cada ficha se expone brevemente los siguientes aspectos: el temario a desarrollar, material didáctico y aspectos curriculares del docente.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este document
Firmado Por	José Vargas Ca
Url De Verificación	http://www.

	Fecha	23/04/2021
de diciembre, de firma electrónica.		
ia/ve	Página	57/66

Es por ello, que su valoración es **BUENA,** con 1,5 puntos.

UTE Solutia Tunstall:

La licitadora indica que durante la ejecución del contrato, se impartirán acciones formativas con el objetivo de que el personal propio de la UTE pueda adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para realizar la instalación y mantenimiento de detectores de gas, humo y dispositivos móviles en el Servicio de Teleasistencia y así poder ofrecer un servicio de calidad.

Con carácter general, se garantizará la diversidad en las herramientas formativas utilizadas para incrementar la accesibilidad a dichos contenidos a personas con capacidades distintas visual, auditiva, lecto-escritora y cinestésica/táctil.

Se indica que para adaptar el contenido y metodologías formativas a cada perfil participante en la provisión del servicio, se divide el Plan de formación en cinco itinerarios formativos y una actuación de sensibilización.

Para ello se proponen acciones formativas que doten al personal de capacidades técnicas (manejo y reciclaje de material tecnológico) realizando además acciones dirigidas a mejorar y favorecer la interacción con las personas usuarias.

Se indica que las acciones formativas que se impartirán en formato presencial se realizarán en un horario que no impacte en el servicio contratado, éstas se realizarán en los centros ubicados estratégicamente en Sevilla y Granada. El responsable del servicio de la UTE será el responsable de la implantación del Plan de Formación que estará vigente durante la duración del contrato.

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

Fecha	23/04/2021
ciembre, de firma electrónica.	
Página	58/66

La empresa licitadora realiza una descripción de cada formación se detalla objetivo, contenidos, modalidad, destinatarios, número de participantes, duración, fechas previstas, material didáctico utilizado y perfil del formador.

Finalmente, la licitadora plantea la evaluación planteada para valorar el Plan de Formación, se proponen dos tipos de evaluaciones: sobre las competencias adquiridas a través de una prueba de evaluación diseñada específicamente para cada acción formativa y sobre el grado de satisfacción con la formación recibida, la organización, los recursos y la labor del equipo formador a través de un cuestionario que cumplimentará cada empleado/a de forma anónima.

En la oferta la licitadora no aporta información sobre aspectos curriculares del docente, además en la formación continua no diferencia la acciones formativas obligatorias en el Pliego de Prescripciones Técnicas de las que no lo son.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docume	e diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas		
Url De Verificación	http://www	/ve Página	59/66

Es por ello, que su valoración es: **BUENA** , con 1,5 puntos.

● **Las personas a las que va destinado, con un máximo de 1 punto**

Proazimut, S.L

Cada formación inicial y/o continua se define en función del perfil al que va dirigido y para ello la empresa licitadora cuenta con una definición y descripción de los distintos puestos que forman parte del proyecto. Se definen los siguientes perfiles:

- General teleasistencia: Jefe de Departamento, Jefe de equipo y administrativo de instalaciones.
- Coordinación, planificación y citas: Jefe de Coordinación y Administración, Supervisor de Sala de Coordinación y Administrativo de Coordinación.
- Actuaciones en el domicilio: Instalador de dispositivos de teleasistencia, Formador de instaladores y Enlace de operaciones.
- Taller-laboratorio: Inspector de reparación de dispositivos de Telecomunicaciones, Reparador de dispositivos de Teleasistencia, Limpiador de Dispositivos y Soldador en reparaciones de dispositivos.
- Almacenes: Responsable de Almacén y Ayudante Almacén.

La licitadora identifica a los distintos profesionales que participan en el servicio y especifica claramente que acción formativa va a recibir cada perfil.

