



DIPUTACION DE ZARAGOZA
ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

INFORME DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “TELEASISTENCIA DOMICILIARIA EN LA PROVINCIA DE ZARAGOZA, EXCLUIDA LA CAPITAL, 2018-2020”.

ANTECEDENTES DE HECHO

Con fecha 16 de abril de 2018, la Mesa de Contratación acuerda, una vez abiertas todas las proposiciones económicas, y a efectos de la valoración de las mismas, que se emita informe técnico de las siguientes ofertas:

- CRUZ ROJA ASAMBLEA PROVINCIAL
- CLECE S.A.
- SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A.
- QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, SA

Estudiadas las ofertas, desde la Sección de Bienestar Social y Formación se informa de cuanto a continuación se expone:

VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

1.- PRECIO (puntuación máxima 48 puntos)

Se aplicará un criterio de proporcionalidad respecto de la más económica de las ofertas presentadas, a la que se atribuirá la puntuación máxima, calculando la ponderación de las demás con arreglo a la fórmula siguiente:

$$POi = MaxP - PR \times \left(\frac{Oi - MO}{MO} \right) \times 100$$

Tal que:

POi= puntos de la oferta i; MaxP=máximo de puntos; PR= puntos que se restan; Oi=oferta i que en cada caso se trata de valorar; MO=mejor oferta. Oferta más baja. El valor máximo se otorga a la mejor oferta, el resto en función del porcentaje de diferencia respecto de la mejor. Esta fórmula se utilizará con un factor de ponderación de 1.

No se valorarán (0 puntos) aquellas proposiciones que no oferten baja con respecto al tipo de licitación.

PRECIO BASE SIN IVA	20,00 €	PUNTUACIÓN
CRUZ ROJA ASAMBLEA PROVINCIAL	9,90 €	46,46
CLECE S.A	16,90 €	0
SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A.	9,75 €	48
QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, SA	10,82 €	37,03

La oferta de Clece S.A., se valora con 0 puntos dado que al aplicar la fórmula y ante la diferencia de precio, su valor sería negativo (-25,33)



DIPUTACION DE ZARAGOZA
ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

2.- MEJORAS DEL SERVICIO (Máximo 20 puntos)

2. A.- Mejora en el plazo de instalación del colgante, desde el momento que se remite la Orden de Alta por el Área de Bienestar Social y Desarrollo. Plazo máximo 15 días.

Este criterio tiene una ponderación de hasta un máximo de 10 puntos, de forma que si se oferta el plazo máximo de 15 días, se valorará con cero puntos y si se oferta el plazo de un día, se valorará con **10 puntos**, el resto de forma proporcional.

2. A Mejora de la Instalación del Colgante	plazo	PUNTUACIÓN
CRUZ ROJA ASAMBLEA PROVINCIAL	1 día	10
CLECE S.A	1 día	10
SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A.	1 día	10
QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, SA	1 día	10

2. B- Llamadas de seguimiento y atención interpersonal, mínimo cada 15 días.

Este criterio tiene una ponderación de hasta un máximo de 10 puntos, de forma que si se oferta el plazo mínimo de cada 15 días, se valorará con cero puntos y si se oferta el plazo de una vez a la semana, se valorará con **5 puntos**, si se oferta cada dos días **10 puntos**.

2.B Llamadas de seguimiento		PUNTUACIÓN
CRUZ ROJA ASAMBLEA PROVINCIAL	Cada 2 días	10
CLECE S.A	Cada 2 días	10
SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A.	Cada 2 días	10
QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, SA	Cada 2 días	10

3.- MEJORAS EN RECURSOS HUMANOS (Máximo 12 puntos)

3.1. Propuesta de teleoperadores por número de usuarios (hasta 10 puntos).

Se exigirá en todo momento la presencia física de un teleoperador hasta 1.000 terminales, tanto en la franja horaria que va desde las 8:00 horas hasta las 22:00 horas, como en la franja horaria que va desde las 22:00 hasta las 8:00 horas.

Se exigirá en todo momento la presencia física de dos teleoperadores desde 1.001 hasta 2.400 terminales, en la franja horaria que va desde las 8:00 horas hasta las 22:00 horas y la presencia física de un teleoperador en la franja horaria de 22:00 horas hasta 8:00 horas.

Si hasta 1.000 terminales, se incrementan en la franja horaria de 8:00 a 22:00, hasta 2 teleoperadores, se valorará con **5 puntos**.



