



**CONTRATO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA  
AL CIUDADANO DEL AYUNTAMIENTO DE PIÉLAGOS.**

**Informe técnico referente a documentación aportada por el sobre B:  
Oferta económica cuantificable mediante juicios de valor.**

Recepcionados los siguientes sobres procedentes de la apertura del sobre B: "Oferta económica de valoración cuantificable mediante juicios de valor", en la mesa de contratación celebrada el 28 de Febrero de 2012, pertenecientes a las siguientes empresas licitadoras, ordenadas por orden alfabético.

Empresa 1: Asmedit, Calboquer, S.L.

Empresa 2: Netboss Comunicaciones S.L.

Empresa 3: Nostel Comunicaciones S.L.

Empresa 4: CEE Sertel, S.A.

Examinada la documentación presentada pueden hacerse las siguientes consideraciones iniciales:

La Memoria presentada por Asmedit (29 páginas) es adecuada, concisa y completa ajustándose su índice fielmente al pliego de condiciones técnicas con la salvedad de no incluir el capítulo referente al plan de contingencias.

Netboss (97 páginas) y especialmente Sertel (249 páginas) presentan una documentación muy completa y detallada que también se adecua al pliego de condiciones. Ambas empresas además de cumplir con la documentación solicitada en el pliego de condiciones técnicas documentan con gran detalle sus medios técnicos, humanos y otros muchos aspectos de su sistema organizativo. En este aspecto el proyecto de Sertel es sobresaliente.

La documentación presentada por Nostel (32 páginas) se centra exclusivamente en los criterios de valoración del pliego de condiciones técnicas y presenta carencias importantes en la memoria descriptiva de la actividad al no documentar las características técnicas de su infraestructura técnica.

Se procede a la valoración de los criterios de adjudicación 4.2. y 4.3 del pliego de condiciones técnicas.



#### **4.2 MEJORAS (10 puntos)**

En el punto 3 del pliego de condiciones se solicita como documentación a presentar una relación y descripción de mejoras que se entiende como servicios ó aspectos ofertados sin coste para el Ayuntamiento.

Una vez analizada la documentación en su conjunto se resumen solo aquellas medidas que se consideran valorables en este apartado. No se incluyen aquellos aspectos que no tienen relación con las cuestiones técnicas objeto del contrato ó bien ya son valoradas en otros apartados.

Asmedit presenta las siguientes mejoras:

- Medidas para personas con discapacidad auditiva y habla (fax, teléfono DTS, e-mail, programa OVO)
- Desarrollo de una aplicación informática de recogida de fichas de llamadas atendidas para la realización de informes.
- Atención en otros idiomas (Francés, Inglés , Alemán Portugués , Ruso).
- Llamada a tres.
- Realización de campañas específicas.

Netboss presenta las siguientes mejoras:

- Otras vías de comunicación telemática :
  - Servicio WEB de soporte al ciudadano con el objetivo de cumplimentar formularios web y búsqueda de información.
  - Formularios WEB de solicitud de información.
  - Sistemas de gestión de cita previa /reserva de instalaciones por vía telefónica.
- Protocolos de atención al ciudadano (manual del informador) y mensajería.
- Transferencias de llamadas al exterior.
- Atención en otros idiomas (Francés, Alemán, Inglés y Arabe)

Nostel presenta las siguientes mejoras:

- Reducción de las llamadas (tráfico Ayuntamiento-Nostel) mediante tecnologías virtuales (sin explicar).
- Sistema "click to call" de atención al ciudadano mediante la Web municipal de forma que el ciudadano puede solicitar que los operadores de Nostel sea quienes se pongan en contacto con por vía telefónica para responder a su requerimiento.
- Sistema de Atención de llamadas IVR (Respuesta de Voz Interactiva) fuera del horario establecido en el pliego de prescripciones técnicas.

