

**EXPEDIENTE Nº: 0083345/2022**

**AL SERVICIO DE CONTRATACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA**

**INFORME DE LAS CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS SUJETAS A JUICIO DE VALOR DE LAS PROPOSICIONES PRESENTADAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DEL ENTORNO AUDIOVISUAL, LAS RETRANSMISIONES EN STREAMING Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPO TÉCNICO AUDIOVISUAL A CARGO DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.**

Una vez leída la documentación aportada se emite el siguiente informe en relación al "Servicio de gestión del entorno audiovisual, las retransmisiones en streaming y la prestación del servicio mantenimiento del equipo técnico audiovisual" a cargo de la Dirección de Comunicación, con la motivación de las puntuaciones según las pautas descritas en el informe justificativo de los criterios de adjudicación.

Con respecto a la documentación incluida en el SOBRE 2 "Documentación Técnica" (juicio de valor), se manifiesta lo siguiente:

**1.- PLAN INTEGRAL DE MANTENIMIENTO**

OFERTA TÉCNICA EMATIZA: 9 puntos.

Propone dos revisiones anuales en momentos de baja actividad para el mantenimiento preventivo detallando algunas mejoras en determinados sistemas y elementos como la "medición de niveles y calidad de señal con forma de onda" en los sistemas de vídeo, algunas medidas en los sistemas de audio o la modernización de tomas VGA. Plantea la elaboración de completos informes para la base de datos municipal.

Sobre el mantenimiento correctivo, la licitadora detalla el procedimiento a seguir desde el momento en que se detecta al error hasta su resolución, ofreciendo un sistema online de asistencia al cliente en el que quedan registradas las incidencias para su posterior consulta, incluyendo cuestiones específicas como los tickets de las reparaciones o estadísticas.

Presenta un listado correcto de medios técnicos de cara a la prestación del servicio de mantenimiento, detallando la titulación "CFGS sistemas de telecomunicaciones e informáticos". De igual modo, plantea en este punto la realización de análisis y mediciones de señales de vídeo y acústica de las diferentes salas del ayuntamiento de cara a la mejora de los mismos.

OFERTA TÉCNICA TELESONIC: 6.5 puntos.

Propone dos revisiones anuales en momentos de baja actividad para el mantenimiento preventivo con un sistema protocolizado de seguimiento de cada una de las acciones realizadas y la elaboración de completos informes. El personal propuesto para este servicio se ajusta a las necesidades. Sin embargo, no detalla ninguna mejora concreta a introducir en las tareas de mantenimiento sobre los sistemas y los equipos sobre los que se realizará este servicio preventivo.

Sobre el mantenimiento correctivo, la licitadora detalla el procedimiento a seguir desde el momento en que se detecta al error hasta su resolución. Plantea un plan protocolizado y ofrece una herramienta "Help desk" de la que luego no se detalla su funcionamiento.

Presenta un listado correcto de medios técnicos de cara a la prestación del servicio de mantenimiento. Presenta una oferta desordenada en el planteamiento preventivo.

OFERTA TÉCNICA TRES SISTEMAS: 3.5 puntos.

Presenta un plan de mantenimiento poco detallado tanto en el preventivo como en el correctivo, no especifica la información a entregar en las revisiones y habla de forma genérica de un libro de mantenimiento. No especifica el personal dedicado a este fin ni su cualificación.

**2.- CALIDAD DEL SERVICIO**OFERTA TÉCNICA EMATIZA: 0.5 puntos.

La licitadora no hace referencia en su oferta a los requerimientos planteados en el pliego de cláusulas administrativas específicas sobre la planificación y puesta en marcha de planes de contingencia o propuestas encaminadas a garantizar la continuidad del servicio.

Tampoco menciona las métricas o indicadores a utilizar para evaluar de forma eficaz el nivel y la calidad del servicio. No se hace referencia ni se describe el plan de transición. En este sentido, la propuesta de Ematiza se limita a detalla algunas mejoras del servicio sobre cada uno de los puntos descritos en el pliego técnico.

OFERTA TÉCNICA TELESONIC: 5 puntos.

La licitadora hace un planteamiento genérico sobre la necesidad de redactar un plan de contingencia, describiendo cada una de las acciones a desarrollar. Sin embargo, no profundiza en el contenido de esos planes de contingencia ni en las medidas para garantizar la continuidad del servicio en los diferentes sistemas y elementos contemplados en los pliegos en los diferentes espacios municipales.

