



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Consumo.
Consejería de Inclusión Social, Juventud,
Familias e Igualdad.
Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de
Andalucía

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

Contratación del servicio de instalación, renovación digital, mantenimiento y otras actuaciones de los dispositivos domiciliarios, móviles y detectores de humo-gas, del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

Expediente: CONTR 2022 674070

Empresas Licitadoras: U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 1/62
VERIFICACIÓN			



TABLA DE CONTENIDOS.

OBJETO.....	3
ANÁLISIS DE LAS PROPOSICIONES PRESENTADAS POR LAS EMPRESAS LICITADORAS.....	4
PUNTUACIÓN RESULTANTE DE LA VALORACIÓN.....	60
ANEXO I.....	61
ANEXO II.....	62

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 2/62
VERIFICACIÓN			



OBJETO.

Efectuada la apertura del sobre n.º 2 por la mesa de Contratación en acto público de las licitadoras admitidas, U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA** y U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**, el pasado 16 de enero de 2023, 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 I y X del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Conforme a los criterios de adjudicación y baremos de valoración, indicado en los anexos ya citados del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la puntuación máxima que pudiera resultar de la presente valoración es de 38 puntos, debiendo las licitadoras obtener al menos 19 puntos en el conjunto de criterios cualitativos para no ser excluidas del procedimiento de licitación.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 3/62
VERIFICACIÓN			



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 (38 puntos):

1. Protocolo de gestión de las instalaciones, renovación digital, mantenimientos y otras actuaciones, sobre los dispositivos domiciliarios, móviles y detectores de humo y gas, con un máximo de 10 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 dispositivos domiciliarios, móviles y detectores (humo/gas):

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.

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La empresa licitadora no ofrece información respecto a las pautas básicas de actuación del personal de la UTE.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

La empresa licitadora componente de la UTE, UNEI, 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, la filosofía, vocación, estructura y procesos están orientados hacia

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 4/62
VERIFICACIÓN			



el tratamiento individualizado, la adaptación, el desarrollo y el cuidado de las personas, proyectando este compromiso tanto interna como externamente.

Para el cumplimiento de este compromiso disponen de estructuras internas

y el Departamento de Calidad

y Medioambiente. 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 licitadora pone de manifiesto que tienen presente el colectivo de personas destinatarias del Servicio Andaluz de Telesistencia (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, o no. 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 telesistentes 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 licitadora:

- 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 la UTE, que le identificará como personal técnico instalador del Servicio de Telesistencia 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 licitadora indica que durante el tiempo que siga habiendo riesgo de contagio del Coronavirus (Covid-19), se tendrá presente y se cumplirá el Protocolo del Personal

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 5/62
VERIFICACIÓN			

Técnico de Teleasistencia de la UTE para la prevención de contactos con Coronavirus (Covid-19).

- Dentro de las pautas comportamentales se hace especial mención la comunicación activa, clara y resolutive trato educado, respetuoso, cordial y amable, tono adecuado, correcto y de colaboración, etc. Asimismo, se indica que el personal técnico se

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

Para garantizar el cumplimiento de las pautas comportamentales y generales la UTE establece entre sus medidas: un Plan de Formación anual; un sistema de evaluación anual externo mediante encuestas diarias de satisfacción a las personas usuarias del servicio y su posterior análisis; un sistema de evaluación interno mediante una evaluación anual del desempeño; un seguimiento mensual; 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

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 6/62
VERIFICACIÓN			

1.2.- Procedimiento en la citación telefónica para las distintas actuaciones (máximo 0,5 puntos)

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.

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La licitadora indica que dispone de una herramienta de atención telefónica profesional con módulos especializados para recepción y emisión de llamadas, gestión de campañas y generación de informes, aunque no ofrece información respecto al procedimiento en la citación telefónica para las distintas actuaciones.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

La licitadora especifica que dispone de una Sala de Coordinación
con posibilidad de ampliación y centralita
con tecnología que permite el registro automático de las llamadas y la grabación en formato digital.

Además, se indica que los procesos relacionados con esta actividad para el Servicio de Teleasistencia están auditados y certificados por AENOR conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2015, con el número ER-0019/2001, y vigente en la actualidad hasta el 09-03-2025, lo que garantiza la sistemática y calidad de las operaciones del equipo de trabajo.

La UTE 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 la UTE (SGU)

Durante todo el proceso, existirá una comunicación bidireccional permanente entre los softwares de gestión de ASSDA y la UTE, para garantizar así la actualización on-line de toda la información relativa a las actuaciones.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 7/62
VERIFICACIÓN			



Se presenta un diagrama de flujo que desarrollan posteriormente en un protocolo de gestión. El procedimiento discurre en tres bloques: recepción y clasificación de datos de las personas solicitantes, citación telefónica y asignación; y medición de actividad e indicadores del servicio. Se destaca la coordinación entre todas las partes implicadas, gracias a la automatización de todos los procedimientos, muy bien descritos y detallados en profundidad.

Se muestran diferentes mediciones que servirán para controlar la calidad del servicio:

Por otra parte, se indica como proceder durante el proceso de citación de la teleasistencia móvil, especificando la asignación previa de la tarjeta SIM, así como la reprogramación necesaria de los mismos.

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

1.3.- Procedimiento de actuación ante una instalación y la imposibilidad de la misma (máximo 1,5 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.

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA.**

La licitadora expone una estructura con dos bloques, uno para la gestión de las instalaciones y otro enfocado a la estructura operativa. No obstante, nos centraremos en el primer bloque, ya que la estructura operativa corresponde a materia del criterio 3 sobre *la descripción de los medios humanos y materiales que garanticen la planificación y ejecución de los trabajos a realizar.*

Relativo a la gestión de instalaciones, la licitadora expone un procedimiento operativo de intercambio y tratamiento de la información entre la ASSDA y la adjudicataria, a través de aplicación informática SALESFORCE principalmente, además de correo electrónico, o cualquier otro medio que la ASSDA determine. En este sentido, la licitadora describe un proceso de trabajo

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 8/62
VERIFICACIÓN			

basado en soporte papel, con la cumplimentación en el sistema informático citado antes del plazo de 3 días hábiles una vez ejecutado el trabajo.

Por otro lado, se destaca aspectos que denotan la no adaptación de la oferta al objeto del contrato, tales como los que se indican a continuación:

- La documentación de referencia que se tendrá a la hora de planificar los servicios, será entre otras, el Reglamento del Suministro domiciliario del agua, Ley de Aguas, Normas básicas para las instalaciones interiores de suministro de agua, Real decreto 140/2003 de criterios sanitarios de la calidad de agua y Reglamento del Dominio público Hidráulico.
- O tipos de actuación fuera del ámbito del objeto del contrato del que trae causa este informe: sustitución de dispositivos por mejora en la metrología y/o adaptación a las nuevas tecnologías; precintado de dispositivos e instalaciones accesorias; testificar en aquellos atestados y/o procedimientos judiciales en que deban ratificarse en cualquier actuación o informe; instalación de un nuevo dispositivo en sustitución del retirado por fraude, cuando proceda.
- *El plazo para acometer la ejecución de los trabajos ordenados de instalación de acometidas será de 10 días hábiles.* Este tiempo podría entrar en conflicto con materia específica de criterios ponderables mediante fórmulas (sobre 3), aunque no es factor de exclusión debido a que como ya hemos citado, no es materia objeto de este contrato.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA** con 0 puntos.

➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

En la oferta se muestra un diagrama de flujo y un protocolo de gestión, en el que se desarrollan los siguientes procesos:

- Recepción y clasificación de los datos de las personas solicitantes.
- Citación telefónica, objetivos y material técnico.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 9/62
VERIFICACIÓN			

- Actuación en el domicilio, dónde se describe detalladamente las distintas actuaciones que el personal técnico instalador lleva a cabo en el domicilio: presentación e identificación; prueba de funcionamiento del dispositivo domiciliario y comprobación de la línea de teléfono; elección de ubicación: del dispositivo domiciliario según tecnología, de los detectores dependiendo si son de humo o gas y de las bases de carga de los dispositivos móviles; programación del equipo e instalación de los dispositivos domiciliarios; recogida de datos en el cuestionario y en los terminales portátiles de la persona instaladora; transmisión electrónica; asociación del dispositivo a los detectores de humo - gas y preparación previa del dispositivo móvil; instalación del dispositivo móvil y de los detectores de humo - gas; explicación del uso del dispositivo y del servicio de teleasistencia; llamada de prueba del dispositivo domiciliario, de la unidad de control remoto, del móvil y de los detectores humo - gas; firma y registro en formato digital del documento de adhesión; conformidad de la instalación y firma del parte de trabajo; y despedida de la persona titular.

Destacan en este apartado la gestión dinámica e informatizada del procedimiento de instalación con la transmisión en tiempo real desde el domicilio de la nueva persona usuaria del SAT si se realiza on-line,

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

Adicionalmente la licitadora, durante todo el tiempo que permanezca activo el riesgo de contagio por Coronavirus (Covid-19), se tendrá presente y cumplirá el Protocolo del Personal Técnico de Teleasistencia de la UTE para la prevención de contactos con Coronavirus (Covid-19) (adjunto a esta oferta como Anexo 1.1).

La licitadora no solo describe los pasos a seguir indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas sino que aporta más información al respecto,

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 10/62
VERIFICACIÓN			

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

1.4.- Procedimiento de actuación ante la renovación digital del parque tecnológico y la imposibilidad de la misma (máximo 1,5 puntos).

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

➤ **U.T.E. COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La empresa licitadora no ofrece información respecto al procedimiento de actuación ante la renovación digital del parque tecnológico y la imposibilidad de la misma

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

La licitadora define la intervención llamada renovación digital del parque tecnológico consistente en el cambio de un dispositivo que están en funcionamiento con una tecnología analógica, el cual debe ser retirado de la vivienda de la persona usuaria, y la sustitución por uno de tecnología digital GSM-IP. En este sentido, desde el SAT se especifica que este cambio de tecnología del dispositivo también puede venir provocado por una incidencia en el dispositivo analógico, que haga que se sustituya por un dispositivo con tecnología digital. No obstante, la licitadora expone que: *Esta*

o bien mediante actuaciones individuales por necesidades de mantenimiento del servicio.

