

INFORME TÉCNICO SOBRE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS A:

S-03183-2023 – Servicio monitorización y análisis suministro energético (electricidad y gas natural) en CRTVE

1.- PROPUESTAS PRESENTADAS

Las siguientes empresas, relacionadas en orden alfabético, han presentado sus propuestas al Expediente S-03183-2023.

ARISEENERGY 2014, S.L.
AZIGRENE CONSULTORES, S.L.
BETTERGY, S.L.
CONSULTING DE ENERGIAS RENOVABLES SIGLO XXI, S.L.
DIFERENZIAT SOLUTIONS, S.L.
EUROCONTROL, S.A.
IGEX ENERGIA, S.L.
INETUM ESPAÑA, S.A.U.
OPEN ENERGY 2012, S.L.
SWITCHING CONSULTING, S.L.
TUV SUD IBERIA, S.A.U.

2.- CRITERIOS TÉCNICOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR

En el apartado 8 del Pliego de Condiciones Técnicas se establece el siguiente contenido de la Propuesta Técnica:

8. CONTENIDO DE LA OFERTA TECNICA

El ANEXO II del Pliego de Condiciones Generales del presente expediente, en su punto Criterios de valoración de las ofertas, recoge de forma detallada los diferentes aspectos que definen los criterios cualitativos técnicos, así como la puntuación que corresponde a cada uno de ellos, precisando seguidamente la documentación que se requiere para permitir el análisis y evaluación de cada oferta.

8.1 Criterios de valoración sujetos a juicio de valor (sobre B1)

Gestión y organización del servicio

8.1. 1.- Metodología y protocolos de actuación en la prestación de los servicios:

8.1. 2.- Memoria Técnica

La Memoria Técnica presentada constará de un máximo de 10 páginas DIN A4 formato pdf no se valorarán memorias que superen esta extensión.

8.1. 3.- Control de la calidad del servicio – Resolución de incidencias. Sistema de seguimiento y control del nivel de satisfacción del usuario (CRTVE)

3.- ANÁLISIS

Examinada la documentación aportada, seguidamente se presenta en forma de cuadro el análisis del cumplimiento individualizado de las ofertas:

| OFERTAS | CRITERIOS A JUICIO DE VALOR | | |
|--|---|-----------------|--|
| | METODOLOGIA Y PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS | MEMORÍA TÉCNICA | CONTROL CALIDAD SERVICIO - RESOLUCIÓN INCIDENCIAS. SISTEMA SEGUIMIENTO Y CONTROL NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO (CRTVE) |
| ARISEENERGY 2014, S.L. | SI | SI | SI |
| AZIGRENE CONSULTORES, S.L. | SI | SI | SI |
| BETTERGY, S.L. | SI | SI | SI |
| CONSULTING DE ENERGIAS RENOVABLES SIGLO XXI., S.L. | SI | SI | SI |
| DIFERENZIAT SOLUTIONS, S.L. | SI | SI | SI |
| EUROCONTROL, S.A. | NO | NO | NO |
| IGEX ENERGIA, S.L. | SI | SI | SI |
| INETUM ESPAÑA, S.A.U. | SI | SI | SI |
| OPEN ENERGY 2012, S.L. | SI | SI | SI |
| SWITCHING CONSULTING, S.L. | SI | SI | SI |
| TUV SUD IBERIA, S.A.U. | SI | SI | SI |

4.- VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS

Las ofertas presentadas por los licitadores pueden obtener puntos en el apartado técnico de acuerdo a la siguiente tabla (Punto 10 Criterios Valoración, Anexo II PCG):

| CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN | | PUNTUACIÓN |
|--|----|------------|
| Criterios de valoración sujetos a juicio de valor: (SOBRE B1) | | 30 |
| Gestión y organización del servicio | | |
| <u>Metodología y protocolos de actuación en la prestación de los servicios</u> | 10 | |

| | | |
|---|----|--|
| <p>Descripción detallada de la propuesta organizativa y del plan de trabajo que concreten el modo de cumplimentar lo especificado en el pliego de condiciones técnicas o perfeccionen lo exigido en la legislación aplicable.</p> <p>Incluirá descripción sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> . ejecución de planificaciones o servicios concretos . sistemas de reporte e informes que el licitador elabore para dar respuesta a los servicios solicitados . aplicaciones informáticas empleadas para dar soporte a los servicios . esquemas descriptivos de flujos de información . ficheros generados en el proceso . detalle de formatos de presentación informes y tipos de fichero obtenidos . cualquier información adecuada para mostrar el funcionamiento de la metodología propuesta. <p><u>No se valorará ninguna propuesta genérica de funcionamiento que no esté referida específicamente a la prestación del servicio objeto del contrato.</u></p> | | |
| <p><u>Memoria Técnica</u></p> <p>Incluirá presentación detallada de las ventajas profesionales y avances que aporte el licitador en la consecución de lo solicitado en el pliego de condiciones técnicas.</p> <p>Se valorarán aspectos tales como concreción, coherencia, brevedad, claridad y concisión.</p> | 10 | |
| <p><u>Control de la calidad del servicio - Resolución de incidencias. Sistema de seguimiento y control del nivel de satisfacción del usuario (CRTVE)</u></p> <p>Procedimientos implantados para asegurar la calidad en el servicio prestado (sistema de atención de incidencias y resolución de las mismas, medida de grado de satisfacción del cliente, etc.).</p> | 10 | |

