

INFORME TÉCNICO SUJETO A JUICIO DE VALOR DEL EXPEDIENTE. S-05385-2025

Servicio cardioprotección centros CRTVE

Descripción de los valores sometidos a juicios de valor:

1.- Descripción general del servicio: Serán valoradas con un máximo de **10 puntos** las ofertas que presenten una memoria técnica detallando el desarrollo del servicio. Se tendrán en cuenta aspectos como:

- *Descripción del servicio (0-1 punto). Todo aquello relacionado con el servicio que no esté especificado en los conceptos que se desarrollan a continuación en la licitación y que supongan una mejora real del servicio para RTVE, concretando la atención o servicio con los recursos que emplea para RTVE, no únicamente los recursos generales que tiene la empresa.*
- *Instalación y mantenimiento (0-3 puntos). Plazos y tiempos de respuesta La posibilidad de instalación en cualquier punto, tiempo de respuesta, mantenimiento preventivo y correctivo, medios empleados, detección de los problemas, respuesta a los mismos.*
- *Descripción del servicio 24 horas (0-3 puntos). En el mismo se determinarán las horas en las que tienen técnicos y detección de problemas, el acompañamiento o reacción en el uso de la columna de rescate, conexiones durante su uso, presencia de recursos humanos y las horas, vinculación del uso con apoyos sanitarios.*
- *Cobertura nacional (0-2 puntos). Grado de cobertura nacional, medios, tiempo de respuesta incluso en Ceuta y Melilla.*
- *Sistema de informes (0-1 punto). Cómo emiten los informes, qué información nos aportan tanto del incidente como su estructuración y claridad.*

2.-Equipo profesional: Se valorarán con un máximo de 20 puntos la idoneidad del equipo profesional propuesto por el licitador para el servicio. Las propuestas deberán incluir:

- *Titulación académica específica para asistencia telefónica y para formadores. (0-6 puntos).*
- *Experiencia aplicable al servicio (0-6 puntos): será valorado el acreditar experiencia en servicios de teleasistencia, así como del personal destinado a la formación, su experiencia y formación, así como trabajos realizados con otras empresas.*
- *Coordinación del servicio (0-8 puntos): que sea un coordinador concreto, no un teléfono, que conozca los problemas y nos atienda a RTVE dando respuesta a los problemas, no derivándonos a diferentes departamentos que no den solución.*

3.-Recursos técnicos: Se valorará con un máximo de 10 puntos la solución técnica propuesta por el licitador.

- *Otras mejoras propuestas serán puntuadas de 0 a 10 puntos.*

PUNTUACIÓN TÉCNICA OFERTAS RECIBIDAS

Hemos recibido un total de tres ofertas a las cuales les hemos asignado la puntuación de la siguiente manera:

CRITERIOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR

1. Descripción General del servicio.

1.Descripción General del servicio.	ALMAS INDUSTRIES BSAFE, SLU	CARYOSA HYGIENIC SOLUTIONS, SL	TECHNOLOGY 2050, S.L.
1.1 Descripción del servicio	1	1	1
1.2 Instalación y mantenimiento	3	1	1
1.3 Descripción del servicio 24 horas	3	1	3
1.4 Cobertura nacional	2	2	2
1.5 Sistemas de informes.	1	1	1
TOTAL	10	6	8

ALMAS INDUSTRIES BSAFE, SLU:

- 1.1 Descripción del servicio: la oferta aporta una mejora concreta para RTVE basada en continuidad y operativa ya implantada: técnicos asignados por centro y visitas mensuales, con experiencia previa y referencias de buena ejecución, lo que reduce tiempos de adaptación y riesgo operativo. Por ello se asigna 1 punto.
- 1.2 Instalación y mantenimiento: se acredita mantenimiento preventivo y correctivo con medios propios, incluyendo vigilancia remota para detección de incidencias y comunicación al interlocutor de RTVE en plazo no superior a 6 horas. Se compromete con plazo de resolución no superior a 12 horas desde notificación, incluyendo reposición de consumibles tras uso. La propuesta describe medios humanos-técnicos y procedimiento de gestión de incidencias, cumpliendo plenamente lo exigido. Por ello se le asignan 3 puntos.
- 1.3 Descripción del servicio 24 horas: la oferta describe servicio continuo mediante telecontrol, con detección de incidencias y atención 24 horas para incidencias y consultas. Además, define un procedimiento de actuación ante alarmas y uso del equipo, con comunicación desde plataforma, interlocución con el usuario y coordinación con el contacto autorizado del cliente, lo que cubre el acompañamiento durante el incidente. Se asignan 3 puntos.
- 1.4 Cobertura nacional: se acredita cobertura nacional con medios propios distribuidos territorialmente, incluyendo expresamente Ceuta y Melilla, y se compromete un tiempo de respuesta ante incidencias no superior a 12 horas. Por tanto, cumple plenamente el criterio y se asignan 2 puntos.
- 1.5 Sistemas de informes: se describen informes periódicos obtenidos del sistema remoto, incluyendo incidencias e intervenciones, y partes de asistencia tras actuaciones correctivas, lo que acredita un sistema estructurado de reporte técnico. Se otorga 1.