Respecto a las métricas e indicadores, plantea alguna herramienta para el control de calidad de los proveedores y mediciones de tiempo de respuesta en el servicio de mantenimiento correctivo, quedando sin evaluar el resto de los trabajos previstos en el

servicio. Plantea la medición de la volumetría de trabajo y el tiempo de dedicación al servicio, sin especificar el tipo de métrica o indicador a utilizar para esa medición.

En lo que se refiere al plan de transición, la licitadora presenta un detallado plan que se ajusta a las necesidades requeridas.

#### OFERTA TÉCNICA TRES SISTEMAS: 2 puntos.

La licitadora se refiere en su oferta a la necesidad de elaborar un plan de contingencia sin especificar en qué consiste. Sobre las métricas o indicadores, plantea la utilización de sistemas de control sobre sus empleados, los tiempos de respuesta o el control de las mejoras sin entrar a detallar la fórmula para hacerlo y sin explicar por qué son las más adecuadas para el servicio. No se hace referencia ni se describe el plan de transición.

### **3.- PLAN DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

El plan de organización del servicio de cada una de las plicas expone el planteamiento de cada una de ellas respecto a la fórmula para desarrollar el proyecto y su adaptación a las necesidades del Ayuntamiento de Zaragoza.

Tras analizar las propuestas presentadas, se observa que la oferta técnica de EMATIZA apenas desarrolla una planificación detallada de las actividades que deben realizarse en la casa consistorial, sin hacer referencia a ninguna de ellas. En este sentido, contrasta con la plica de TELESONIC, donde la metodología a seguir en cada uno de los servicios que deben prestarse en la institución se ajusta a cada una de las necesidades habituales de la Dirección de Comunicación. De hecho, describe con claridad los principales cometidos del servicio, precisando las acciones en plenos, comisiones plenarias, ruedas de prensa, actos dentro y fuera del Ayuntamiento de Zaragoza o asistencia en el Edificio Seminario. Esta es una diferencia fundamental en la comparativa que se ha realizado de las tres propuestas, ya que la oferta analizada de la tercera plica TRES SISTEMAS incurre en los mismos déficits de EMATIZA, sin que se encuentre en la documentación presentada un desarrollo de las acciones a desarrollar y obviando las necesidades de los actos sobre los que debe prestarse el servicio. Ni EMATIZA ni TRES SISTEMAS contemplan un plan de trabajo, siendo un aspecto fundamental en la valoración del plan de organización del Servicio.

Respecto a la distribución de tareas y organización del personal, la plica de EMATIZA distingue dos perfiles del personal que no aportan valor al servicio, dado que en las bases se solicita la misma capacitación y conocimientos mínimos a todos los miembros del equipo. TELESONIC, en cambio, desarrolla un plan de trabajo en la que establece con claridad las responsabilidades y cometidos del personal asignado por la empresa a la prestación del servicio. Esta oferta planifica de forma detallada las actividades a realizar, organiza y distribuye las tareas y funciones entre el personal adscrito al servicio de forma eficiente y ajustándose a las necesidades del Ayuntamiento de Zaragoza, cosa que tampoco sucede en la oferta analizada de TRES SISTEMAS. Esta licitadora no concreta

la organización interna del servicio ni describe su planteamiento de trabajo para la cobertura de los diferentes actos y necesidades del Ayuntamiento de Zaragoza. Además, carece de un desarrollo adecuado la organización interna, sin explicar correctamente cuáles son sus cometidos.

Respecto a la organización de horarios de trabajo, EMATIZA realiza un planteamiento donde la presencia del personal no coincide con los momentos de mayor actividad del Ayuntamiento de Zaragoza, siendo estos principalmente durante las jornadas de mañana, lo cual podría dificultar la prestación del servicio. En el caso de TRES SISTEMAS, el número de trabajadores es indeterminado según las necesidades, y no se observa previsión ni concreción en la organización de los mismos. Hace mención a un “plan de trabajo dinámico” que en ningún caso se especifica desde el punto de vista metodológico que permita conocer en qué consiste ese plan. La plica de TELESONIC, en cambio, concreta la disponibilidad y el horario de prestación del servicio por parte de cada uno de los componentes del equipo, ajustándose a las necesidades del Ayuntamiento de Zaragoza. Se profundiza también en sus funciones, desarrollando el proceso para enfrentarse a los problemas y cuáles son las responsabilidades a asumir por cada uno de ellos, tanto del jefe de servicio como de los técnicos audiovisuales.

La oferta de EMATIZA sí concreta la figura del responsable técnico que servirá de enlace, pero no desarrolla de forma exhaustiva la organización interna del equipo ni profundiza en la asignación responsabilidades y cometidos a cada uno de los integrantes. La plica presentada por TELESONIC incluye la figura del delegado del contratista y un jefe de equipo presencial, incidiendo en la necesidad de garantizar la comunicación permanente con la Dirección de Comunicación a través de un calendario de trabajo. En el caso de TRES SISTEMAS, se hace una descripción breve y genérica de un sistema de interlocución con la Dirección de Comunicación que no coincide con las necesidades del servicio.

