INFORME DE

ANÁLISIS DE DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE JUICIO DE VALOR

SUMINISTRO DE 3 FURGONES DE COMBUSTIÓN REFORMADOS PARA ITV MOVILES MIXTAS MÁS OTROS 2 FURGONES, SEGÚN LAS NECESIDADES DE VEIASA

Nº EXPEDIENTE: CT130-24-012

ÍNDICE

Contenido

1. OBJETO 3

2. EMPRESAS PARTICIPANTES 3

3. ANÁLISIS CUMPLIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN EXIGIDA EN EL SOBRE 2 3

4. VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR.....3

1. PROPUESTAS 10

1. OBJETO

El objeto del presente informe es recoger el análisis de la documentación técnica de valoración mediante juicio de valor presentada por las empresas participantes en la licitación relativa a "SUMINISTRO DE 3 FURGONES DE COMBUSTIÓN REFORMADOS PARA ITV MÓVILES MIXTAS MÁS OTROS 2 FURGONES, SEGÚN LAS NECESIADES DE VEIASA". Expediente nº CT130-24-012, con la finalidad de valorar la documentación presentada por las empresas licitadoras.

2. EMPRESAS PARTICIPANTES

De acuerdo a la información aportada en la licitación y facilitada por la Ud. de Contratación con fecha 18 de noviembre de 2024, las empresas que han presentado oferta a esta licitación son las siguientes:

EMPRESAS LICITADORAS
FENIKS CLEANING & SAFETY S.L.
GRANADA COMUNICACIONES 2012 S.L.U.
STELLANTIS & YOU S.A.
TECHNOLOGY AND SECURITY DEVELOPMENTS SL
TECNOVE S.L.

3. ANÁLISIS CUMPLIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN EXIGIDA EN EL SOBRE 2

En el apartado 7 del Cuadro Resumen (CR) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) se recoge la siguiente documentación técnica a presentar por los licitadores en el sobre electrónico 2:

> ***"Documentación a adjuntar en el sobre electrónico nº 2 (Documentación relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor en el caso que esté habilitado en SiREC):***
>
> *1.- ANEXO 3: Documentación técnica acreditativa de los criterios que se valoran mediante juicio de valor. Canales de atención al cliente que oferta, con breve descripción de los mismos*

4. VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR

Se analiza en este apartado la documentación técnica definida en el punto 8 del CR relativa a juicio de valor, que conforme se prevé en el PCAP, sería la siguiente:

1.- CRITERIOS TÉCNICOS VALORADOS MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (10 PTS).

Servicio de atención al cliente (servicio postventa):

Se valorará la calidad del servicio postventa atendiendo a la mayor diversidad de canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, redes sociales, atención presencial personalizada), así como el menor tiempo de respuesta. En base a estos parámetros se otorgará la mayor puntuación (10 puntos) a la oferta que mejor se ajuste a las necesidades de VEIASA y 0 puntos a la peor; el resto se valorará de forma proporcional mediante regla de tres. Para poder valorar este criterio, se presentará por los licitadores una memoria en la que se explique cómo se prestará el servicio de forma concreta, descriptiva y detallada, especificándose los canales de comunicación y los tiempos de respuesta de cada uno de ellos.

Justificación de los criterios técnicos (Art. 116,4 LCSP)

La mejor y más rápida respuesta de un servicio técnico de atención al cliente postventa ajustado a las necesidades de VEIASA, a través del que se puedan realizar las consultas o cuestiones que puedan suscitarse en relación con el uso y funcionamiento de los vehículos (lo que incluye, por tanto, aquellas derivadas de eventuales averías y / o reparaciones de los mismos), permitirá garantizar un funcionamiento adecuado de dichos vehículos y, en consecuencia, la correcta prestación del servicio público de ITV móvil.

Atendiendo a los anteriores criterios de valoración sujetos a juicio de valor recogidos en los pliegos de esta licitación, se procede a continuación a valorar cada una de las ofertas presentadas por los licitadores:

Nº	LICITADOR 1	VAL 1
Licitador	FENIKS CLEANING	
1.1 Atendiendo a la mayor diversidad de canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, redes sociales, atención presencial personalizada).	1. Teléfono: indican teléfono y persona de contacto. 2. Correo electrónico: indica. 3. Redes sociales: Indican que dispone de varias redes sociales que permiten contacto en cualquier momento y lugar. 4. Atención presencial personalizada: Indican persona de contacto Cercanía al cliente presencial personalizada. Por cercanía a VEIASA indica que permite una colaboración más estrecha y efectiva en la búsqueda de soluciones.	5
1.2 El menor tiempo de respuesta.	Plazo de respuesta telefónica no superior a 1 hora. De servicio sobre los equipos 8 horas. Plazo de suministro de respuestos 72 horas. Dependiendo del tipo de incidencia y averías complejas redactará informe justificativo con nuevo plazo prorrogado. Instalaciones cercanas a ITV Sevilla. Disponen de vehículos taller.	5
Total puntos		**10**

