



Área: Bienestar Social

Oficina: Servicios Sociales Comunitarios

Expte SWAL: 2024/008172

Asunto: Valoración del Contrato mixto de suministro y servicios de solución tecnológica para personas mayores o dependientes que vivan solas (plan Konecta2).

DON JOSÉ CERVANTES MUÑOZ, JEFE DE SECCIÓN DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE RINCÓN DE LA VICTORIA (MÁLAGA)

INFORMA: De acuerdo con lo estipulado en el Pliego de Prescripciones Técnicas que han de regir para la contratación del Contrato mixto de suministro y servicios de solución tecnológica para personas mayores o dependientes que vivan solas (plan Konecta2), en su apartado 9.b) Criterios subjetivos: propuesta técnica con una puntuación de 0 a 36 puntos.

Las empresas licitadoras que concursan al citado Contrato mixto de suministro y servicios de solución tecnológica, son las siguientes:

- TECHFRIENDLY S.L.
- INVECTREX DIGITAL S.L.

A continuación se expone la valoración y puntuación obtenida por cada una de las empresas:

Plaza Al-Ándalus nº 1
29730 Rincón de la Victoria (Málaga)
NIF P2908200E
Teléfono 952 402 300



www.rincondelavictoria.es

FIRMANTE - FECHA

La autenticidad de este documento se puede comprobar con el código 07E80039641500W0R2N1A0A4P9 en la Sede Electrónica de la Entidad

JOSE CERVANTES MUÑOZ-JEFE DE SECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL - 11/09/2024
serialNumber=S2833002E,CN=Sello de tiempo TS@ - @firma,OU=Secretaría General de Administración Digital,O=Secretaría de Estado de Función Pública,C=ES - 11/09/2024 08:50:29

EXPEDIENTE :: 2024008172
Fecha: 25/06/2024
Hora: 00:00
Und. reg: REGISTRO GENERAL



EMPRESA: TECHFRIENDLY S.L.		
Aspectos objeto de valoración	Puntuación obtenida	Justificación
Actividades encaminadas a reducir la soledad no deseada. De 0 a 4 puntos	2	Interacción con los usuarios mediante asistente virtual "Celia Te Cuida", a través de mensajes de textos en el móvil o tablet, limita la comunicación para personas mayores con dificultades lecto-escritoras o cognitivas. Frecuencia de la interacción: diaria.
Actividades de estimulación cognitiva. De 0 a 4 puntos.	4	Juegos interactivos y ejercicios mentales: puzzles y rompecabezas, juegos de memoria, resolución de problemas, lectura guiada y cálculos matemáticos sencillos. Estas actividades propuestas en "Celia Te Cuida" están diseñadas para mantener activas las funciones cognitivas de los usuarios.
Sistema de comunicación entre la empresa adjudicataria y el área de Bienestar Social. De 0 a 4 puntos.	0	No se designa la figura del coordinador/a por parte de la empresa. Sistema de comunicación con el Ayuntamiento: correos electrónicos, mensajería interna mediante MIKA.tools. (consiste en la emisión de reportes automáticos (MIKA.tools) y periódicos al personal del Área de Bienestar Social) y reuniones periódicas (telefónicas o por videoconferencia) para la revisión y actualización de los protocolos de MIKA.tools. Se asignan roles y responsabilidades de supervisión y coordinación a los técnicos del Área de Bienestar Social que deberían recaer sobre el personal responsable del programa de la propia empresa.
Procedimiento de comunicación entre la empresa adjudicataria y la persona usuaria del servicio y sus familiares. De 0 a 4 puntos.	2	No se designa la figura del coordinador/a por parte de la empresa. Notificaciones en tiempo real mediante App. Informes periódicos para mantener a los familiares informados. Sistema de comunicación: aplicación móvil (principalmente), correo electrónicos (envíos automáticos de reportes) y llamadas telefónicas y/o videoconferencias (situaciones excepcionales).
Procedimientos a seguir para garantizar la calidad del servicio. Sistemas de control y seguimiento de la ejecución. De 0 a 4 puntos	4	Detalla en profundidad los procedimientos de control y garantía del servicio. Establece indicadores de calidad: tiempo de respuesta a las incidencias, tasa de resolución en el primer contacto, disponibilidad del sistema, satisfacción del usuario, tasa de reincidencias de problemas y cumplimiento del SLA (acuerdo de nivel de servicio). Diferencia tres niveles de actuación para la gestión de incidencias y resolución de problemas. Implementación de GLPi; una plataforma de gestión de servicios y activos IT de código abierto que permite el control y seguimiento de todos los aspectos operativos del sistema.
Sistema de recogida de información para valorar la satisfacción de las familias por el servicio recibido. De 0 a 4 puntos	3	Encuestas integradas en la App. Entrevistas telefónicas y/o videollamadas para recoger datos cualitativos (en caso de incidencias). Revisión periódica de los datos de satisfacción recogidos para adaptar las estrategias de comunicación, monitoreo y cuidado.
Accesibilidad y usabilidad de la plataforma web y app. De 0 a 4 puntos	2	Plataforma web, basada en MIKA.tools permite un acceso rápido a las funcionalidades claves, menús claramente definidos que incluyen desplegables de uso fácil. El diseño de MIKA.tools será adaptable mediante un diseño responsive. App con una interfaz intuitiva y coherente y con un diseño responsive. Accesibilidad a personas con discapacidad visual.
Características técnicas de los equipos ofertados. De 0 a 8 puntos.	4	Ofrece tres tipos de sensores: Obligatorios: - Sensor de puertas y ventanas. - Sensores de movimientos. Adicionales: - Sensores de temperatura y humedad. No se considera relevante la medición de la temperatura y la humedad como recurso de protección de las personas mayores
TOTAL	21 puntos	