En cualquier caso estas actuaciones se importarán automáticamente al Software de Gestión de la UTE (SGU) con la fecha y hora de creación, que serán el punto de inicio para contabilizar el

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 11/62
VERIFICACIÓN			

plazo de ejecución. Las fichas de mantenimientos contendrán los datos identificativos de las personas usuarias (nº de solicitud, ID de la vivienda, nombre completo, domicilio y números de teléfono de la persona usuaria y del/los contacto/s) además del tipo y subtipo de la incidencia del mantenimiento a resolver y de las observaciones y comunicaciones adicionales necesarias para facilitar la resolución del mismo. El intercambio de información, a través de dicha aplicación, será en tiempo real en ambas direcciones entre la UTE y el Servicio Andaluz de Teleasistencia, por lo que durante todo el proceso existirá una comunicación bidireccional permanente para garantizar la actualización online de toda la información relativa a las actuaciones.

A destacar, como particularidad, y diferencia con otro tipo de actuaciones, que en todos estos casos se tratará siempre que sea posible, sobre todo en aquellas campañas de sustitución masiva, que la interacción con el SAT sea transparente para el mismo.

la cual será recibida en la central de alarmas de la ASSDA y recogida por la aplicación MGAI, la cual dará respuesta si la llamada de prueba ha progresado adecuadamente y recibida por la Central.

En la oferta se muestra de forma muy detallada el procedimiento a seguir para este tipo de intervención, en el que se desarrollan los siguientes procesos que engloban desde la incorporación de datos - clasificación y citación telefónica hasta la intervención del personal instalador en el domicilio de la persona usuaria del servicio, la cual conlleva los siguientes pasos específicos:

de teleasistencia digital; llamada de prueba de funcionamiento del dispositivo domiciliario desde el pulsador remoto específico; comprobación de llamada de prueba en MGAI y toma de datos de información específica del dispositivo digital.

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

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 12/62
VERIFICACIÓN			

1.5.- Procedimiento para la resolución telefónica y la justificación, si procede, de la imposibilidad del mismo (máximo 0,5 puntos)

Una vez recibida la orden de trabajo, cargada la información, si la resolución pudiera resolverse telefónicamente, las empresas licitadoras deberán desarrollar los pasos necesarios para este tipo de actuación.

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La empresa licitadora no ofrece información respecto de la resolución telefónica y la justificación, si procede, de la imposibilidad del misma.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

La licitadora previo a la descripción del procedimiento para la resolución telefónica para los diferentes dispositivos/detectores de Teleasistencia, determina los distintos tipos de mantenimientos que se pueden intentar resolver de manera telefónica sin desplazamiento presencial, según indica el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En la oferta se muestran dos diagramas de flujo,

, además de un protocolo de gestión, en el que se desarrollan los siguientes procesos:

- Recepción y clasificación de los avisos, en el que se destaca: las distintas vías de generación por parte de ASSDA; la generación de forma automática en el Software de Gestión de la UTE (SGU) contabilizando la hora de creación de la actuación y el intercambio de información, a través de dicha aplicación, en tiempo real en ambas direcciones entre la UTE y el Servicio Andaluz de Teleasistencia, por lo que durante todo el proceso existirá una comunicación bidireccional permanente para garantizar la actualización online de toda la información relativa a las actuaciones.
- Pautas generales de la resolución telefónica de los mantenimientos, en el que destaca que muestra claramente la operativa.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 13/62
VERIFICACIÓN			

- Imposibilidad de resolución telefónica del mantenimiento, que conllevará a una intervención con carácter presencial.

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

1.6.- Procedimiento de actuación ante un mantenimiento y la imposibilidad del mismo (máximo 1 punto).

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.

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La licitadora no ofrece información respecto al procedimiento de actuación ante un mantenimiento y la imposibilidad del mismo.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

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

La oferta presenta dos diagramas de flujos, uno para los mantenimientos urgentes y otro para los mantenimientos de revisión, siendo estas actuaciones las que requieren de un desplazamiento a la vivienda de la persona usuaria, con carácter obligatorio, realizando así una intervención

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 14/62
VERIFICACIÓN			



presencial. Además, la licitadora describe que una vez incorporado y clasificados los datos de los avisos de los mantenimientos en el Software de Gestión de la licitadora (SGU) el personal específico procederá a la planificación de rutas y a concertar citas siguiendo el protocolo descrito en el apartado 1.2 *Procedimiento en la citación telefónica para las distintas actuaciones*.

A continuación, se indica el procedimiento establecido para la resolución presencial, describiendo de forma detallada las distintas actuaciones que llevarán a cabo las personas técnicas instaladoras en los domicilios de las personas usuarias del servicio: presentación e identificación; prueba de funcionamiento del dispositivo domiciliario; diagnóstico y verificación de la incidencia; retirada del dispositivo y resolución del tipo de mantenimiento (urgente, correctivo, de baja prioridad o de revisión); cuestionario de toma de datos; llamada de prueba de funcionamiento; llamada desde la unidad de control remoto (UCR); actualización del estado de la intervención; firma del parte de trabajo;

y despedida de la persona titular.

Por otro lado, se contempla de manera exhaustiva el procedimiento a seguir en caso de imposibilidad de resolución de una incidencia y los cambios de domicilio del dispositivo domiciliario, dispositivo móvil, detector de humo y detector de gas.

La licitadora, con respecto al protocolo Covid -19, indica que seguirá con las mismas pautas descritas anteriormente.

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

1.7.- Procedimiento de actuación ante la baja y retirada (máximo 0,5 puntos)

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.

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 15/62
VERIFICACIÓN			



La empresa licitadora no ofrece información respecto al procedimiento de actuación ante la baja y retirada.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

La licitadora expone un diagrama de flujo para el desarrollo del protocolo de gestión que conlleva este tipo de actuación, valorándose de forma positiva. Se describe el proceso de trabajo que seguirá la empresa licitadora desde la recepción y clasificación de los datos de las personas que causan baja en el servicio hasta la intervención del personal instalador en el domicilio de la persona usuaria: presentación e identificación; llamada de retirada para detectores de humo, gas y dispositivos móviles; y desinstalación de dispositivos (retirada total o parcial de dispositivos); llamada desde ucr o pulsador remoto; resolución de la actuación por reanudación del servicio; actualización del estado de la intervención; firmas; despedida y envío de dispositivos retirados a almacén - taller.

La UTE indica que la gestión de residuos se realiza bajo los estándares de calidad derivados de la aplicación de sus 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, lo que les obliga a una gestión de residuos bajo los estándares máximos de cumplimiento.

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

1.8.- Procedimiento de actuación ante la reparación (máximo 0,5 puntos)

Las empresas licitadoras describirán la operativa de la reparación de los dispositivos y detectores, desde la recepción del mismo en taller.

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 16/62
VERIFICACIÓN			



La empresa licitadora no ofrece información respecto al procedimiento de actuación ante la reparación.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

El proceso de reparación está descrito para todos los modelos dispositivos domiciliarios de teleasistencia, de detectores de gas y humo y de dispositivos móviles que tiene actualmente la ASSDA,

Las personas técnicas instaladoras de la UTE, una vez retirado el dispositivo/detector de Teleasistencia del domicilio de la persona usuaria, ya sea por baja o por mantenimiento, procederán a introducir los datos del mismo en el Software de Gestión de la licitadora (SGU), generando un envío de devolución al Almacén Central y el cual será cotejado a su recepción.

Una vez recepcionados o recibidos en el Almacén Central y trasladados al Taller-Laboratorio, serán sometidos a una completa limpieza - y a una reprogramación que consiste en la actualización de firmware a la versión más reciente, facilitada por el fabricante de los equipos.

Tras la fase citada en párrafo anterior la licitadora describe de forma muy detallada y exhaustiva, un proceso de reparación específico con diferentes comprobaciones y acciones,

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 17/62
VERIFICACIÓN			

, la

licitadora indica que en sus reparaciones se usarán recambios y/o piezas originales.

De esta forma dichos equipos cumplen con el objetivo de permitir la reutilización de los mismos, por lo que su puesta en uso para otra persona usuaria no mermará en la calidad, eficacia, prestaciones y fiabilidad de los mismos.

Además, la licitadora indica que todos los procesos de reparación están auditados y certificados por AENOR mediante la aplicación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2015, con número de certificación ER-0019/2001 (ver Certificados de Calidad en Anexo 4.2), y Sistema de Gestión Medioambiental, conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2015, con número de certificación GA-2010/0150 (anexando los Certificados de Medioambiente en Anexo 4.1), lo que garantiza la sistemática y calidad de las operaciones.

Por otra parte, se indica que las distintas actuaciones realizadas en cada equipo quedarán registradas en las fichas de histórico de reparaciones del software de gestión (SGU), indicando las soluciones adoptadas,

así como otros datos de especial interés a nivel identificativos del equipo. Es por ello, que se dispone de una trazabilidad de cada equipo.

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 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 , se identificarán en el software de gestión (SGU), 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.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 18/62
VERIFICACIÓN			



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

1.9.- Procedimiento a seguir para el inventariado/control de los dispositivos domiciliarios, móviles y detectores de humo-gas, con objeto de conocer la situación de los mismos, desde el momento de su recepción (máximo 1,5 puntos)

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

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La licitadora no ofrece información respecto al procedimiento a seguir para el inventariado/control de los dispositivos domiciliarios, móviles y detectores de humo-gas, con objeto de conocer la situación de los mismos, desde el momento de su recepción.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

La UTE 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.

Además, la licitadora indica que cuenta con una red de almacenes propios, habilitados para alojar los equipos de teleasistencia, contando para ello con un Almacén Central

además de con los almacenes en movilidad asociados al personal técnico instalador. En este sentido,

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 19/62
VERIFICACIÓN			



Por otra parte, la licitadora describe las infraestructuras
y procesos que intervienen en el ciclo de vida
de los dispositivos

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

En la oferta se vuelve a manifestar que a nivel informático disponen de software de gestión de la
UTE (SGU), desarrollado a medida, que realiza un registro exhaustivo de los movimientos de los
dispositivos, desde su alta inicial en el momento de recepción de los mismos hasta el final de
su ciclo de vida en el que son dados de baja

. Así, se indica que se podrá
conocer la ubicación/estado y número de dispositivos nuevos, reparados, pendientes de
revisar y reparar, en poder de las personas instaladoras, , etc.