Nº	LICITADOR 2	VAL 2
Licitador	GRANADA COMUNICACIONES 2012 S.L.U.	
1.1 Atendiendo a la mayor diversidad de canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, redes sociales, atención presencial personalizada).	1. Teléfono: Indican teléfono y teléfonos para emergencias 24 horas los 365 días, no indica persona de contacto. 2. Correo electrónico: Indica. 3. Redes sociales: No indican redes sociales 4. Atención presencial personalizada: Indica presentación en la sede de VEIASA.	2,5
1.2 El menor tiempo de respuesta.	Plazo de respuesta telefónica o email de 15 minutos en horario laboral.Tiempo máximo 24 horas para presentación en sede de VEIASA. En emergencias fuera horario laboral 1 hora y máximo 24h laborables para presentación en sede de VEIASA. Disponen de un vehículo taller mecánico 12 horas.	5
Total puntos		**7,5**

Nº	LICITADOR 3	VAL 3
Licitador	STELLANTIS & YOU S.A.	
1.1 Atendiendo a la mayor diversidad de canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, redes sociales, atención presencial personalizada).	1. Teléfono: Indican dos vías de teléfono: uno para el vehículo de atención al cliente de Peugeot de lunes a viernes en horario establecido y otro teléfono para lo que tenga que ver con el carrozado. No indica persona de contacto. 2. Correo electrónico: No indican correo de contacto de Peugeot, sí indica correo electrónico del carrocero. 3. Redes sociales: Indican APP de Peugeot. No indican redes del carrocero. 4. Atención presencial personalizada: No indican atención presencial personalizada. El ofrecer dos vias de atención para elementos diferentes, una para el vehículo y otra para el carrozado, no facilita la comunicación entre el licitador y VEIASA, podría aumentar el tiempo para la resolución de averías, problemas técnicos o mantenimientos.	0
1.2 El menor tiempo de respuesta.	Para asistencia del vehículo indican el servicio de asistencia Peugeot pero no indican tiempos de respuesta. Para el carrocero no indican tiempos de asistencia de respuesta.	0
Total puntos		**0**

Nº	LICITADOR 4	VAL 4
Licitador	TECHNOLOGY AND SECURITY DEVELOPMENTS SL	
1.1 Atendiendo a la mayor diversidad de canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, redes sociales, atención presencial personalizada).	1. Teléfono: Indican teléfono y persona de contacto. 2. Correo electrónico: Indica correo electrónico. 3. Redes sociales: Indican página web pero no hacen referencia a redes sociales. 4. Atención presencial personalizada: No indican atención presencial personalizada en sede de VEIASA. Indican que los trabajos y reparaciones se realizarán en Herencia (Ciudad Real), esta observación hace que dificulte y aumente el tiempo de resolución en reparaciones y averías así como el mantenimiento. En la memoria descriptiva hace referencia vehículos "blindados", no siendo estos objeto del expediente y da lugar a confusión.	0
1.2 El menor tiempo de respuesta.	No indican tiempos de respuesta. Indican que los trabajos y reparaciones se realizarán en Herencia (Ciudad Real), esta observación hace que dificulte y aumente el tiempo de resolución en reparaciones y averías así como el mantenimiento.	0
Total puntos		**0**

Nº	LICITADOR 5	VAL 5
Licitador	TECNOVE, S.L.	
1.1 Atendiendo a la mayor diversidad de canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, redes sociales, atención presencial personalizada).	1. Teléfono: Indican teléfono. No indican persona de contacto. 2. Correo electrónico: Indican correo electrónico. 3. Redes sociales: No indican redes sociales. 4. Atención presencial personalizada: No indican atención presencial personalizada en sede de VEIASA. Ofrecen atención Indican los canales de comunicación con Peugeot. El ofrecer dos vias de atención para elementos diferentes, una para el vehículo y otra para el carrozado, no facilita la comunicación entre el licitador y VEIASA, podría aumentar el tiempo para la resolución de averías, problemas técnicos o mantenimientos.	0
1.2 El menor tiempo de respuesta.	Plazo de respuesta de 2 horas para asistencias leves y 6 horas para reparaciones de mayor envergadura. Desde cualquier parte de España. Disponen de vehículos taller para asistencias IN SITU. Disponen de delagaciones post venta concertados en Andalucía. No queda claro si para la asistenicia del vehículo hay que contactar con Peugeot directamente, pues aportan los canales de comunicación con Peugeot lo que puede dar lugar a aumentar el tiempo para la resolución de avería y problemas técnicos o de mantenimiento en el vehículo.	2,5
Total puntos		**2,5**

1. PROPUESTAS

Del análisis efectuado, se propone a la Mesa de Análisis las siguientes acciones sobre la licitación:

Conforme a lo recogido en el apartado 8 del Cuadro Resumen se otorgará la mayor puntuación (10 puntos) a la oferta que mejor se ajuste a las necesidades de VEIASA y 0 puntos a la peor, se resume la puntuación obtenida:

PUNTUACIÓN TOTAL EMPRESAS LICITADORAS	1.1 Atendiendo a la mayor diversidad de canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, redes sociales, atención presencial personalizada).	1.2 El menor tiempo de respuesta.	TOTAL
FENIKS CLEANING & SAFETY S.L.	5	5	10
GRANADA COMUNICACIONES 2012 S.L.U.	2,5	5	7,5
STELLANTIS & YOU S.A.	0	0	0
TECHNOLOGY AND SECURITY DEVELOPMENTS SL	0	0	0
TECNOVE S.L.	0	2,5	2,5

En Sevilla, a fecha de la firma.

Fdo.: Mª Josefa Iglesias Segura
Jefa de Unidades Móviles de ITV