Por otro lado, a diferencia de lo que sucede con las plicas de EMATIZA y TRES SISTEMAS, la oferta presentada por TELESONIC prevé una asistencia personalizada a las necesidades específicas que presenta el área de alcaldía y las distintas concejalías hasta el punto de contar con las necesidades de gestión de las cuentas de zoom y control de la programación de videoconferencias. La plica también incluye entre sus cometidos la gestión de las retransmisiones en streaming y el canal de YouTube, no solamente de la realización de los mismos.

En definitiva, una vez concluida la comparativa de las tres ofertas, tanto EMATIZA como TRES SISTEMAS desarrollan mínimamente su proyecto del servicio. En el caso de TRES SISTEMAS, carece de un desarrollo adecuados en cuestiones tan significativas como la organización interna o la planificación de actividades, así como de una metodología propia que pueda garantizar la prestación en las condiciones requeridas. No se profundiza en los cometidos del personal ni en aspectos como el seguimiento y el control del mismo. Tampoco EMATIZA consigue desarrollar un proyecto de organización que se adapte al Ayuntamiento de Zaragoza y a lo requerido en los pliegos de condiciones. Aunque se hace hincapié en algunos aspectos referidos a la organización interna y los horarios, se detecta que no se ajustan a las necesidades del servicio por la propia actividad de la

institución. No hace un desglose detallado de su propuesta para los actos en los que se requiere esta asistencia externa y tampoco se observa una metodología de trabajo y de organización del personal adecuada. La plica de TELESONIC desarrolla una propuesta que sí demuestra un conocimiento claro del servicio en la totalidad de los aspectos requeridos, con un planteamiento ordenado y ajustado en el ámbito de la organización, la adaptación a la institución, la planificación de actos y actividades y las funciones del personal. Propone una metodología de trabajo definida y adecuada, así como atención específica en cuestiones tan necesarias como la gestión de cuentas de zoom, el servicio personalizado a la alcaldía y los concejales y el streaming en cada una de las comisiones, plenos y ruedas de prensa.

A la vista del análisis anterior, se puede concluir que las plicas de EMATIZA y TRES SISTEMAS no han realizado un planteamiento de organización del servicio que responda con garantías a las necesidades del Ayuntamiento de Zaragoza, limitándose en alguno de los casos a reproducir las necesidades ya planteadas en el pliego de condiciones sin profundizar en un desarrollo metodológico del trabajo requerido. Por el contra, TELESONIC evidencia en la documentación presentada un importante conocimiento de las necesidades de la institución a nivel audiovisual en cada uno de los actos y actividades que requieren una asistencia técnica como la que se requiere en los pliegos de condiciones.

**Por estas razones, se realiza la siguiente propuesta de puntuación respecto a los 25 puntos posibles de valoración del “Plan de organización del servicio”:**

OFERTA TÉCNICA EMATIZA: 5 puntos.

OFERTA TÉCNICA TELESONIC: 22.5 puntos.

OFERTA TÉCNICA TRES SISTEMAS: 2.5 puntos.

#### **4.- PLAN DE CONTROL DE ERRORES**

OFERTA TÉCNICA EMATIZA: 1 punto.

La licitadora plantea un plan de control de personal y de la organización del mismo, así como la posibilidad de sustituir al personal asignado al servicio del Ayuntamiento de Zaragoza en caso de baja o incidencia. No se plantean planes específicos en la organización del trabajo encaminados a evitar errores en la prestación del servicio.

OFERTA TÉCNICA TELESONIC: 1 punto.

La licitadora propone el uso de una herramienta propia para el seguimiento de incidencias, la gestión operativa de proyectos y la organización de los trabajos.

OFERTA TÉCNICA TRES SISTEMAS: 0,5 punto.

No se detalla en la oferta el desarrollo plan de control de errores de la licitadora, salvo una mención en la que no se especifican las medidas a adoptar.

**A la vista del análisis realizado de las tres ofertas presentadas, la puntuación total asignada a cada plica queda de la siguiente manera:**

<u>EMATIZA</u>	<u>15,5 puntos.</u>
<u>TELESONIC</u>	<u>35 puntos.</u>
<u>TRES SISTEMAS</u>	<u>8,5 puntos.</u>

En Zaragoza, 4 de abril de 2023.

El Director de Comunicación



Fdo. Javier Alonso Lacruz