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.

En el ejercicio de mejora continua la UTE informa de que está implantando un nuevo Sistema de
Gestión de Almacenes (SGA), y,
una

20

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 20/62
VERIFICACIÓN			



vez realizada, se incrementará el control y la eficiencia de los procesos relacionados con la logística de los dispositivos de teleasistencia.

Tal y como exige la normativa vigente, la UTE indica que cuenta con una póliza de seguro de Responsabilidad Civil general que cubre suficientemente todas sus actividades, incluyendo Teleasistencia.

Finalmente, en la oferta se indica la gestión de las tarjetas SIM para los dispositivos domiciliarios GSM y para los dispositivos móviles.

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

1.10.- Procedimiento a seguir para la cobertura al Servicio durante las 24 horas del día los 365 días del año (máximo 2 puntos)

➤ **U.T.E. COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La licitadora no ofrece un punto específico para la descripción de información respecto al procedimiento a seguir para la cobertura al servicio durante las 24 horas del día los 365 días del año, aunque en el punto 2.1.1 de *Procedimiento operativo* y en concreto en la página 7 de su oferta realiza una breve reseña en punto *Jornada de trabajo. Retenes de guardia*, la cual carece de información relevante a tener en cuenta.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 21/62
VERIFICACIÓN			



➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

La UTE, expresa que para alinearse con el Servicio Andaluz de Telesistencia, prestará un soporte técnico las 24 horas del día durante los 365 días al año, sin coste adicional, sobre los dispositivos domiciliarios, móviles y detectores de humo-gas, actuaciones o cualquier otra demanda relativa al objeto del contrato, así como de las aplicaciones y sistemas que conforman el servicio. Este soporte 24/7 asumirá y atenderá 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 un mantenimiento urgente o algún tipo de incidencia de carácter crítico, cuya naturaleza y descripción estarán previamente acordados con la ASSDA.

Se destaca una breve descripción, aunque clara, del procedimiento a seguir,

las diferentes vías de comunicación en la que destacamos la herramienta el equipo que la UTE pone a disposición de la ASSDA y las funciones de cada uno de los participantes dentro de este proceso.

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

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 22/62
VERIFICACIÓN			

CUADRO DE PUNTUACIONES PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES, RENOVACIÓN DIGITAL, MANTENIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES, SOBRE LOS DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS, MÓVILES Y DETECTORES DE HUMO Y GAS (MÁXIMO 10 PUNTOS)

1.PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES, RENOVACIÓN DIGITAL, MANTENIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES, SOBRE LOS DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS, MÓVILES Y DETECTORES DE HUMO Y GAS (MÁXIMO 10 PUNTOS)	PUNTUACIONES OBTENIDAS	
	UTE COBRA-FIDES	UTE UNEI – SOLUTIA
1.1.- Pautas básicas de actuación del personal de la empresa adjudicataria (máximo 0,5 puntos)	0,00	0,50
1.2.- Procedimiento en la citación telefónica para las distintas actuaciones (máximo 0,5 puntos)	0,00	0,50
1.3.- Procedimiento de actuación ante una instalación y la imposibilidad de la misma (máximo 1,5 puntos)	0,00	1,50
1.4.- Procedimiento de actuación ante la renovación digital del parque tecnológico y la imposibilidad de la misma (máximo 1,5 puntos).	0,00	1,50
1.5.- Procedimiento para la resolución telefónica y la justificación, si procede, de la imposibilidad del mismo (máximo 0,5 puntos).	0,00	0,50
1.6.- Procedimiento de actuación ante un mantenimiento y la imposibilidad del mismo (máximo 1 punto).	0,00	1,00
1.7.-Procedimiento de actuación ante la baja y retirada (máximo 0,5 puntos).	0,00	0,50
1.8.- Procedimiento de actuación ante la reparación (máximo 0,5 puntos).	0,00	0,50
1.9.- Procedimiento a seguir para el inventariado/control de los dispositivos domiciliarios, móviles y detectores de humo-gas, con objeto de conocer la situación de los mismos, desde el momento de su recepción (máximo 1,5 puntos).	0,00	1,50
1.10.- Procedimiento a seguir para la cobertura al Servicio durante las 24 horas del día los 365 días del año (máximo 2 puntos).	0,00	1,50
	0,00	9,50

2. Descripción de herramienta de gestión de actuaciones y procesos: las licitadoras desarrollará una herramienta web que permita la comunicación bidireccional en tiempo real con la ASSDA para la gestión de los procesos objeto de este contrato, **con un máximo de 6 puntos**. Se describirá dicha herramienta de gestión diferenciando los siguientes módulos:

2.1.- Gestión de citas, dicho módulo deberá incluir como mínimo datos relativos a la persona usuaria y su domicilio, llamadas realizadas, motivo, histórico total y por número de solicitud, etc. (máximo de 1 punto).

➤ **U.T.E. COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**



La licitadora en su oferta no indica ningún apartado dedicado a la gestión de citas y aunque en el punto 2. PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DE ORGANIZACIÓN reseñan que las

citas se gestionan a través de del CRM (aplicación comercial denominada SALESFORCE FIELD SERVICES) de manera que la gestión de demanda y gestión de cartera queda totalmente integrada con la concertación de citas, gestión de operaciones y cuadro de mandos del servicio. No obstante, no desarrollan lo mínimo requerido para su valoración.

La UTE realiza una breve descripción de la herramienta comercial CLOUD CONTACT CENTER con módulos especializados para la recepción y emisión de llamadas, con versatilidad de los servicios en la nube y apis e integraciones con soluciones CRM como SALESFORCE, entre otras. Se observa una redacción genérica y sin adaptación.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

La UTE indica que en la actualidad dispone del software necesario para prestar el servicio ofertado tal y como describen en el criterio 3. *Descripción de los medios humanos y materiales que garanticen la planificación y ejecución de los trabajos a realizar*, es por ello que no existe periodo de adaptación y/o transición. Para la valoración presentan un nuevo ecosistema cuya primera versión estará plenamente funcional durante el 2023. Este firmware aporta mejoras en:

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 24/62
VERIFICACIÓN			

Las tecnologías en las que se está desarrollando el nuevo ecosistema son, para los servidores de

La descripción del módulo de gestión de citas está muy desarrollado, incluyen los datos mínimos solicitados y los complementan con otros como

Con la información recabada la licitadora comenta que el software calcula las rutas y propone las citas de las personas usuarias. Además complementa la información con la cartografía de la zona de actuación.

Cuando se confirma telefónicamente una de las citas el resto

Para tener en cuenta la eficiencia por instalador el aplicativo utiliza información variada como por ejemplo

Si alguna de las citas propuestas no pueden ser confirmadas el sistema permite incluir de posibles citas de manera manual o recalculan rutas alternativas, para ello se puede usar la cartografía de rutas propuestas. Una vez las citas están acordadas quedan disponibles para el personal técnico correspondiente para su posterior ejecución. La licitadora indica que el objetivo es cumplir con los ANS comprometidos con la ASSDA

Durante la descripción de la herramienta se observa que también almacena toda la información asociada a la cita, independientemente del canal de comunicación, y en concreto para las llamadas telefónicas incorporan tecnología CTI para las llamadas. Quedando registrado y grabado todas las llamadas que se realicen de manera automática y relacionando éstas a la

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 25/62
VERIFICACIÓN			



citación de la persona usuaria. También permite buscar posteriormente información por los

La descripción está muy completa, aportando soluciones eficientes para cumplir los objetivos marcados desde un primer momento.

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

2.2.- Gestión de instalaciones, dicho módulo deberá incluir como mínimo datos relativos a la persona usuaria y su domicilio, fecha de solicitud, fecha de instalación, fecha de suspensión de la actuación si procediera, personal técnico que ejecuta la intervención, con posibilidad de envío de documentación y/o datos, etc. (máximo de 0,5 puntos).

➤ **U.T.E. COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La licitadora en su oferta no indica ningún apartado dedicado a la gestión de instalaciones y aunque a lo largo de la misma expone que el CRM es utilizado por varios servicios de instalaciones y, menciona de manera genérica alguna de sus bondades como un módulo de gestión web o la APP para la gestión de itinerario de los instaladores. No hacen referencia a los datos mínimos solicitados por la ASSDA para poder realizar una valoración, pues ni siquiera enumeran la información que almacenan para la gestión de las actuaciones. Las imágenes que acompañan a las breves explicaciones y que podrían aportar alguna información, en su mayoría, no tienen la calidad suficiente para poder ser leídas.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

Como ya se ha expuesto en el punto anterior a continuación se valorará el nuevo ecosistema presentado por la UTE.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 26/62
VERIFICACIÓN			



La licitadora expone que las instalaciones recibidas por parte de la ASSDA, ya sea por MGAI o por la interfaz web de la aplicación, el sistema

almacena, además de los datos requeridos, otra información de interés

De esta forma las citaciones, desarrolladas en el apartado anterior, se realizan de una manera más homogénea.

El aplicativo está preparado para las instalaciones en el domicilio y con capacidad de trabajar en sincronizándose los datos una vez restablecida la conexión. La herramienta permite que los técnicos dispongan de la planificación del día desde el dispositivo con el que están trabajando. También tiene capacidad de grabar los números de serie de los dispositivos mediante lectura del código de barras o código QR siendo éstos reconocidos por el sistema y asociados de manera automática a la actuación.

La licitadora indica que la toma de datos y firma de documentación de la persona usuaria la realiza el instalador desde los dispositivos móviles compatibles con la aplicación de la ASSDA.