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

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento	e diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas Cas		
Url De Verificación	http://www.j	/ve Página	60/66

UTE Solutia Tunstall:

La licitadora especifica que el Plan de Formación incluye tres conjuntos de perfiles que consideramos destinatarios de acciones formativas:

- Conjunto 1: se incluyen aquellos perfiles de profesionales que deben tener conocimiento del funcionamiento del servicio en profundidad y un conocimiento más alto nivel del funcionamiento de los dispositivos hardware. Esta formado por: Responsables del Servicio, Coordinadores-Supervisores del servicio, Gestores/as telefónicos y de programación, Gestor Logístico y Técnico de Almacén.

- Conjunto 2: se incluirán aquellos perfiles de profesionales que además de necesitar conocimiento del funcionamiento del Servicio en profundidad también deben tenerlo en relación al funcionamiento de los dispositivos hardware. Estará formado por los siguientes perfiles: Responsable de Laboratorio-Taller de Reparaciones, Técnicos/as de Laboratorio y Técnicos/as de Soporte Nivel 1.

- Conjunto 3: se incluirán aquellos perfiles de profesionales que además de necesitar conocimiento del funcionamiento del Servicio en profundidad y del funcionamiento de los dispositivos hardware, deberán realizar visitas a domicilios de las personas usuarias del servicio. Estará formado por el siguiente perfil de los/asTécnicos/as de Nivel 2, Instaladores.

La licitadora identifica a los distintos profesionales que participan en el servicio y especifica claramente que acción formativa va a recibir cada conjunto de perfiles.

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

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

Fecha	23/04/2021
ciembre, de firma electrónica.	
Página	61/66

● Cronograma para la vigencia del contrato, con un máximo de 1 puntos.

Proazimut, S.L

La licitadora expone un cronograma general diferenciado por Plan de Formación:

- Formación inicial: se indica que se impartirá en un plazo máximo de diez días desde la firma del contrato.
- Formación continua de obligado cumplimiento: se especifica que se realiza dentro de los tres meses de contrato.
- Formación continua de PROAZIMUT, se establece un cronograma para la vigencia del contrato, con predominancia de la formación en Excel básico y avanzado que se realiza durante 13 meses y formación diversa en PRL que se realiza durante todos los meses de vigencia del contrato.

Aunque se establece una formación inicial relacionada con el objeto del contrato, se denota falta de formación específica en el plan de formación continua.

Es por ello, que su valoración es **SUFICIENTE**, con 0,5 puntos.

UTE Solutia Tunstall:

La licitadora expone un cronograma general para la vigencia del contrato, diferenciado por tipo de modalidad.

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

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docume	ciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas		
Url De Verificación	http://www	Página	62/66

CUADRO DE PUNTUACIONES DE FORMACIÓN (máximo 4 puntos).

5. FORMACIÓN (MÁXIMO 4 PUNTOS)	PUNTUACIONES OBTENIDAS			
	PROAZIMUT, S.L.		UTE SOLUTIA TUNSTALL	
Información sobre la materia y tiempo estimado: temario, índice, material didáctico, docente... con un máximo de 2 puntos	1,50	**3,00**	1,50	**3,25**
Las personas a las que va destinado, con un máximo de 1 punto	1,00		1,00	
Cronograma para la vigencia del contrato, con un másimo de 1 punto	0,5		0,75	

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docu diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	José Varg		
Url De Verificación	http://v ve	Página	63/66

PUNTUACIÓN RESULTANTE DE LA VALORACIÓN.

Para llevar a cabo la valoración de los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor, se ha tenido en cuenta un sistema de baremo de puntuaciones reflejado en el Anexo I

Habiéndose valorado las proposiciones contenidas en el Sobre 2 presentadas por las empresas **Proazimut, S.L y la UTE Solutia Tunstall** relativas al procedimiento de adjudicación del contrato del servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los detectores de humo gas y dispositivos móviles y servicios de comunicaciones para dispositivos móviles y GSM 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 **24,25**puntos respectivamente, tal y como se desglosa por criterios en el Anexo II.

En Sevilla, a fecha firma digital

El Jefe de Teleasistencia.