Plaza Al-Ándalus nº 1
29730 Rincón de la Victoria (Málaga)
NIF P2908200E
Teléfono 952 402 300

www.rincondelavictoria.es

La autenticidad de este documento se puede comprobar con el código 07E80039641500W0R2N1A0A4P9 en la Sede Electrónica de la Entidad	FIRMANTE - FECHA	EXPEDIENTE :: 2024008172
	JOSE CERVANTES MUÑOZ-JEFE DE SECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL - 11/09/2024 serialNumber=S2833002E,CN=Sello de tiempo TS@ - @firma,OU=Secretaría General de Administración Digital,O=Secretaría de Estado de Función Pública,C=ES - 11/09/2024 08:50:29	Fecha: 25/06/2024 Hora: 00:00 Und. reg: REGISTRO GENERAL



EMPRESA: INVECTREX DIGITAL S.L.		
Aspectos objeto de valoración	Puntuación obtenida	Justificación
Actividades encaminadas a reducir la soledad no deseada. De 0 a 4 puntos	4	Interacción con los usuarios mediante asistente virtual "Amparo", a través de llamadas telefónicas, siendo más accesible a la población diana independientemente de su estado de salud cognitiva. Frecuencia de la interacción diaria, permitiendo establecer la periodicidad que se determine. El asistente es bidireccional.
Actividades de estimulación cognitiva. De 0 a 4 puntos.	3	Terapia cognitiva, sin especificar. Ayuda en la detección temprana de problemas de salud mental y cognitivos, utilizando algoritmos avanzados en Inteligencia Artificial Generativa y Empática para analizar cambios en el tono de voz, patrones de habla, y las respuestas dadas, identificando señales de deterioro cognitivo o emocional.
Sistema de comunicación entre la empresa adjudicataria y el área de Bienestar Social. De 0 a 4 puntos.	4	Designan una persona para la coordinación de la puesta en marcha del programa que está en contacto permanente con el Ayuntamiento de Rincón de la Victoria. Sistema de comunicación vía whatsapp, mail o telefónica. Hacen una recogida de datos mediante el sistema "Data Mining y análisis de sentimiento – IA Empática", donde toda la información conversacional es grabada y recogida y es transcrita y analizada, generándose informes que permitirán hacer por parte de la administración un seguimiento y una previsión del estado anímico de la persona.
Procedimiento de comunicación entre la empresa adjudicataria y la persona usuaria del servicio y sus familiares. De 0 a 4 puntos.	4	Designan una persona para la coordinación de la puesta en marcha del programa que está en contacto permanente con los usuarios/as y familiares que reciban el servicio. Sistema de comunicación vía whatsapp, mail o telefónica . Notificaciones en tiempo real mediante App. Hacen una recogida de datos mediante el sistema "Data Mining y análisis de sentimiento – IA Empática", donde toda la información conversacional es grabada y recogida y es transcrita y analizada, generándose informes que permitirán hacer por parte de la familia un seguimiento de la persona.