Con respecto a la gestión de los dispositivos para las instalaciones comentan que está descrita en el punto 2.4, aunque apuntan que desde la herramienta se tendrá acceso a la información relativa del ciclo de vida del dispositivo relacionado con la actuación, así como del histórico de eventos relacionado con cada dispositivo en tiempo real. Pudiendo

Incluyen una herramienta web que permite el filtrado y consultas, incluido el histórico de cambios realizados en el expediente y la instalación.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 27/62
VERIFICACIÓN			

La explicación de este punto está muy detallada, aportando elementos de valor cualitativo como el almacenamiento de información de interés para la gestión y control de la instalación,

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

2.3.- Gestión de mantenimientos y otras actuaciones, dicho módulo deberá incluir datos relativos a la persona usuaria y su domicilio, fecha de solicitud, fecha de resolución, fecha de suspensión de la actuación si procediera, tipología del aviso, tipología de la resolución, personal técnico que ejecuta la intervención, con posibilidad de envío de documentación y/o datos, etc. (máximo de 1 punto).

➤ **U.T.E. COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La licitadora en su oferta no indica ningún apartado dedicado a la gestión de mantenimientos y otras actuaciones y aunque a lo largo de la misma expone que el CRM es utilizado por varios servicios de instalaciones y, menciona de manera genérica alguna de sus bondades como un módulo de gestión web o la APP para la gestión de itinerario de los instaladores. No hacen referencia a los datos mínimos solicitados por la ASSDA para poder realizar una valoración, pues ni siquiera enumeran la información que almacenan para la gestión de las actuaciones. Las imágenes que acompañan a las breves explicaciones y que podrían aportar alguna información, en su mayoría, no tienen la calidad suficiente para poder ser leídas y se denota la reutilización de una oferta anterior y enfocada a una empresa de Valladolid el el siguiente texto de la página 37 de su oferta *"Las órdenes de trabajo pueden organizarse manualmente por la persona que está de apoyo administrativo en la oficina de Valladolid o puede hacerlo el sistema automáticamente con los datos introducidos "* y en la página 42 *"Esta plataforma es muy completa e intuitiva. Muy fácil para el centro de control y para los instaladores. Desarrollar en unos folios algo tan amplio es difícil, por lo que ponemos a disposición de la EPE Aguas de Valladolid, los manuales y las explicaciones que necesiten para valorar esta plataforma. A continuación, brevemente, indicamos los beneficios."*

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 28/62
VERIFICACIÓN			



➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

Como se indicó en el primer punto a continuación se valorará el nuevo ecosistema presentado por la UTE.

La UTE en este punto hace referencia a una herramienta web que permite localizar un expediente por los identificadores únicos proporcionados por la ASSDA o por la UTE. la cual es compatible con el nuevo ecosistema que permitirá la incorporación de actuaciones de la misma forma que las actuaciones vía API.

Al igual que en instalaciones los datos almacenados incluyen, además de los requeridos, otros de interés como por ejemplo:

Desde la ficha del expediente se puede crear y modificar una actuación si se tienen los permisos adecuados, también posibilita la asignación de nuevas tareas a una actuación ya establecida y comunicar cualquier actualización a los perfiles que trabajen con ella.

Este modulo dispone de una herramienta web que permite localizar expedientes por los identificadores únicos con objeto de poder crear y actualizar las actuaciones desde la ASSDA si se tienen los permisos adecuados.

El aplicativo está preparado para gestionar las actuaciones en el domicilio y y con capacidad de trabajar en sincronizándose los datos una vez restablecida la conexión. La herramienta permite que los técnicos dispongan de la planificación del día desde el dispositivo con el que están trabajando. También tiene capacidad de grabar los números de serie de los dispositivos a sustituir o retirar mediante lectura del código de barras o código QR siendo éstos reconocidos por el sistema y asociados de manera automática a la actuación. Además la herramienta posibilita

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 29/62
VERIFICACIÓN			



Con respecto a la gestión de los dispositivos para los mantenimientos y otras actuaciones indican que está descrita en el punto 2.4. aunque apuntan que desde la herramienta se tendrá acceso a la información relativa del ciclo de vida del dispositivo relacionado con la actuación, así como del histórico de eventos relacionado con cada dispositivo en tiempo real.

Incluyen una herramienta web que permite el filtrado y consultas, incluido el histórico de cambios realizados en el expediente y la instalación.

La explicación de este punto está detallada y aporta elementos de valor cualitativo como la incorporación de datos,

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

2.4.- Gestión de Inventariado de control y estado de equipos, pulsadores, periféricos y accesorios. Deben quedar registrados todos los movimientos del material, incluyendo histórico de reparaciones, estado/ubicación en tiempo real (máximo de 1,5 puntos).

➤ **U.T.E. COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

En el apartado que la UTE denomina plan de gestión de stock de dispositivos la UTE cuenta con una APP propia denominada MPRO3 que controla la cantidad de dispositivos que hay en a disposición de los operarios en el almacén y controlar los dispositivos y materiales que se retiran. Esta aplicación permite que los operarios puedan realizar lecturas de los códigos QR y/o barras. También indican que los técnicos puedan realizar entradas/salidas de almacén de forma de que exista una trazabilidad completa. Esta aplicación se puede integrar tanto en SALESFORCE como en los sistemas de la ASSDA para marcar la trazabilidad y anexar los dispositivos u otros materiales al parte de trabajo.

Los materiales disponibles se diferencian según su origen en: nuevos, averiados, reutilizados o chatarra. El tipo de servicio se diferenciará por tipo de operación: instalación o retiro.
Los

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 30/62
VERIFICACIÓN			



dispositivos asignados a cada técnico pueden tener los estados: pendiente de traspaso, pendientes de aceptación y asignados.

En el desarrollo se echa en falta el histórico de reparaciones y una mayor definición del proceso por el cual va pasando los dispositivos durante su vida útil. Además la integración con su propio CRM no está ni realizada ni argumentada la forma en la que se realiza la trazabilidad de los dispositivos.

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con 0,375 puntos.

➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

La licitadora, explica detalladamente la solución e Incluye esquemas en los que se observa de manera muy gráfica los dos tipos de almacenes, (almacén central y técnicos) y explican los siguientes módulos incluidos en la gestión de inventario:

Toda la información estará disponible en tiempo real , permitiendo controles en la gestión de calidad en la recepción a través de criterios aplicable tanto a nivel de proveedor como de

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 31/62
VERIFICACIÓN			



producto. Los datos gestionados por esta herramienta podrán ser explotados directamente por la ASSDA mediante cuadro de mandos externos.

Durante el amplio desarrollo de este módulo se observa

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

2.5.- Gestión de facturación: seguimiento de las actuaciones ejecutadas (máximo de 1,5 puntos).

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La empresa licitadora no aporta información respecto a la gestión de facturación: seguimiento de las actuaciones ejecutadas.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

La licitadora expone que el módulo dispone de informes con los datos económicos de la facturación de las actuaciones y la ejecución de las mismas así como un cuadro de mandos donde quedarán reflejadas. Para ello el sistema es capaz de agrupar los partes de trabajo realizados por periodos de tiempo con objeto de poder revisarse o actualizarse si fuera necesario. Una vez realizada la revisión se puede generar de manera automática un fichero con las actuaciones que incluye también los dispositivos asociados y la factura correspondiente por cada tipo de actuación en formato TXT de manera predeterminada u otros formatos que ASSDA decidiera como (excel, csv...).

La UTE hace una diferenciación en la facturación con

según corresponda.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 32/62
VERIFICACIÓN			

La licitadora no desarrolla con profundidad este apartado y la explicación de este módulo deja entrever una revisión por parte de la ASSDA mediante intercambios de archivos, un proceso que ralentiza la facturación debido a los volúmenes esperados.

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

2.6.- Otras funcionalidades no comentadas en los apartados anteriores (máximo de 0,5 puntos).

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La empresa licitadora no aporta información respecto a otras funcionalidades no comentadas en los apartados anteriores.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

La licitadora ofrece una herramienta tipo _____ con objeto de explotar toda la información almacenada en las distintas capas o módulos y con capacidad de integrar datos recogidos con otros servicios o nuevas fuentes de datos.

La descripción funcional de este servicio de explotación está muy desarrollada de manera genérica y aunque se puede imaginar el potencial que puede tener, en la explicación no la aterrizan con ejemplos, necesarios para valorar correctamente la utilidad que este módulo puede tener para la ASSDA. No obstante, la sola inclusión de una herramienta específica para la explotación la totalidad de los datos y con la posibilidad de generar alertas es un apoyo para la gestión del servicio.

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con 0,125 puntos.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 33/62
VERIFICACIÓN			

CUADRO DE PUNTUACIONES DE DESCRIPCIÓN DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE ACTUACIONES Y PROCESOS: LOS LICITADORES DESARROLLARÁN UNA HERRAMIENTA WEB QUE PERMITA LA COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL EN TIEMPO REAL CON LA ASSDA PARA LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS OBJETO DE ESTE CONTRATO (MÁXIMO 6 PUNTOS)

2. Descripción de herramienta de gestión de actuaciones y procesos: los licitadores desarrollarán una herramienta web que permita la comunicación bidireccional en tiempo real con la ASSDA para la gestión de los procesos objeto de este contrato (máximo 6 puntos)	PUNTUACIONES OBTENIDAS			
	UTE COBRA-FIDES		UTE SOLUTIA – UNEI	
2.1.- Gestión de citas, dicho módulo deberá incluir como mínimo datos relativos a la persona usuaria y su domicilio, llamadas realizadas, motivo, histórico total y por número de solicitud, etc (máximo de 1 punto).	0,00		1,00	
2.2.- Gestión de instalaciones, dicho módulo deberá incluir como mínimo datos relativos a la persona usuaria y su domicilio, fecha de solicitud, fecha de instalación, fecha de suspensión de la actuación si procediera, personal técnico que ejecuta la intervención, con posibilidad de envío de documentación y/o datos (máximo de 0,5 puntos).	0,00		0,50	
2.3.- Gestión de mantenimientos y otras actuaciones, dicho módulo deberá incluir datos relativos a la persona usuaria y su domicilio, fecha de solicitud, fecha de resolución, fecha de suspensión de la actuación si procediera, tipología del aviso, tipología de la resolución, personal técnico que ejecuta la intervención, con posibilidad de envío de documentación y/o datos, etc (máximo de 1 punto).	0,00	0,375	1,00	4,875
2.4.- Gestión de Inventariado de control y estado de equipos, pulsadores, periféricos y accesorios. Deben quedar registrados todos los movimientos del material, incluyendo histórico de reparaciones, estado/ubicación en tiempo real (máximo de 1,5 punto).	0,375		1,50	
2.5.- Gestión de facturación: seguimiento de las actuaciones ejecutadas (máximo de 1,5 punto).	0,00		0,75	
2.6.- Otras funcionalidades no comentadas en los apartados anteriores (máximo de 0,5 puntos).	0,00		0,125	

3. Descripción de los medios humanos y materiales que garantizan la planificación y ejecución de los trabajos a realizar, con un máximo de 8 puntos.