Jose Vargas Casas.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este documento i
Firmado Por	José Vargas Cas
Url De Verificación	http://www.ju

	Fecha	23/04/2021
diciembre, de firma electrónica.		
've	Página	64/66

Anexo I

BAREMO DE PUNTUACIONES					
PUNTUACIONES MÁXIMAS	MUY BUENA (100%)	BUENA (75%)	SUFICIENTE (50%)	BAJA (25%)	NO APORTA (0%)
0,5	0,5	0,375	0,25	0,125	0
1	1	0,75	0,5	0,25	0
2	2	1,5	1	0,5	0
4	4	3	2	1	0

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este documento	diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas Ca		
Url De Verificación	http://www.	've Página	65/66

Anexo II

1. PROTOCOLOS DE GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES, MANTENIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES (MÁXIMO 8,5 PUNTOS).	PUNTUACIONES OBTENIDAS			
	PROAZIMUT, S.L.		UTE SOLUTIA TUNSTALL	
1.1.- Pautas básicas de actuacion del personal de la empresa adjudicataria (máximo 0,5 punto).	0,50	8,00	0,50	8,00
1.2.- Procedimiento de citatación telefónica del personal destinado a tal fin (máximo 0,5 punto).	0,50		0,50	
1.3.- Procedimiento de actuación ante una instalación y la imposibilidad de la misma (máximo 2 puntos)	2,00		2,00	
1.4.- Procedimiento de actuación de la empresa adjudicataria ante las diferentes tipologías de mantenimientos e imposibilidad si procediese (máximo 2 puntos).	2,00		2,00	
1.5.- Procedimiento de actuación de la empresa adjudicataria ante la baja y retirada (máximo 1 punto).	0,50		1,00	
1.6.- Servicio técnico de la reparación (máximo 0,5 punto).	0,50		0,50	
1.7.- Inventariado de los dispositivos (máximo 2 puntos).	2,00		1,50	
2. DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES QUE GARANTICEN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR (MÁXIMO 8 PUNTOS)	**PUNTUACIONES OBTENIDAS**			
	PROAZIMUT, S.L.		**UTE SOLUTIA TUNSTALL**	
2.1.- La estructura, la distribución geográfica y la asignación de tareas (máximo de 4 puntos).	4,00	8,00	4,00	8,00
2.2.- El equipamiento y materiales dispuestos para la planificación y ejecución de los trabajos derivados de la presente contratación (máximo de 4 puntos)	4,00		4,00	
3. ACUERDO DE SERVICIOS ADICIONALES (MÁXIMO 2 PUNTOS)	**PUNTUACIONES OBTENIDAS**			
	PROAZIMUT, S.L.		**UTE SOLUTIA TUNSTALL**	
Las licitadoras en su sofertas detallarán la calidad del servicio prestado para dar soporte adicional a la empresa, detallando servicios que las mismas ofrecerán para tal fin, incluyendo teléfonos de contactos, vías de comunicación y los tiempos de respuesta para cada uno de estos servicios ofertados.	1,50	1,50	1,50	1,50
4. CALIDAD (MÁXIMO 4 PUNTOS)	**PUNTUACIONES OBTENIDAS**			
	PROAZIMUT, S.L.		**UTE SOLUTIA TUNSTALL**	
4.1.- La documentación que entregarán de forma periódica, relativa a indicadores de calidad referentes a tiempos medios, actuaciones fuera de plazo, inventariado, encuestas, etc... (máximo de 2 puntos).	2,00	4,00	2,00	3,50
4.2.- Los servicios técnicos oficiales relativos a este contrato, aportando certificación de los mismos (máximo 2 puntos)	2,00		1,50	
5. FORMACIÓN (MÁXIMO 4 PUNTOS)	**PUNTUACIONES OBTENIDAS**			
	PROAZIMUT, S.L.		**UTE SOLUTIA TUNSTALL**	
Información sobre la materia y tiempo estimado: temario, índice, material didáctico, docente... con un máximo de 2 puntos	1,50	3,00	1,50	3,25
Las personas a las que va destinado, con un máximo de 1 punto	1,00		1,00	
Cronograma para la vigencia del contrato, con un másimo de 1 punto	0,50		0,75	
Puntuación total	**24,50**		**24,25**	

Código Seguro De Verificación:		Fecha	23/04/2021
Normativa	Este docum	iembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	José Vargas		
Url De Verificación	http://ww	Página	66/66