Sertel presenta las siguientes mejoras:

- Sistema de escuchas remotas para el ayuntamiento con el fin de monitorización
  - Sistema de grabación de llamadas.
  - Envío de FAX
  - Atención en otros idiomas (sin especificar).
  - Sistema WEB de gestión del servicio.
- Plataforma "call center" escalable.



Ninguna de las empresas destaca especialmente sobre las demás en función de las mejoras aportadas ya que prescindiendo de los elementos más básicos comunes algunas de las mejoras más novedosas son de dudosa utilidad y aplicación para el Ayuntamiento.

El balance global de la relación de mejoras y de la documentación en su conjunto asigna la misma puntuación en todos los casos.

	Asmedit	Netboss	Nostel	Sertel
Mejoras (10 puntos)	7	7	7	7

#### **4.3 MEMORIA DESCRIPTIVA DE LA ACTIVIDAD (30 puntos)**

##### **A) PLAN DE CALIDAD Y CONTINGENCIAS AL SERVICIO (10 puntos)**

###### **PLAN DE CALIDAD (5 puntos)**

Las cuatro empresas licitadoras documentan un plan de calidad que se fundamenta en unos protocolos y estándares para una correcta gestión del servicio , mejora continua y formación continua de los teleoperadores orientada a la corrección de errores con elementos de supervisión por parte del Ayuntamiento.

No es posible decantarse por ninguno de los sistemas por lo que todos reciben una misma puntuación base de 3 puntos más un punto adicional que se ajusta al nivel de detalle y calidad de la documentación presentada.

Sertel además dispone de un sistema propio de herramientas WEB de formación, evaluación, auditoría muy notables que pone a disposición del ayuntamiento de Piélagos para la correcta supervisión del servicio.

	Asmedit	Netboss	Nostel	Sertel
Plan de calidad (5 puntos)	3	4	3	5

###### **PLAN DE CONTINGENCIAS (5 puntos)**

Netboss, Nostel y Sertel presentan un capítulo en el que explican su plan de contingencias antes posibles caídas del servicio más ó menos detallado.

En el caso de Asmedit no se encuentra dicho capítulo en la documentación, aunque se indica su existencia de forma indirecta a lo largo de todas las medidas explicadas en la memoria y en el capítulo de mejoras por lo que se puede valorar de forma indirecta.



La contingencias de recursos humanos son cubiertas perfectamente por la cuatro empresas mediante personal de reemplazo ó en backup y en todos los casos mediante la asignación de recursos humanos de foma dinámica dentro del “call center” para la absorción de sobrecargas ocasionales.

Por esta razón la valoración de este apartado se va a centrar fundamentalmente en el plan de contingencias referente a los medios técnicos antes contingencias ordinarias no catastróficas.

Asmedit, Netboss y Sertel documentan con todo detalle su infraestructura de comunicaciones e informática por lo que se puede conocer el nivel de redundancia de sus sistemas que en los tres casos es muy adecuado. Sus sistemas de comunicaciones son redundantes con al menos dos operadores distintos con objeto de mantener los servicios ante el eventual fallo de uno de los operadores.

En el caso de Nostel este aspecto no se puede conocer ya que no se documenta absolutamente nada en la memoria ninguna de estas cuestiones más allá de unas fotografías de sus instalaciones en las que aparece el CPD.

En cuanto a la posibilidad de una contingencia catastrófica como pudiera ser la destrucción completa de las instalaciones del “call center” ninguna de las empresas presenta ventajas en cuanto a redundancia más allá del plan de contingencias para la recuperación de las instalaciones.

Nostel dispone de dos instalaciones en localidades distintas pero la falta de documentación técnica imposibilita totalmente la valoración.

La infraestructura de Sertel parece basarse totalmente es su centro de comunicaciones principal y no se documenta explícitamente la posibilidad de redundancia basada en unos de sus tres centros de teleoperadores.