Siendo valoradas aquellas empresas que en sus ofertas describan los siguientes puntos:

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

➤ **U.T.E. COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La UTE tiene en cuenta en el apartado 3.2 Medios Humanos al personal a subrogar indicado por la ASSDA y como personal propio a:



- Jefe de Servicio en la que la licitadora enumera unas funciones que no están adaptadas a las necesidades del servicio como: la gestión de actos, licencias y permisos, contratos , libros de obras, presupuestos, mediciones... o la realización de control de los albaranes de los proveedores e industriales. Otras al ser genéricas se podrían considerar adaptadas como la gestión del equipo técnico y administrativo o la planificación técnica y económica del servicio.
- Técnico en Prevención de Riesgos Laborales en las que se describen funciones genéricas de este tipo de técnicos como la promoción e integración de la prevención, evaluaciones de riesgo, formación e los trabajadores, planificación de actividades preventivas, entre otras.

Además de lo descrito dentro de su oferta, el apartado 2.2 Estructura operativa (Dentro del apartado de protocolo de gestión de instalaciones y de organización) describen, sin indicar el número de personas dedicadas a cada departamento ni la cantidad de Delegaciones y direcciones de zona, la actual estructura operativa:

- Dirección General de U.T.E La Dirección General es la responsable del estudio, implantación y gestión de Servicios Generales, y entre ellos, de los Servicios Técnicos y/o Comerciales a empresas Distribuidoras. Será la encargada de la Coordinación, Gestión y Supervisión del servicio, así como integración de todos los recursos de la U.T.E implicados en el servicio.
- Direcciones de Zona Coordinan y dirigen todas las actividades de la La U.T.E en los ámbitos geográficos bajo su responsabilidad.
- DELEGACIONES La Delegación se encuentra en cada una de las zonas afectas al servicio para la implantación y gestión de Actividades de la U.T.E. Aparte del delegado que es quien ostenta la dirección de la oficina de la zona asignada. Cada una de las delegaciones cuenta con los siguientes departamentos:

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 35/62
VERIFICACIÓN			

- Departamento de Administración Departamento adscrito a la Delegación para la gestión de todas las tareas administrativas inherentes a la misma (contabilidad, facturación...).
- Departamento de R.R.H.H Departamento adscrito a la Delegación para la gestión de la contratación de personal, nóminas, negociación colectiva...
- Departamento de Prevención Departamento responsable de la Gestión del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales propio, de la U.T.E. Cuenta con un Departamento técnico propio de la Delegación. Este Departamento se encargará de la realización de Evaluación de Riesgos Laborales, vigilancia de Salud de los trabajadores...
- Departamento de Calidad Departamento responsable de la Gestión de los Sistemas de Calidad ISO 9000 implantados en la U.T.E. Este departamento se encargará de definir el Sistema de Control de Calidad para el servicio objeto de esta oferta.
- Departamento de Sistemas Informáticos Departamento responsable de la adquisición de los equipos (hardware) y programas (software) necesario para la gestión del servicio, así como mantenimiento y asesoramiento técnico.
- Departamento de Servicios Generales Departamento responsable de la provisión de Servicios (telecomunicaciones, suministros...), mobiliario y equipamiento de oficina-almacén.
- Departamento de Parque-Taller Departamento de la U.T.E COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA responsable de la adquisición de equipos de trabajo, equipos de protección individual y colectiva, herramienta y uniformidad.
- Departamento de Gestión de Flota Departamento de la U.T.E COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA responsable de la adquisición de la

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 36/62
VERIFICACIÓN			

provisión, mantenimiento y control de los vehículos puestos a disposición de cada Delegación y Centro de Trabajo.

La licitadora también incluyen una Delegación propia de Fides Hispania en Sevilla y en otras zonas (sin indicar las zonas) dedicada con funciones que no tienen que ver con la oferta. Presenta también distintos organigramas: estructura de departamento en central, Por implantación geográfica (asignada por la ASSDA).

Además de los ya mencionados la licitadora indica los siguientes recursos que aportarán para la implantación del servicio:

- DIRECTOR TÉCNICO DE LA U.T.E COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA S.A.: Dirige y coordina la implantación de los servicios.
- DELEGADOS DE ZONA: Colaborarán en la implantación dentro de su zona correspondiente.
- RESPONSABLES DE SERVICIO/DIRECTOR DE TRABAJOS: Participará activamente en la implantación del servicio en colaboración con el director técnico y los delegados de zona.
- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE CADA DELEGACIÓN: En cada delegación se cuenta con el personal necesario y experiencia adecuada para cubrir las necesidades administrativas del servicio. Por un lado, se encuentra el personal especializado en RRHH, encargados de las altas y contratación de los operarios asignados a los servicios, y de otros se cuenta con el personal encargado de la facturación y compras.

La actual estructura operativa no indica el número de personas dedicadas a cada departamento ni la cantidad de Delegaciones y direcciones de zona. Tampoco incluyen un porcentaje de dedicación de a la oferta. Sobre los recursos aportados para la implantación del servicio ocurre algo parecido salvo el director técnico , no se indica las personas dedicadas para cada función.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 37/62
VERIFICACIÓN			

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

➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

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 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, la UTE especifica que contará con un equipo humano con amplia experiencia en la gestión y operación de instalación y mantenimiento de dispositivos de teleasistencia.

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:

Dicha estructura organizativa presenta las siguientes características:

- 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 para garantizar el cumplimiento de los ANS

. Se realiza una distribución geográfica de dicho

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 38/62
VERIFICACIÓN			



personal. Además,

Se

especifica que,

· Equipo de coordinación: el equipo de personal de Coordinación está formado por aquellas personas de las oficinas de La UTE que desarrollan el trabajo de organización, programación de los técnicos instaladores y citación a las personas usuarias que recibirán la visita de estos 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

Se especifica que la estructura de coordinación estará dirigida por la persona Responsable del Área, que

En cuanto a su distribución geográfica, el equipo de Coordinación estará localizado principalmente en las oficinas centrales de la UTE , oficinas con capacidad de crecimiento y que cuentan con infraestructura de respaldo en caso de incidencias.

· Soporte administrativo: para dar soporte a los equipos de Instalación y Coordinación, la Dirección de Proyecto s dedicadas en exclusiva a estas tareas.

· 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 detectores de Humo, Gas y Móviles. La licitadora indica que forma: 1

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 39/62
VERIFICACIÓN			



responsable de taller-

- 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.

- Áreas de soporte IT y desarrollo de software: la licitadora contará con técnicos de soporte IT, técnicos de sistemas IT, técnico de hardware, 5 técnicos de desarrollo software y de QA 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.

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

➤ **U.T.E. COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La UTE expone en su oferta las dimensiones de los almacenes de los que solo indica la posible ubicación del principal en Sevilla y de la que se indican unas dimensiones estándar:

- Espacio de trabajo 150 m²
- Vestuarios y aseos 30 m²
- Sala de Reuniones 30 m²
- Sala de Formación 30 m²

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 40/62
VERIFICACIÓN			



- Taller 150 m²
- Almacén General 300 m²
- Espacio destinado a almacén de dispositivos: 150-200 m² (aunque garantizan la disponibilidad para almacenar más de 30.000 dispositivos simultáneos).

Se indica también que el Centro de trabajo-Almacén principal estará situado en un polígono dentro del término municipal de Sevilla y el resto principalmente en los polígonos de las zonas. Además, se dispone de 2 almacenes de apoyo en Granada y Málaga para facilitar la distribución de los materiales y los dispositivos.

Además se describen las características de: escáner - equipo multifunción, ordenadores portátiles, vehículos, ropa de trabajo, equipo de protección, equipo de protección especial "Covid 19" y utillajes o equipos de trabajo.

Sobre lo ya expuesto se da traslado de los siguientes aspectos:

- La descripción del almacén se limita a las dimensiones.
- La descripción de los vehículos estarán rotulados con el logotipo de UTE, añadiendo el siguiente texto: "Trabajando para la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía". No cumpliendo con lo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas (recursos materiales).
- El utillaje o equipo de trabajo solo "parece" estar descrito para el personal instalador pero se incluyen herramientas que no se precisan para este tipo de tareas como ganchos, palancas o similares.
- La UTE en su oferta, aunque no en este criterio, indica sin ningún tipo de descripción que pondrán a disposición del servicio una línea telefónica exclusiva con centralita y los terminales necesarios, una línea fax, conexión a internet por fibra de 300 Mbps y una red privada virtual para los accesos de comunicación con la ASSDA. Si describen los teléfonos móviles disponibles para el director de trabajos, coordinadores, responsables de seguridad, calidad y medioambiente, inspectores y jefes de cuadrilla.