Todo ello le lleva a sumar una puntuación de **10 puntos**.

CARYOSA HYGIENIC SOLUTIONS, SL:

- 1.1 Descripción del servicio: La memoria concreta aspectos operativos del servicio aplicables a RTVE (interlocución definida y disponibilidad de material/stock para intervención), aportando una explicación suficiente del enfoque de prestación, se asigna 1 punto.
- 1.2 Instalación y mantenimiento: se describen elementos de mantenimiento preventivo y disponibilidad de equipos de sustitución, así como una atención continua y desplazamiento presencial en un plazo máximo de 24 horas. No obstante, la oferta no concreta con suficiente nivel de detalle los plazos y metodología de instalación inicial en cualquier punto ni desarrolla un esquema completo de gestión de incidencias más allá del compromiso general de 24 horas. Por ello se valora con 1 punto.
- 1.3 Descripción del servicio 24 horas: la oferta acredita un servicio 24 horas para incidencias y consultas y un sistema de recepción de alertas en remoto. Sin embargo, no desarrolla con precisión los elementos específicos solicitados como el acompañamiento durante el uso, operativa durante el incidente, presencia de recursos humanos por tramos y vinculación efectiva con apoyos sanitarios. Se asigna 1 punto.
- 1.4 Cobertura nacional: se acredita cobertura nacional con presencia en CCAA e inclusión expresa de Canarias, Ceuta y Melilla, comprometiendo tiempo de respuesta máximo de 24 horas en cualquier punto del territorio. Se asignan 2 puntos.
- 1.5 Sistemas de informes: la propuesta describe un sistema de informes estructurado, además un modelo de parte con comprobaciones técnicas, firmas y documentación fotográfica. Se asigna 1 punto.

Por todo ello en este apartado recibe un total de **6 puntos**.

TECHNOLOGY 2050, S.L:

- 1.1 Descripción del servicio: la propuesta describe el servicio con orientación específica a RTVE y no únicamente a capacidades generales de la empresa, cumpliendo plenamente lo requerido en este apartado, se le asigna 1 punto.
- 1.2 Instalación y mantenimiento: aunque se describen actuaciones preventivas y correctivas y se citan plazos en algunos casos, la oferta no establece un compromiso único y homogéneo de tiempos de respuesta aplicable al conjunto del servicio. La coexistencia de distintos plazos introduce ambigüedad sobre el SLA exigible y dificulta su verificación objetiva. Asimismo, la instalación se plantea de forma general sin concretar plazos cuantificados de implantación inicial. Por ello se valora con 1 punto.
- 1.3 Descripción del servicio 24 horas: se acredita un servicio 24 horas los 365 días del año con descripción operativa suficiente: detección, activación de protocolos, acompañamiento durante uso y seguimiento de incidencias, alineado con los extremos exigidos en el pliego. Se le asignan 3 puntos.
- 1.4 Cobertura nacional: se acredita cobertura nacional completa con inclusión expresa de Ceuta y Melilla, cumpliendo el criterio. Se otorgan 2 puntos.
- 1.5 Sistemas de informes: Se describe un sistema de informes completo y auditable, con estructura y contenido suficiente tanto para incidencias como para mantenimientos. Se le asigna 1 punto.

En este apartado recibe un total de **8 puntos**.

2. Equipo profesional.

2. Equipo profesional	ALMAS INDUSTRIES BSAFE, SLU	CARYOSA HYGIENIC SOLUTIONS, SL	TECHNOLOGY 2050, S.L.
2.1 Titulación académica específica	6	2	3
2.2 Experiencia aplicable al servicio	6	6	6
2.3 Coordinación del servicio.	8	4	6
TOTAL.	20	12	15

ALMAS INDUSTRIES BSAFE, SLU:

- 2.1 Titulación académica específica: se valora positivamente que la formación sea impartida por instructores homologados y personal sanitario en activo como médicos, enfermeros y técnicos, acreditando titulación directamente vinculada a SVB/RCP. Asimismo, el servicio de atención telefónica se apoya en personal con experiencia y en coordinación con centros de emergencias. Se asignan 6 puntos.
- 2.2 Experiencia aplicable al servicio: la oferta acredita tanto experiencia aplicable en la prestación del servicio como experiencia previa con RTVE, como en el personal formador que cuenta con más de 10 años de experiencia en RCP/SVB y vinculación a emergencias. Se asignan 6 puntos.
- 2.3 Coordinación del servicio: se establece un interlocutor único para RTVE que centraliza necesidades y agiliza respuesta, cumpliendo el objetivo del pliego de evitar derivaciones y asegurar coordinación efectiva. Se asignan 8 puntos.

Lo que en este apartado sumaría un total de **20 puntos**.

CARYOSA HYGIENIC SOLUTIONS, SL:

- 2.1. Titulación académica específica: acredita cualificación y acreditación específica del personal formador sanitario e instructores reconocidos. Sin embargo, no se detalla titulación académica específica del personal destinado a asistencia telefónica, quedando descrito en términos genéricos. Por ello, recibe 2 puntos.
- 2.2. Experiencia aplicable al servicio: acredita experiencia amplia y directamente aplicable, cartera de proyectos en múltiples entidades y actividad formativa sostenida, incluyendo cobertura territorial completa. Se asignan 6 puntos.
- 2.3. Coordinación del servicio: se establece un interlocutor directo para RTVE como responsable de la gestión de incidencias, lo que se alinea con el criterio. No obstante, la oferta no concreta identidad nominal ni desarrolla un modelo completo de coordinación que garantice evitación de derivaciones. Se valora con 4 puntos.

En este punto reciba un total de **12 puntos**.

TECHNOLOGY 2050, S.L:

- 2.1. Titulación académica específica: la memoria declara la existencia de titulaciones, y aporta documentación de formadores/instructores, pero no queda igualmente trazado y asignado

qué titulaciones corresponden a asistencia telefónica vs formación ni un cuadro de puestos con requisitos por lo que se le asignan 3 puntos.

2.2. Experiencia aplicable al servicio: acredita experiencia extensa y directamente aplicable al objeto del contrato mediante volumen de clientes e implantaciones y referencias concretas, por lo que se asignan 6 puntos.

2.3. Coordinación del servicio: la oferta indica que existirá un coordinador único y específico para RTVE como interlocutor del servicio. No obstante, en la propia memoria se distinguen dos coordinaciones, una para el servicio técnico y otra para el servicio de formación, lo que reduce la idea de un único punto de entrada real para RTVE. Además, no se concreta en el documento la identificación del coordinador ni un esquema operativo de disponibilidad y sustituciones. Por ello se le asignan 6 puntos.

Recibiendo un total de **15 puntos**.

3. Recursos técnicos.

3. Recursos técnicos.	ALMAS INDUSTRIES BSAFE, SLU	CARYOSA HYGIENIC SOLUTIONS, SL	TECHNOLOGY 2050, S.L.
3.1 Mejoras propuestas	10	3	6
TOTAL.	10	3	6

ALMAS INDUSTRIES BSAFE, SLU:

3.1 Mejoras propuestas: la solución técnica incorpora mejoras operativas y de disponibilidad: telecontrol y gestión remota 24h, tótems con prestaciones técnicas adecuadas para instalación, señalética y vinilos personalizados con protocolo de uso, y dotación de kit de primeros auxilios. Tiene la posibilidad de adaptar su formación y uso a personas con síndrome de down que incide en la adaptación a personas con discapacidad. En conjunto, se consideran mejoras relevantes para la operativa del servicio y la experiencia de uso. Se le asigna el total de **10 puntos**.

CARYOSA HYGIENIC SOLUTIONS, SL:

3.1 Mejoras propuestas: se proponen mejoras en la app de localización, QR para inspección, mantenimiento en remoto alertas). Sin embargo, la memoria no desarrolla suficientemente su alcance operativo ni evidencia su implantación concreta en RTVE o su impacto diferencial, por lo que se valora este apartado con **3 puntos**.

TECHNOLOGY 2050, S.L:

3.1 Mejoras propuestas: se proponen mejoras relevantes y alineadas con control, trazabilidad y disponibilidad del servicio. No obstante, varias se presentan como propuesta general sin desarrollo completo de implantación concreta en RTVE: alcance, plazos de entrega, dependencias e indicadores de aceptación, por lo que se asigna una valoración de **6 puntos**.

Conforme a la valoración técnica realizada, las puntuaciones totales obtenidas por cada licitador son las siguientes:

TOTAL.	ALMAS INDUSTRIES BSAFE, SLU	CARYOSA HYGIENIC SOLUTIONS, SL	TECHNOLOGY 2050, S.L.
	40	21	29