Acorde a dichos criterios de valoración la puntuación según criterios con juicio de valor serían los siguientes:

| OFERTAS | CRITERIOS A JUICIO DE VALOR | | | TOTAL |
|--|---|-----------------|--|-------|
| | METODOLOGIA Y PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS | MEMORÍA TÉCNICA | CONTROL CALIDAD SERVICIO - RESOLUCIÓN INCIDENCIAS. SISTEMA SEGUIMIENTO Y CONTROL NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO (CRTVE) | |
| ARISEENERGY 2014, S.L. | 10 | 10 | 10 | 30 |
| AZIGRENE CONSULTORES, S.L. | 10 | 10 | 7 | 27 |
| BETTERGY, S.L. | 10 | 10 | 10 | 30 |
| CONSULTING DE ENERGIAS RENOVABLES SIGLO XXI., S.L. | 10 | 10 | 8 | 28 |
| DIFERENZIAT SOLUTIONS, S.L. | 10 | 10 | 10 | 30 |
| EUROCONTROL, S.A. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| IGEX ENERGIA, S.L. | 5 | 10 | 10 | 25 |
| INETUM ESPAÑA, S.A.U. | 10 | 10 | 7 | 27 |
| OPEN ENERGY 2012, S.L. | 10 | 10 | 7 | 27 |
| SWITCHING CONSULTING, S.L. | 8 | 10 | 3 | 21 |
| TUV SUD IBERIA, S.A.U. | 3 | 10 | 3 | 16 |

Se destaca a continuación aquellos aspectos más significativos tenidos en cuenta para aplicar esta puntuación, valorando de cada una de ellas el contenido de forma global.

AZIGRENE CONSULTORES, S.L.

Criterio Control de la Calidad Servicio-Resolución Incidencias, Sistema Seguimiento y Control Nivel de Satisfacción Usuario (CRTVE)

- Las mejoras que indica respecto al criterio son generalistas, no aporta medidas concretas respecto al grado de satisfacción del Cliente.

CONSULTING DE ENERGIAS RENOVABLES SIGLO XXI, S.L.

Criterio Control de la Calidad Servicio-Resolución Incidencias, Sistema Seguimiento y Control Nivel de Satisfacción Usuario (CRTVE)

- No concreta suficientemente el desarrollo de las incidencias en cada una de las fases originadas.

EUROCONTROL, S.A.

Criterio Metodología y protocolos de actuación en la prestación de los servicios.

- No presenta documentación requerida.

Criterio Memoria Técnica.

- No presenta documentación requerida.

Criterio Control de la calidad de servicio – Resolución incidencias. Sistema seguimiento y control nivel satisfacción del usuario (CRTVE)

- No presenta documentación requerida.

IGEX ENERGIA, S.L.**Criterio Metodología y protocolos de actuación en la prestación de los servicios.**

- No cumple con criterio de concisión en la exposición del documento.

INETUM ESPAÑA, S.A.U.**Criterio Control de la calidad de servicio – Resolución incidencias. Sistema seguimiento y control nivel satisfacción del usuario (CRTVE)**

- Las mejoras que indica respecto al criterio son generalistas, no aporta medidas concretas respecto al grado de satisfacción del Cliente.

OPEN ENERGY 2012, S.L.**Criterio Control de la calidad de servicio – Resolución incidencias. Sistema seguimiento y control nivel satisfacción del usuario (CRTVE)**

- Las mejoras que indica respecto al criterio son generalistas, no aporta medidas concretas respecto al grado de satisfacción del Cliente.

SWITCHING CONSULTING, S.L.**Criterio Metodología y protocolos de actuación en la prestación de los servicios**

- Ambigua información relativa a ficheros generados en el proceso

Criterio Control de la calidad de servicio – Resolución incidencias. Sistema seguimiento y control nivel satisfacción del usuario (CRTVE)

- No profundiza, ni concreta la definición del Seguimiento y Control de Incidencias

TUV SUD IBERIA, S.A.U.**Criterio Metodología y protocolos de actuación en la prestación de los servicios**

- Ambigua información relativa al Criterio

Criterio Control de la calidad de servicio – Resolución incidencias. Sistema seguimiento y control nivel satisfacción del usuario (CRTVE)

- No profundiza, ni concreta la definición del Seguimiento y Control de Incidencias