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

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 41/62
VERIFICACIÓN			



➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

La licitadora indica el equipamiento dispuesto para la planificación y ejecución de los trabajos, clasificando:

- Los recursos materiales asociados al conjunto del servicio, describiendo dimensiones, características/equipamiento de: los almacenes , la sala de Taller-laboratorio y equipamiento correspondiente; oficinas de gestión administrativa y su mobiliario; sala Contac-Center y su infraestructura; vehículos de reparto y las características e identificación de los mismos . También cuentan con recursos compartidos como salas de reuniones, de formación y su equipamiento digital correspondiente.
- Los recursos materiales asociados a las personas que prestan el servicio. En la descripción de los mismos se incluyen: la flota de vehículos, distinguiendo las unidades móviles de los vehículos de gestión; el equipamiento informático y de comunicación,
- Los recursos para infraestructura y gestión IT (Tecnologías de la información).donde se describe: la infraestructura con servicios en la nube, contratada con Vodafone y ubicada en territorio español; las comunicaciones y el cumplimiento del nuevo esquema nacional de seguridad (RD/311/2022); una herramienta de gestión de flotas y, herramientas de gestión de servicios de teleasistencia que complementan a las ya descritas en el criterio 2 de esta valoración y en la actualidad está totalmente integrada. Además hacen una descripción pormenorizada de las herramientas de gestión del servicio de teleasistencia, la suite actual de gestión integral de teleasistencia. indicando que cumple con los requisitos propuestos. Este ecosistema se compone de las siguientes aplicaciones interconectadas entre si:

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 42/62
VERIFICACIÓN			

Destacar también que tanto las instalaciones, con unas dimensiones adecuadas, un completo equipamiento y

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

CUADRO DE PUNTUACIONES DE DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES QUE GARANTICEN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR (máximo 8 puntos)

3. DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES QUE GARANTICEN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR (MÁXIMO 8 PUNTOS)	PUNTUACIONES OBTENIDAS			
	UTE COBRA – FIDES		UTE SOLUTIA – UNEI	
3.1.- La estructura, la distribución geográfica y la asignación de tareas (máximo de 4 puntos).	1,00	2,00	4,00	8,00
3.2.- El equipamiento y materiales dispuestos para la planificación y ejecución de los trabajos derivados de la presente contratación (máximo de 4 puntos).	1,00		4,00	

Criterio 4. Calidad con un máximo 10 puntos.

Acuerdo de nivel de servicios (ANS) (máximo 10 puntos) Las licitadoras en sus ofertas detallarán los acuerdos del servicio prestado, según lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, apartado V PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO incluyendo los siguientes aspectos:

4.1.- Compromisos de indicadores cuantitativos y cualitativos (máximo 5 puntos).

Para ello, las licitadoras cumplimentarán y harán entrega de la siguiente documentación:

- Cuadro de actuaciones diarias (máximo 1,5 puntos)
- Cuadro de gestión y seguimiento de actuaciones (máximo 2 puntos)
- Se propondrá un sistema de evaluación interna (máximo 1,5 puntos)

➤ **U.T.E. COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

Con relación al **cuadro de actuaciones diarias**, la UTE no realiza ningún compromiso con las actuaciones a gestionar diariamente, en su lugar presentan una propuesta con los tiempos de actuación para la gestión del servicio.

En este sentido, la UTE presenta el *Modelo de declaración sobre tiempos de actuación* del anexo XII – B del sobre electrónico n.º 3. Se expone que estos tiempos de actuación corresponden al *criterio 2. Declaración sobre tiempos de actuación* del ANEXO XI DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS (sobre electrónico n.º 3) del PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA, PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS CON ORIGEN DE FINANCIACIÓN EN FONDOS EUROPEOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO- PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE OFERTAS.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 44/62
VERIFICACIÓN			



A este respecto, indicar que en la página 106 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se establece que: **Nota: En ningún caso la persona licitadora incluirá en la documentación del sobre número 2, referencia alguna ni documentación que deba incluirse en el sobre número 3, siendo causa de exclusión, si así lo hiciera.**

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

La licitadora no presenta en su oferta ningún **cuadro de gestión y seguimiento de actuaciones** con los compromisos que adquirirán en relación a la gestión y seguimiento de

actuaciones. Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

Respecto al **sistema de evaluación interna**, la licitadora propone un conjunto de PPI (Programa de Puntos de Inspección). En dicho programa se incluyen una serie de revisiones o "check-list" para controlar el correcto desempeño de cada una de las actuaciones que comprende el servicio. No obstante, aunque dicho "check-list" puede detectar posibles incidencias o deficiencias en la prestación de distintas actuaciones, en la oferta no se indica como se va a garantizar la corrección de las mismas.

La licitadora indica que el sistema de calidad está soportado por los siguientes documentos: Manual de Calidad, Instrucciones de Gestión, Métodos de Trabajo / Procedimientos de Ejecución, Instrucciones Elementales y Planes de Calidad; y que estos documentos se inspiran en la norma UNE-EN-ISO 9001.

La licitadora no hace referencia al sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias que garanticen la respuesta a la persona interesada.

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con 0,375 puntos.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 45/62
VERIFICACIÓN			



➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

Con relación al **cuadro de actuaciones diarias**, la UTE indica que dicho cuadro se elabora a través de la coordinación y planificación preparada durante las 48 horas previas a cada jornada de trabajo, teniendo en cuenta las planificaciones iniciales general (objetivos generales) y la mensual (objetivos parciales), atendiendo a los plazos de ejecución comprometidos.

La UTE indica en su oferta que garantizará, al menos y en todo momento, el número de actuaciones para cada categoría reflejados en esta tabla del punto *3.1.1 Actuaciones diarias* del Pliego de Prescripciones técnicas.

Por otra parte, la licitadora en su oferta indica que, en caso de una demanda superior de actuaciones por parte de la ASSDA, esta será analizada y acordada en comisión de seguimiento.

Es conveniente indicar que la licitadora no realiza una propuesta que mejore las actuaciones marcadas en dicho pliego sino que se limita a garantizar las actuaciones mínimas indicadas en el pliego citado.

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

Con relación al **cuadro de gestión y seguimiento de actuaciones**, la licitadora indica que a la finalización de cada periodo de análisis, y una vez procesados los datos de ejecución, el sistema de evaluación interna de la UTE ofrecerá el seguimiento del estado de ejecución de las actuaciones, basado en los indicadores cuantitativos y cualitativos definidos, y reflejando el estado de los mismos para cada uno respecto de los estados de planificación (inicial y específica o actualizada).

Respecto a los compromisos a adquirir, la UTE indica que garantizará, como valores mínimos y en todo momento, el porcentaje y plazo de actuaciones no ejecutadas para cada categoría reflejados en la tabla del punto *3.1.2 Gestión y seguimiento de actuaciones* del Pliego de Prescripciones técnicas.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 46/62
VERIFICACIÓN			



Así, es conveniente indicar que la licitadora no realiza una propuesta que mejore el indicador marcado en dicho pliego sino que se limita a garantizar el valor mínimo indicado en el pliego citado.

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

La licitadora indica que el **sistema de evaluación interna** propuesto permite medir y realizar el seguimiento, a nivel individual y agregado, de la evolución del servicio, del desempeño de sus trabajadores, así como establecer medidas correctivas, planes de mejora, formación adicional y/o específica, y desarrollar una relación basada en la mejora continua.

Dicho sistema de evaluación consta de los siguientes bloques:

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 47/62
VERIFICACIÓN			



Por otro lado, la licitadora

en el Departamento de Recursos Humanos, que, entre otras funciones derivadas del carácter social y de atención a la diversidad de la Organización, hace un seguimiento continuo de la situación general del personal que pueda afectar, entre otros aspectos, a las pautas generales y de comportamiento del personal del departamento de Teleasistencia, proponiendo planes específicos de acción y estableciendo plazos para su cumplimiento.

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

4.2.- Propuesta de cuadro de mandos y documentación a entregar de forma periódica (máximo 4 puntos).

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

En la oferta presentada por la UTE se señala con carácter general que dispone de una aplicación que tiene capacidad de realizar análisis de datos sobre la marcha desde cualquier dispositivo, teniendo la visibilidad completa de los agentes, el supervisor, los técnicos y las subcontratas, integrando todos los datos corporativos de múltiples sistemas haciendo posible la supervisión del rendimiento y de todos los datos operativos y de servicio.

La licitadora señala que dispone de dicha aplicación pero no indica en su oferta una propuesta de cuadro de mandos con la documentación a entregar de forma periódica.

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

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 48/62
VERIFICACIÓN			

➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

La licitadora indica que dispone de herramientas de software específicas
así como en soluciones de Microsoft Office para explotar y analizar la
información, disponiendo de cuadros de mando e indicadores en tiempo real en la mayoría
de los casos.

En la oferta se señala que en materia de análisis de datos , dispone de Microsoft Power BI y
que se pondrán a disposición de la El coste de estas
licencias será asumido por la UTE.

La UTE indica que el cuadro de mando interactivo en Power BI, a disposición de la ASSDA,
constará de una visión general, sobre el estado de los diferentes indicadores definidos referentes
a la prestación del servicio (ANS) tanto cuantitativos (tiempos medios, actuaciones en
garantía, etc.) como cualitativos (información relativa a revisiones in situ y encuestas de
satisfacción), y distintos cuadros interactivos para seleccionar el desglose desea (dispositivo,
actuación, periodo, indicador, etc) así como para visualizar tendencias históricas.

Además, se señala que cualquier información que ASSDA desee sobre el servicio no incluida en el
cuadro de mando anterior será puesta a su disposición con la periodicidad que se indique.

Así, dicho cuadro de mando contendrá información con la periodicidad que se determine,
generalmente tiempo real o a diario como mínimo, salvo en lo que se refiere a los
indicadores de Sostenibilidad, que se generará con carácter mensual y se pondrán del mismo
modo a disposición de la ASSDA.

Se presenta una propuesta de indicadores que se incluirán en el cuadro de mandos referentes a
las distintas áreas de trabajo implicadas (actuación in situ, coordinación, taller y almacén)
permitiendo distinguir por tipo de actuación, tipo de dispositivo, intervalo temporal, zona
geográfica, equipo de trabajo, etc.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 49/62
VERIFICACIÓN			



Por otra parte, señalar que la licitadora incluye en su oferta indicadores de sostenibilidad, indicando que se realizaran seguimientos de indicadores sociales (discapacidad, igualdad, brecha salarial, etc.), indicadores medioambientales y éticos.

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

4.3.- Propuesta de encuestas de satisfacción de las distintas actuaciones a realizar (máximo 1 punto).

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La licitadora propone una encuesta de satisfacción a realizar entre las personas usuarias del servicio. En la oferta no se define: ni la metodología a emplear, ni la periodicidad, ni los perfiles destinatarios ni la muestra de la propia encuesta.

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con 0,25 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

La licitadora indica que las encuestas a las personas usuarias es uno de los medios utilizados para medir el grado de satisfacción de las personas usuarias, así como para valorar los aspectos relacionados con las pautas generales, y de comportamiento de su personal, en el marco del proceso de citación y de la posterior actuación en domicilio, para asegurar con ello la correcta aplicación de los protocolos de la ASSDA y estándares de calidad del Sistema de Gestión.

Así, se especifica que en líneas generales las cuestiones realizadas en dicha encuesta valorarán la correcta identificación y trato en el proceso de citación por parte de coordinación, la calidad de la explicación recibida en el momento de la cita, la puntualidad de la persona técnica instaladora, la correcta identificación de la persona técnica instaladora, el correcto trato personal con la persona usuaria y acompañantes, la capacidad de comunicación y empatía, la confirmación del completo entendimiento por parte de la persona usuaria, los conocimientos técnicos y cumplimiento del protocolo.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 50/62
VERIFICACIÓN			

La UTE señala que realizará estas encuestas de satisfacción por dos vías:

Dicho análisis y valoración será reportado a la ASSDA con una periodicidad cuatrimestral, y adicionalmente bajo petición concreta para una periodicidad mayor.

Se indica que estas encuestas se realizan sobre una muestra representativa, aplicando las fórmulas estadísticas y criterios establecidos por el organismo oficial certificador (AENOR) y son auditadas anualmente por éste. La licitadora establece criterios mínimos e indica fórmula para dimensionar la muestra.

No obstante, con relación a los perfiles de los destinatarios, la UTE indica que no los distinguirá a no ser que la propia ASSDA solicite algún tipo de sesgo. Para la UTE el perfil de persona destinataria de las encuestas será el de las personas usuarias del servicio o sus personas de contacto, en función de con quien se coordinará la actuación en cuestión.

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

CUADRO DE PUNTUACIONES RELATIVO A CALIDAD (máximo 10 puntos)

4. CALIDAD (MÁXIMO 10 PUNTOS)			PUNTUACIONES OBTENIDAS	
			UTE COBRA – FIDES	UTE SOLUTIA – UNEI
Acuerdo de nivel de servicios (ANS) (máximo 10 puntos)	4.1. Compromisos de indicadores cuantitativos y cualitativos (Máximo 5 puntos)	- Cuadro de actuaciones diarias (Máximo 1,5 puntos)	0,00	0,75
		- Cuadro de gestión y seguimiento de actuaciones (Máximo 2 puntos)	0,00	1,00
		- Se propondrá un sistema de evaluación interna (Máximo 1,5 puntos)	0,375	1,50
	4.2. Propuesta de cuadro de mandos y documentación a entregar de forma periódica (Máximo 4 puntos)	1,00	4,00	
	4.3. Propuesta de encuestas de satisfacción de las distintas actuaciones a realizar (Máximo 1 punto)	0,25	0,75	
			1,625	8,00



Criterio 5. Plan de formación continua con un máximo de 4 puntos.

Las licitadoras en sus ofertas detallarán:

5.1.- Metodología para la planificación de formación continua: diagnóstico previo de necesidades, reuniones de análisis y evaluación de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora así como sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo (máximo 1 punto)

➤ **U.T.E. COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La licitadora no especifica la metodología para la planificación de la formación continua, por lo que no es posible valorar ninguno de los aspectos necesarios para la implantación, análisis o evaluación de dicho plan.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 punto.

➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

La empresa licitadora indica que a través del diagnóstico previo se detectaran las necesidades formativas de la organización y sus integrantes para su crecimiento y desarrollo.

Así, la licitadora describe que para recabar las distintas necesidades formativas se procede siguiendo la siguiente secuencia de pasos ordenados:

1 Cuestionario individual: distribuido a toda la plantilla en el que cada persona trabajadora recoge las necesidades propias de su puesto de trabajo que ha identificado, así como sus preferencias individuales, de cara a la Formación Continua del siguiente año natural.

2 Cuestionario de Departamento: distribuido a todas las personas responsables de los distintos departamentos con objeto de que estas recojan y consoliden las necesidades individuales recibidas a través de los cuestionarios individuales.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 52/62
VERIFICACIÓN			



3 Cuestionarios específicos para la formación en materia de Seguridad y Salud, Sostenibilidad, Igualdad, Accesibilidad y Calidad y Medioambiente. Estos cuestionarios lo cumplimentan las personas responsables de dichas áreas sobre las necesidades de formación regulada y específica de estas materias dada su naturaleza.

En la oferta se indica que con esta información el área de Formación prepara el Plan de Formación que recoge las necesidades de formación específica y transversal, y las necesidades de formación inicial en función de las necesidades y/u obligaciones que establezcan los nuevos proyectos, actividades, clientes, contratos, etc.

La licitadora describe que con la finalización de cada acción formativa se lleva a cabo una evaluación de la misma, y en caso de formación interna, se emite el certificado de asistencia personalizado para cada asistente. La UTE detalla que realiza dos tipos de evaluación, una para medir el grado en el que se han adquirido los conocimientos, puede ser eminentemente práctica, mediante la tutorización y acompañamiento para realización de actuaciones in situ o a través del diseño de un cuestionario teórico específico para tal fin. Por otro lado, una evaluación de la satisfacción y calidad de las acciones formativas a través del Cuestionario de Satisfacción.

Además, se indica que para medir el grado de consecución y datos de participación del Plan Anual de Formación se realiza una Memoria Anual de Formación que contendrá datos de participación, acciones realizadas y resúmenes de los cuestionarios de satisfacción de las acciones formativas llevadas a cabo.

Finalmente, la licitadora señala que se realizará un análisis y evaluación de incidencias y dificultades, en el que se recojan las no conformidades ocurridas en la ejecución de sus contratos para determinar, entre otros aspectos la necesidad de acciones formativas.

Por otra parte, es relevante indicar que las distintas formaciones que se indican se definen en función al perfil que va dirigido.

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

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 53/62
VERIFICACIÓN			



5.2.- Modalidad de formación e información sobre la materia: temario, índice, material didáctico (manuales, documentos formativos, etc). (Máximo 0,5 puntos)

➤ **U.T.E. COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

En la oferta se indica someramente como formación continua distintas acciones formativas en modalidad online:

1. Formación en habilidades sociales destinadas a tratar con las personas usuarias del servicio.

- Curso: COMUNICACIÓN ASERTIVA
- Curso: ORIENTACIÓN AL CLIENTE

2. Formación tecnología para el manejo de software específicos, así como conocimientos básicos del equipamiento de los diferentes dispositivos/detectores del servicio.

- Curso: SALESFORCE ESENCIAL

3. Mejora de la ocupación y la adaptabilidad, así como de sus capacidades y su cualificación.

- Curso: ADAPTACIÓN AL CAMBIO

4. Medidas de igualdad de género, conciliación familiar, personal y laboral.

- Curso: SENSIBILIZACIÓN EN POLÍTICAS DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL.

5. Medidas sobre mejoras medioambientales en el entorno laboral.

- Curso: INTEGRACIÓN DE LAS ENERGÍAS RENOVABLES EN EDIFICIOS

6. Medidas de accesibilidad universal.

- Curso: URBANISMO Y ACCESIBILIDAD

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 54/62
VERIFICACIÓN			



Se indica brevemente el contenido general, duración, objetivos y modalidad de formación de cada una de las formaciones contempladas pero no se especifica material didáctico.

Es por ello, que su valoración es **BAJA**, con 0,125 puntos.

➤ **U.T.E. UNEI S.L.- SOLUTIA**

La UTE indica que una vez finalizada la Formación Inicial, prevista en el plazo de los tres primeros meses de la incorporación al servicio, las personas trabajadoras vinculadas a este siguen inmersos de manera constante en el proceso formativo, continuando en formación y reciclaje de las materias que impactan de manera directa en el desarrollo del puesto de trabajo.

La licitadora indica que el Plan de Formación se planifica anualmente y variará en función de las necesidades y requerimientos detectados. Dicha formación se clasifica en dos niveles: transversal (acciones formativas que se impartirán a varias áreas conjuntamente, y que responden a temáticas transversales) y técnica, por áreas (acciones formativas que se realizarán en las distintas áreas de teleasistencia y que responden a contenido técnico específico en relación al puesto de trabajo) .

En la oferta se proponen distintas acciones formativas en modalidad específica y presencial, teórica y práctica, teleformación y e-learning y se detallan los sistemas de gestión del aprendizaje,

Dentro del nivel transversal se proponen las siguientes acciones formativas:

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 55/62
VERIFICACIÓN			



Dentro del nivel técnico se proponen las siguientes acciones formativas:

Se indican el contenido y metodología, duración, objetivos y modalidad de formación de cada una de las formaciones contempladas, material didáctico de la formación on-line pero no se hace mención al material a utilizar en las formaciones presenciales.

Es por ello, que su valoración es: **BUENA**, con 0,375 puntos.

5.3.- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir (máximo 0,5 puntos)

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La licitadora no aporta información sobre el perfil técnico de los formadores por lo que no se puede realizar valoración al respecto.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

La empresa licitadora indica que en función de la acción formativa a desarrollar, se establecerá el perfil más idóneo para el proceso enseñanza-aprendizaje, elegidos entre los/as especialistas de cada área. Se diferencian distintos perfiles en función de las distintas áreas establecidas (Almacén, Taller laboratorio, Coordinación, Instalación y Mantenimiento, Recursos Humanos y Consultoras externas).

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 56/62
VERIFICACIÓN			



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

5.4.- Personal de contacto, vías de comunicación, horario, etc. (máximo 0,5 puntos)

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La licitadora no aporta información sobre el personal de contacto, las vías de comunicación o el horario de las distintas acciones formativas por lo que no se puede realizar valoración al respecto.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

La UTE especifica que para cada una de las acciones formativas, cada referente especialista en cada una de las áreas, tendrán disponibilidad y dedicación para ir resolviendo dudas en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Se indican las distintas vías de comunicación, así, para las formaciones continuas transversales los trabajadores/as pueden realizar cualquier consulta, participar en foros y/o contactar con el tutor e-learning designado a lo largo del periodo que comprende dicho curso. Para las formaciones continuas presenciales la vía de comunicación será presencial, a través de medios móviles y herramientas informáticas como correo electrónico, Teams.

Por otra parte, se detallan los distintos canales que dan respuesta al volumen de personas que conforman el departamento, con su diversidad y la dispersión geográfica que implican algunos puestos de trabajo, garantizando que la información llegue a todas las personas:

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

5.5.- Las personas a las que va destinado (máximo 0,5 puntos)

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 57/62
VERIFICACIÓN			



La licitadora no aporta información sobre las personas a las que va destinada las distintas acciones formativas por lo que no se puede realizar valoración al respecto.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

La UTE señala que cada acción formativa se define en función del perfil al que va dirigido. Se incluye un cuadro con las distintas acciones formativas en que se indica en cada acción formativa el personal destinatario (Supervisor de instalaciones, Técnico/a de instalaciones, Responsable de Coordinación, etc.).

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

5.6.- Cronograma para la vigencia del contrato: número de sesiones, periodicidad, propuesta de fechas, número de horas, turno de mañana/tarde, etc. (máximo 1 punto)

➤ U.T.E. **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA**

La licitadora no aporta información sobre el cronograma para la vigencia de contrato (número de sesiones, número de horas, etc.) por lo que no se puede realizar valoración al respecto.

Es por ello, que su valoración **NO APORTA**, con 0 puntos.

➤ U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA**

La licitadora expone un cronograma general diferenciado por Plan de Formación, así para la formación continua se establece una propuesta para los tres años de vigencia del contrato.

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

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 58/62
VERIFICACIÓN			

CUADRO DE PUNTUACIONES DE FORMACIÓN (máximo 4 puntos).

5. FORMACIÓN (MÁXIMO 4 PUNTOS)	PUNTUACIONE OBTENIDAS			
	UTE COBRA – FIDES		UTE SOLUTIA – UNEI	
5.1.- Metodología para la planificación de formación continua: diagnóstico previo de necesidades, reuniones de análisis y evaluación de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora así como sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo (máximo 1 punto)	0,00	0,125	1,00	3,625
5.2.- Modalidad de formación e información sobre la materia: temario, índice, material didáctico (manuales, documentos formativos, etc. (máximo 0,5 puntos)	0,125		0,375	
5.3.- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir (máximo 0,5 puntos)	0,00		0,50	
5.4.- Personal de contacto, vías de comunicación, horario, etc. (máximo 0,5 puntos)	0,00		0,50	
5.5.- Las personas a las que va destinado (máximo 0,5 puntos)	0,00		0,50	
5.6.- Cronograma para la vigencia del contrato: número de sesiones, periodicidad, propuesta de fechas, número de horas, turno de mañana/tarde, etc. (máximo 1 punto)	0,00		0,75	



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 la U.T.E **COBRA INSTALACIONES Y SERVICIOS - FIDES HISPALIA** y la U.T.E. **UNEI S.L.- SOLUTIA** relativas al procedimiento de adjudicación del contrato del servicio de instalación, renovación digital, mantenimiento y otras actuaciones de los dispositivos domiciliarios, móviles y detectores de humo-gas, del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, se concluye con las valoraciones de las mencionadas licitadoras obteniendo una puntuación de **4,125** puntos y de **34,000** 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.

FIRMADO POR		08/02/2023	PÁGINA 60/62
VERIFICACIÓN			



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
1,5	1,5	1,125	0,75	0,375	0
2	2	1,5	1	0,5	0
4	4	3	2	1	0

Anexo II

1. PROTOCOLO DE GESTIÓN DE LAS INSTALACIONES, RENOVACIÓN DIGITAL, MANTENIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES, SOBRE LOS DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS, MÓVILES Y DETECTORES DE HUMO Y GAS (MÁXIMO 10 PUNTOS)		PUNTUACIONES OBTENIDAS				
		UTE COBRA-FIDES		UTE SOLUTIA-UNEI		
1.1.- Pautas básicas de actuación del personal de la empresa adjudicataria (máximo 0,5 puntos)		0,00		0,50		
1.2.- Procedimiento en la citación telefónica para las distintas actuaciones (máximo 0,5 puntos)		0,00		0,50		
1.3.- Procedimiento de actuación ante una instalación y la imposibilidad de la misma (máximo 1,5 puntos)		0,00		1,50		
1.4.- Procedimiento de actuación ante la renovación digital del parque tecnológico y la imposibilidad de la misma (máximo 1,5 puntos).		0,00		1,50		
1.5.- Procedimiento para la resolución telefónica y la justificación, si procede, de la imposibilidad del mismo (máximo 0,5 puntos).		0,00		0,50		
1.6.- Procedimiento de actuación ante un mantenimiento y la imposibilidad del mismo (máximo 1 punto).		0,00	0,00	1,00	9,50	
1.7.- Procedimiento de actuación ante la baja y retirada (máximo 0,5 puntos).		0,00		0,50		
1.8.- Procedimiento de actuación ante la reparación (máximo 0,5 puntos).		0,00		0,50		
1.9.- Procedimiento a seguir para el inventariado/control de los dispositivos domiciliarios, móviles y detectores de humo-gas, con objeto de conocer la situación de los mismos, desde el momento de su recepción (máximo 1,5 puntos).		0,00		1,50		
1.10.- Procedimiento a seguir para la cobertura al Servicio durante las 24 horas del día los 365 días del año (máximo 2 puntos).		0,00		1,50		
2. DESCRIPCIÓN DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE ACTUACIONES Y PROCESOS: LOS LICITADORES DESARROLLARÁN UNA HERRAMIENTA WEB QUE PERMITA LA COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL EN TIEMPO REAL CON LA ASSDA PARA LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS OBJETO DE ESTE CONTRATO (MÁXIMO 6 PUNTOS)		PUNTUACIONES OBTENIDAS				
		UTE COBRA-FIDES		UTE SOLUTIA-UNEI		
2.1.- Gestión de citas, dicho módulo deberá incluir como mínimo datos relativos a la persona usuaria y su domicilio, llamadas realizadas, motivo, histórico total y por número de solicitud, etc (máximo de 1 punto).		0,00		1,00		
2.2.- Gestión de instalaciones, dicho módulo deberá incluir como mínimo datos relativos a la persona usuaria y su domicilio, fecha de solicitud, fecha de instalación, fecha de suspensión de la actuación si procediera, personal técnico que ejecuta la intervención, con posibilidad de envío de documentación y/o datos (máximo de 0,5 puntos).		0,00		0,50		
2.3.- Gestión de mantenimientos y otras actuaciones, dicho módulo deberá incluir datos relativos a la persona usuaria y su domicilio, fecha de solicitud, fecha de resolución, fecha de suspensión de la actuación si procediera, tipología del aviso, tipología de la resolución, personal técnico que ejecuta la intervención, con posibilidad de envío de documentación y/o datos, etc (máximo de 1 punto).		0,00	0,375	1,00	4,875	
2.4.- Gestión de Inventariado de control y estado de equipos, pulsadores, periféricos y accesorios. Deben quedar registrados todos los movimientos del material, incluyendo histórico de reparaciones, estado/ubicación en tiempo real (máximo de 1,5 puntos).		0,375		1,5		
2.5.- Gestión de facturación: seguimiento de las actuaciones ejecutadas (máximo de 1,5 puntos).		0,00		0,75		
2.6.- Otras funcionalidades no comentadas en los apartados anteriores (máximo de 0,5 puntos).		0,00		0,125		
3. DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES QUE GARANTICEN LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR (MÁXIMO 8 PUNTOS)		PUNTUACIONES OBTENIDAS				
		UTE COBRA-FIDES		UTE SOLUTIA-UNEI		
3.1.- La estructura, la distribución geográfica y la asignación de tareas (máximo de 4 puntos).		1,00	2,00	4,00	8,00	
3.2.- El equipamiento y materiales dispuestos para la planificación y ejecución de los trabajos derivados de la presente contratación (máximo de 4 puntos).		1,00		4,00		
4. CALIDAD (MÁXIMO 10 PUNTOS)		PUNTUACIONES OBTENIDAS				
		UTE COBRA-FIDES		UTE SOLUTIA-UNEI		
4.- Acuerdo de nivel de servicios (ANS) (máximo 10 puntos)	4.1. Compromisos de indicadores cuantitativos y cualitativos (Máximo 5 puntos)	- Cuadro de actuaciones diarias (Máximo 1,5 puntos)	0,00		0,75	
		- Cuadro de gestión y seguimiento de actuaciones (Máximo 2 puntos)	0,00		1,00	
		- Se propondrá un sistema de evaluación interna (Máximo 1,5 puntos)	0,375	1,625	1,50	8,00
	4.2. Propuesta de cuadro de mandos y documentación a entregar de forma periódica (Máximo 4 puntos)		1,00		4,00	
	4.3. Propuesta de encuestas de satisfacción de las distintas actuaciones a realizar (Máximo 1 punto)		0,25		0,75	
5. FORMACIÓN (MÁXIMO 4 PUNTOS)		PUNTUACIONES OBTENIDAS				
		UTE COBRA-FIDES		UTE SOLUTIA-UNEI		
5.1.- Metodología para la planificación de formación continua: diagnóstico previo de necesidades, reuniones de análisis y evaluación de las incidencias y dificultades surgidas, pautas de mejora así como sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo (máximo 1 punto)		0,00		1,00		
5.2.- Modalidad de formación e información sobre la materia: temario, índice, material didáctico (manuales, documentos formativos, etc. (máximo 0,5 puntos)		0,125		0,375		
5.3.- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir (máximo 0,5 puntos)		0,00	0,125	0,50	3,625	
5.4.- Personal de contacto, vías de comunicación, horario, etc. (máximo 0,5 puntos)		0,00		0,50		
5.5.- Las personas a las que va destinado (máximo 0,5 puntos)		0,00		0,50		
5.6.- Cronograma para la vigencia del contrato: número de sesiones, periodicidad, propuesta de fechas, número de horas, turno de mañana/tarde, etc. (máximo 1 punto)		0,00		0,75		
Puntuación total		4,125		34,000		