Procedimientos a seguir para garantizar la calidad del servicio. Sistemas de control y seguimiento de la ejecución. De 0 a 4 puntos	3	Establece 4 indicadores de evaluación para hacer el seguimiento y control del servicio en base a: <ul style="list-style-type: none"> Datos sobre n.º de hogares monitorizados, sensores instalados, incidencias recibidas y bajas del servicio. Cuestionarios, propuestas de mejora y valoración permanente por parte de los/as usuarios/as. Cuestionarios y propuestas de mejora por parte de los familiares. Cuestionarios y propuestas de mejora por parte del responsable municipal.
Sistema de recogida de información para valorar la satisfacción de las familias por el servicio recibido. De 0 a 4 puntos	4	Cuestionario de satisfacción sobre los dispositivos, la App y el asistente virtual. Valoración permanente mediante Asistente Virtual. Cuestionario de valoración sobre la formación recibida. Número y descripción de propuestas de mejoras recibidas.
Accesibilidad y usabilidad de la plataforma web y app. De 0 a 4 puntos	4	Plataforma web a disposición del personal técnico municipal y personas que se designen por el Área de Bienestar Social para la coordinación del proyecto y seguimiento de los usuarios. Asistente virtual por voz basado en un sistema de IA (Voicebot informativo, operativo y evolutivo) diseñado para ser intuitivo y fácil de usar, no requiere habilidades técnicas avanzadas para las personas que lo usen ya que se realiza por teléfono. El sistema no requiere implantación, sólo se necesita de un teléfono fijo o móvil, en caso de que el usuario no tenga teléfono, se le instalará uno en su domicilio.
Características técnicas de los equipos ofertados. De 0 a 8 puntos.	8	Ofrece cuatro tipos de sensores: Obligatorios: - Sensores de puertas y ventanas. - Sensores de movimientos. Adicionales: - Sensor de humo. - Sensor de inundaciones. Se valoran positivamente los sensores de humo e inundaciones porque proporcionan mayor protección y seguridad para la población objeto del contrato.
TOTAL	34 puntos	

Plaza Al-Ándalus nº 1
29730 Rincón de la Victoria (Málaga)
NIF P2908200E
Teléfono 952 402 300

www.rincondelavictoria.es





Dicha valoración se somete a la consideración de la Mesa de Contratación para que, con su superior criterio, decida lo que considere más conveniente.

En Rincón de la Victoria, a fecha de firma electrónica.

EL JEFE DE SECCIÓN DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL,
(Firmado electrónicamente al pie)
Fdo.: JOSÉ CERVANTES MUÑOZ.

Plaza Al-Ándalus nº 1
29730 Rincón de la Victoria (Málaga)
NIF P2908200E
Teléfono 952 402 300



www.rincondelavictoria.es

FIRMANTE - FECHA

La autenticidad de este documento se puede comprobar con el código 07E80039641500W0R2N1A0A4P9 en la Sede Electrónica de la Entidad

JOSE CERVANTES MUÑOZ-JEFE DE SECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL - 11/09/2024
serialNumber=S2833002E,CN=Sello de tiempo TS@ - @firma,OU=Secretaría General de Administración Digital,O=Secretaría de Estado de Función Pública,C=ES - 11/09/2024 08:50:29

EXPEDIENTE :: 2024008172
Fecha: 25/06/2024
Hora: 00:00
Und. reg; REGISTRO GENERAL