En función de la documentación y las soluciones aportadas la puntuación asignada es la siguiente:

	Asmedit	Netboss	Nostel	Sertel
Plan de contingencias (5 puntos)	3	5	2	5



**B) MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES COMPLEMENTARIOS (20 puntos)**

-Medios materiales y personales con carácter complementario a los que deban ser aportados para la correcta ejecución del contrato (se valorará la existencia de infraestructura permanente en la Comunidad de Cantabria).

Las cuatro empresas presentan unas instalaciones con medios técnicos y personales adecuados, con diferencias técnicas en cuanto a infraestructura y nivel de capacidad de los "call centers" pero en todos los casos con capacidad muy superior a la necesaria para la para la correcta prestación del servicio. La asignación de recursos se dimensiona y asigna de forma dinámica.

En todos los casos se intenta potenciar al máximo los medios personales y la figura del teleoperador que es el elemento fundamental en el servicio de atención telefónica mediante planes de formación, evaluación y supervisión continúa.

	MEDIOS PERSONALES	MEDIOS MATERIALES
Asmedit	2 Operadores + Asignación dinámica. Bachillerato ó FP Sup.	ADECUADOS MUY BIEN DOCUMENTADOS 1 CENTRO en Barcelona. 60 puestos agentes. Redundancia en comunicaciones. 3 primarios (60 líneas), 4 RDSI, 12 analógicas, 8 canales móvil.
Netboss	Asignación dinámica. Bachillerato ó FP Sup.	ADECUADOS MUY BIEN DOCUMENTADOS 1 CENTRO en Cantabria (Santander). 114 puestos con capacidad para 476. Redundancia en comunicaciones. (4+2 enlaces primarios)
Nostel	2 Operadores+ 1 operador apoyo. Departamento técnico+equipo backup	SUPUESTAMENTE ADECUADOS NO DOCUMENTADOS 2 CENTROS en Cantabria. (Santander y Torrelavega, capacidad 278 y 108 teleoperadores).
Sertel	Asignación dinámica. Bachillerato ó FP Sup. Fundación ONCE 92% de los trabajadores con discapacidad	ADECUADOS MUY BIEN DOCUMENTADOS 1 CENTRAL en Madrid CENTROS teleoperadores en Santander (Cantabria), Sevilla y Barcelona. Redundancia en comunicaciones. Sistema WEB de gestión del servicio.



Las diferencias en los medios complementarios no son muy significativas con la excepción de Nostel que adolece de la ya mencionada falta de documentación y de Sertel que presenta el proyecto más completo y mejor documentado.

En lo referente a la infraestructura permanente en Cantabria, Netboss y Nostel tienen sus instalaciones en totalmente en Cantabria y Sertel un centro de teleoperadores en Santander que requiere de la necesaria participación del centro principal en Madrid desde el que se centralizan las comunicaciones.

En función de la documentación y las soluciones aportadas la puntuación asignada es la siguiente:

	Asmedit	Netboss	Nostel	Sertel
Medios materiales y personales complementarios (20 puntos)	13	18	12	16

#### RESUMEN DE PUNTUACIONES

En la siguiente tabla se exponen a la mesa de contratación las puntuaciones obtenidas por cada licitador en cada uno de los criterios de valoración señalados en el Pliego de Condiciones Técnicas.

	Asmedit	Netboss	Nostel	Sertel
Mejoras (10 puntos)	7	7	7	7
Plan de calidad (5 puntos)	3	4	3	5
Plan de contingencias (5 puntos)	3	5	2	5
Medios materiales y personales complementarios (20 puntos)	13	18	12	16
<b>PUNTUACIÓN TOTAL (máximo 40 puntos)</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>33</b>

*Francisco Javier de la Escalera Rodríguez*

*(TÉCNICO AUXILIAR DE INFORMÁTICA del Ayuntamiento de Piélagos)*

En Renedo de Piélagos a 21 de Marzo de 2012.