DIPUTACION DE ZARAGOZA
ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

Si de 1.001 a 2.400 terminales, se incrementa hasta 4 teleoperadores en la franja horaria de 8:00 a 22:00 horas y hasta 2 teleoperadores en la franja de 22:00 a 8:00 horas, se valorará con **5 puntos**.

3.1 TELEOPERADORES	HORARIO	HASTA 1.000 TERMINALES	PUNT.	DE 1.001 HASTA 2.400 TERMINALES	PUNT.	PUNT. TOTAL
CRUZ ROJA ASAMBLEA PROVINCIAL	De 8 h a 22 h.	No proponen	0	No proponen		0
	De 22h. a 8h.	No proponen		No proponen		
CLECE S.A	De 8 h a 22 h.	2	5	4	5	10
	De 22h. a 8h.			2		
SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A.	De 8 h a 22 h.	2	5	4	5	10
	De 22h. a 8h.			2		
QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, SA	De 8 h a 22 h.	2	5	4	5	10
	De 22h. a 8h.			2		

3.2. Propuesta de ayudante de coordinación/soprote administrativo para tareas complementarias y de apoyo en sus funciones:

- 1 ayudante por cada 2 coordinadores: 1 punto
- 1 ayudante por cada coordinador: **2 puntos**

3.2 AYUDANTE DE COORDINACIÓN		PUNT.
CRUZ ROJA ASAMBLEA PROVINCIAL	1 Ayudante por coordinador	2
CLECE S.A	1 Ayudante por coordinador	2
SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A.	1 Ayudante por coordinador	2
QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, SA	1 Ayudante por coordinador	2

4.- CENTRO DE RESPALDO INDEPENDIENTE:

Se trata de que la prestataria, además del Centro de Atención ubicado en la provincia de Zaragoza, que exige el pliego y que debe prestar el servicio de forma habitual, disponga de : Otro Centro de Atención permanente con la misma capacidad o superior al de Zaragoza, pero diferente ó independiente, que pueda prestar el servicio como respaldo en caso de avería o incidencia grave que impida la prestación desde el centro de Zaragoza, y asimismo asegure como mínimo las comunicaciones de las personas usuarias con el centro de atención: **5 puntos**.

4.CENTRO DE RESPALDO INDEPENDIENTE		PUNTUACIÓN
CRUZ ROJA ASAMBLEA PROVINCIAL	SI PRESENTA	5
CLECE S.A	SI PRESENTA	5
SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A.	SI PRESENTA	5
QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, SA	SI PRESENTA	5



DIPUTACION DE ZARAGOZA
ÁREA DE CIUDADANÍA
SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO

5.- OTRAS MEJORAS (Hasta 15 puntos)

5.1 Mejora en la atención por incorporación de sistema de teleasistencia móvil conectado al centro de atención que presta el servicio con una aplicación con botón SOS y geolocalización GPS. De la misma manera este sistema de geolocalización podría incorporarse en su caso, en los teléfonos móviles de los usuarios.

Se valorará con 0 puntos si no se oferta, y con **10** puntos si se oferta esta mejora en hasta 50 usuarios, el resto de forma proporcional.

5.1 SISTEMA TELEASISTENCIA MOVIL	PUNTUACIÓN
CRUZ ROJA ASAMBLEA PROVINCIAL	10
CLECE S.A	10
SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A.	10
QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, SA	10

5.2 Instalación, en su caso, de dispositivos periféricos sin coste alguno para la Diputación Provincial, ni para el usuario.

Hasta 100 periféricos 1 punto, hasta 500 periféricos o más: **5** puntos y el resto proporcional.

5.2 DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS SIN COSTE	PUNTUACIÓN
CRUZ ROJA ASAMBLEA PROVINCIAL	5
CLECE S.A	5
SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A.	5
QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, SA	5

Puntuación definitiva obtenida por cada una de las empresas que han presentado oferta por orden de puntuación es la siguiente:

PUNTUACIÓN TOTAL	CRIT.1	CRIT. 2.A	CRIT. 2.B	CRIT. 3.1	CRIT. 3.2	CRIT.4	CRIT. 5.1	CRIT. 5.2	TOTAL
SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S.A.	48	10	10	10	2	5	10	5	100
QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES S.A.	37,03	10	10	10	2	5	10	5	89,03
CRUZ ROJA ASAMBLEA PROVINCIAL	46,46	10	10	0	2	5	10	5	88,46
CLECE S.A.	0	10	10	10	2	5	10	5	52

A la vista de las puntuaciones obtenidas por las distintas empresas se informa que la mejor oferta en su conjunto es la presentada por SERVICIOS DE TELEASISTENCIA S. A.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE