

INFORME TÉCNICO:

CONTRATO: SUMINISTRO E INSTALACIÓN PARA LA IMPLANTACIÓN DE ZONAS DE BAJAS EMISIONES Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y SOSTENIBLE DEL TRANSPORTE URBANO DEL MUNICIPIO DE MÉRIDA, INCLUIDO EN EL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA Y FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA- NEXT GENERATION EU. (PRTRMU-21-00267)

LOTE 2: SUMINISTRO, INSTALACIÓN E IMPLANTACIÓN DE ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS, SENSÓRICAS, PANELES INFORMATIVOS EN EL MUNICIPIO DE MÉRIDA, INCLUIDO EN EL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA Y FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA- NEXT GENERATION EU.

En Mérida, a fecha de firma electrónica, por parte de D. Carmelo García Mancera (Subinspector de Plana Mayor de la Policía Local de) a petición del Jefe de desarrollo Tecnológico, D. Juan Ramón Vasco Moya, se procede a valorar las ofertas presentadas por las empresas referenciadas a continuación, para la ejecución del contrato "SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE ZONA DE BAJAS EMISIONES MUNICIPIO MÉRIDA NEXTGEN", EXPEDIENTE N° 39CM.23, una vez abierto el sobre "B".

El tipo de procedimiento es abierto, tramitación ordinaria, sujeto a regulación armonizada, con criterios de adjudicación , según se encuentran recogidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

CRITERIOS DE VALORACIÓN.

En función de lo estipulado en el art 145 de la ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la adjudicación se realizará utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor calidad-precio, con arreglo a criterios económicos y cualitativos.

B) CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR. (49 Puntos).

Los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor tendrán un peso del 49% en la valoración de la propuesta. Para la valoración de este criterio por el licitador, se deberá aportar una **MEMORIA TÉCNICA** que contenga, al menos, la información solicitada en el PPT, y estar enmarcados en los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor, se atenderá a los siguientes parámetros, asignándose la correspondiente puntuación de la tabla que se indican a continuación:

	Acción Valorada	Ptos.	Elementos a Valorar
B1	Plan de implantación de la solución: Descripción del proceso general planteado en la ejecución del proyecto, de forma que se asegure el cumplimiento de los objetivos y la calidad de los entregables .	10	<ul style="list-style-type: none">• Detalles en la descripción de la Planificación del proyecto para el suministro y configuración de los elementos objeto del contrato, recursos materiales y técnicos a disposición para la implantación.• Metodología de gestión del proyecto y protocolos de seguimiento del proyecto y coordinación con el Ayuntamiento, la información de implantación será examinada en cada punto de la Memoria Técnica.

			<p>La valoración de las ofertas se realizará sobre la base de su respuesta a los detalles considerados anteriormente, otorgando las puntuaciones en función de su posición en el ranking del conjunto de las ofertas presentadas, mediante un juicio de valor de carácter motivado que, sin perjuicio de otras consideraciones, incluirá su clasificación en alguno de los siguientes niveles: "alto", "medio", o "bajo". De los 10 puntos totales atribuidos a este criterio de adjudicación, el grado de adecuación "alto" conllevará una calificación comprendida entre 7 y 10 puntos, el grado de adecuación "medio" conllevará una calificación comprendida entre 3 y 6 puntos, y el grado de calificación "bajo" conllevará una calificación comprendida entre 0 y 2 puntos.</p>
B2	<p>Memoria Técnica, y anteproyecto técnico para la solución propuesta:</p> <p>Grado de detalle y calidad de la descripción de los diferentes componentes, así como resumen, solución técnica, pruebas, documentación, y calidad del anteproyecto</p>	30	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de la solución técnica global en la que se compararán las ofertas presentadas en su conjunto. Fichas técnicas de elementos de los diferentes componentes en los cuales se cumplan las especificaciones técnicas como mínimo, certificados etc. Grado de Calidad, consistente en la calidad de la documentación técnica presentada y de las soluciones tecnológicas propuestas para dar solución a lo demandado en el presente contrato, la información del proyecto técnico será examinada en cada punto de la Memoria Técnica. <p>La valoración de las ofertas se realizará sobre la base de su respuesta a los detalles considerados anteriormente, otorgando las puntuaciones en función de su posición en el ranking del conjunto de las ofertas presentadas, mediante un juicio de valor de carácter motivado que, sin perjuicio de otras consideraciones, incluirá su clasificación en alguno de los siguientes niveles: "alto", "medio", o "bajo". De los 30 puntos totales atribuidos a este criterio de adjudicación, el grado de adecuación "alto" conllevará una calificación comprendida entre 20 y 30 puntos, el grado de adecuación "medio" conllevará una calificación comprendida entre 10 y 19 puntos, y el grado de calificación "bajo" conllevará una calificación comprendida entre 0 y 9 puntos.</p>
B3	<p>Calidad del servicio Garantía propuesta para la gestión y administración propuesta:</p> <p>Grado de detalle y calidad de la descripción de los diferentes servicios de garantía ofrecidos, así como la calidad y contenido para la gestión y administración</p>	9	<ul style="list-style-type: none"> Descripción de los planes de actuación, Canales de contacto para resolución de incidencias Disponibilidad de recursos, tiempo de respuesta y solución a incidencias. Servicios de call-center para atención a clientes. Plan de formación al personal del Ayuntamiento. <p>La valoración de las ofertas se realizará sobre la base de su respuesta a los detalles considerados anteriormente, otorgando las puntuaciones en función de su posición en el ranking del conjunto de las ofertas presentadas, mediante un juicio de valor de carácter motivado que, sin perjuicio de otras consideraciones, incluirá su clasificación en alguno de los siguientes niveles: "alto", "medio", o "bajo". De los 9 puntos totales atribuidos a este criterio de adjudicación, el grado de adecuación "alto" conllevará una calificación comprendida entre 6 y 9 puntos, el grado de adecuación "medio" conllevará una calificación comprendida entre 3 y 5 puntos, y el grado de calificación "bajo" conllevará una calificación comprendida entre 0 y 2 puntos.</p>

Las empresas admitidas que presentan ofertas que continúan en el proceso son las siguientes:

EXPEDIENTE		039CM.24 - SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE ZONA DE BAJAS
LOTE		EMISIONES MUNICIPIO MÉRIDA NEXTGEN
Nº	LICITADOR	
1	Innovaciones Tecnológicas del Sur S.L. (Innovasur)	

VALORACIÓN APARTADO B1.(máximo 10 puntos) Plan de implantación de la solución: Descripción del proceso general planteado en la ejecución del proyecto, de forma que se asegure el cumplimiento de los objetivos y se asegure la calidad de los entregables .

La valoración de las ofertas se realizará sobre la base de su respuesta a los detalles considerados anteriormente, otorgando las puntuaciones en función de su posición en el ranking del conjunto de las ofertas presentadas, mediante un juicio de valor de carácter motivado que, sin perjuicio de otras consideraciones, incluirá su clasificación en alguno de los siguientes niveles: "alto", "medio", o "bajo". De los 10 puntos totales atribuidos a este criterio de adjudicación, el grado de adecuación "alto" conllevará una calificación comprendida entre 7 y 10 puntos, el grado de adecuación "medio" conllevará una calificación comprendida entre 3 y 6 puntos, y el grado de calificación "bajo" conllevará una calificación comprendida entre 0 y 2 puntos.

ELEMENTOS A VALORAR	PTOS	MOTIVACIÓN.
Detalles en la descripción de la Planificación del proyecto para el suministro y configuración de los elementos objeto del contrato (2,5)	2	Se cumplen con un nivel alto los requisitos de planificación, procedimientos y canales de comunicación entre la dirección del proyecto y los responsables del proyecto. En concreto se facilita la misma a través de : <ul style="list-style-type: none"> Herramienta software de seguimiento GLPI. Canales comunicación habituales ttf , mail etc Se establecen herramientas de incidencias para asegurar las funciones de dirección, coordinación , control y seguimiento. Se incluyen planes de <ul style="list-style-type: none"> Análisis de riesgos preventivos. Elaboración de documentación de seguimiento así como de control y presentación de documentación justificativa.
Recursos materiales y técnicos a disposición de la implantación	1,5	Los recurso materiales y humanos dedicados al proyecto se consideran suficientes, pero no incrementan o mejoran el mínimo planteado en el pliego. <p>Se aportan los siguientes medios: Además, el equipo de instalación está formado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 x Técnicos Senior con titulación Modulo de Grado Superior en Instalaciones Electrotécnicas. 3 x Técnicos Junior, que ayudará al Técnico Senior en la instalación de los componentes electrónicos y de comunicaciones. Dedicará al menos los siguientes medios materiales y técnicos para la ejecución del proyecto: <ul style="list-style-type: none"> Equipos de instalación y medición: Furgoneta, Fusionadora, Multímetro, Medidor de Tierra, Medidor de aislamiento, Analizador de

		<p>espectro, Analizador/Certificador de redes, Frecuencímetro, Carga Artificial, Analizador de radiocomunicaciones, Vatímetro, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Herramientas variadas de instalaciones: destornilladores, escaleras, crimpadora, equipo personal de trabajo (mono, botas, guantes...), EPI, arneses, etc. ▪ Transporte y logística de los mayoristas y fabricantes.
Metodología de gestión del proyecto	0,75	<p>La metodología en cascada se considera un sistema en el cual se van desarrollando las etapas de forma secuencial, por lo que no se inicia una etapa hasta que se termina la anterior. Debido de plazos para la justificación de la subvención ligada a este contrato, es prioritario terminar la ejecución en el plazo indicado, por lo que se valora insuficiente esta metodología, ya que sería interesante realizar de forma paralela, todas las acciones posibles, de cara a acortar los plazos.</p>
Protocolos de seguimiento del proyecto y coordinación con el Ayuntamiento	2	<p>La solución ofertada en el seguimiento del proyecto se considera con un cumplimiento alto de los requisitos planteados.</p> <p>Se plantea el soporte mediante GLPI. Sus características principales incluyen:</p> <p>Gestión de activos: GLPI permite realizar un seguimiento completo de los activos del proyecto, como hardware, software, licencias, contratos y otros recursos relevantes.</p> <p>Gestión de incidentes: Proporciona un sistema para registrar y dar seguimiento a los incidentes y problemas relacionados con el proyecto.</p> <p>Gestión de cambios: GLPI facilita la gestión de cambios en el proyecto al permitir la creación de solicitudes de cambio, su aprobación, programación y seguimiento.</p> <p>Gestión de problemas: Permite el registro y seguimiento de problemas y tareas en el proyecto.</p> <p>Integración de documentación: GLPI permite adjuntar y vincular documentos relevantes al proyecto, lo que facilita el acceso a la información necesaria para llevar a cabo las tareas de manera eficiente.</p>
TOTAL PUNTUACIÓN APARTADO B1		6,25

VALORACIÓN APARTADO B2.(máximo 30 puntos) Memoria Técnica, y anteproyecto técnico para la solución propuesta: Grado de detalle y calidad de la descripción de los diferentes componentes, así como resumen, solución técnica, pruebas, documentación, y calidad del anteproyecto.

La valoración de las ofertas se realizará sobre la base de su respuesta a los detalles considerados anteriormente, otorgando las puntuaciones en función de su posición en el ranking del conjunto de las ofertas presentadas, mediante un juicio de valor de carácter motivado que, sin perjuicio de otras consideraciones, incluirá su clasificación en alguno de los siguientes niveles: “alto”, “medio”, o “bajo”. De los 30 puntos totales atribuidos a este criterio de adjudicación, el grado de adecuación “alto” conllevará una calificación comprendida entre 20 y 30 puntos, el grado de adecuación “medio” conllevará una calificación comprendida entre 10 y 19 puntos, y el grado de calificación “bajo” conllevará una calificación comprendida entre 0 y 9 puntos.

ELEMENTOS A VALORAR	PTOS	MOTIVACIÓN.
Solución técnica y descripción de componentes (20)	10	<p>Se cumplen con un nivel medio considerando suficientes la solución técnica planteada y la descripción de los componentes. En concreto se facilita la misma a través de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes de comunicaciones LoRaWAN y LTE. • Sensores medioambientales, Sensores de ruido, Sensores de temperatura y humedad. • Gestión de aparcamiento: Sensores de ocupación de plazas: Estos sensores detectan si una plaza de aparcamiento está disponible o ocupada. • Control de velocidad LiDAR y Doppler: • LiDAR (Light Detection and Ranging): Esta tecnología utiliza pulsos de luz láser para medir la distancia y la velocidad de los objetos. Los sistemas LiDAR se pueden utilizar para hacer cumplir los límites de velocidad, detectar infracciones de tráfico y prevenir accidentes. • Doppler: El radar Doppler utiliza el efecto Doppler para medir la velocidad de los objetos en movimiento. • Pantallas LED de exterior de alta resolución. Se pueden utilizar para mostrar mensajes personalizados, como anuncios de eventos locales o campañas de concienciación pública.
Plan de pruebas(5)	2,5	<p>Se considera un cumplimiento medio al utilizar la metodología TDD (Test Driven Development) en cada uno de los requisitos. Se llevarán a cabo en función del tipo de testeo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Test Funcionales: Se realizarán pruebas de API, pruebas de UI funcionales, pruebas de rendimiento y virtualización de servicios. ▪ Test de Seguridad: Se realizarán diferentes pruebas y comprobación de las buenas prácticas recogidas en las guías del CCN. ▪ Test automáticos: Se propone utilizar diferentes metodologías y herramientas de software que nos permita realizar las pruebas en un entorno virtualizado de tal forma que devuelva los datos de los mismo de forma rápida y eficaz reduciendo los riesgos y agilizando la corrección de errores. ▪ Test de Carga: Uno de los aspectos más importante a la hora de plantear unas pruebas de carga del sistema es hacer un buen diseño de las pruebas a realizar, ya que estas deben ser representativas de la situación real del producto ▪ Test de Capacidad: Se trata de la ejecución de casos de uso conjuntos y con concurrencia escalable de usuarios y con incremento paulatino de forma iterativa en un escenario de duración determinada. ▪ Test de Rendimiento: El objetivo es observar el comportamiento del producto con diferentes niveles de concurrencia ▪ Test de Estrés: Se trata de la ejecución de casos de uso conjuntos y con concurrencia de hilos determinada y con máximos y mínimos locales de forma iterativa en un escenario de duración. La finalidad de estas pruebas es determinar la capacidad de recuperación del entorno frente a un periodo de carga superior a la máxima admitida ▪ Elaboración y gestión de documentación: ▪ Desarrollo de cuadros de mando: Se creará un Cuadro de Mando General de la ZBE que resuma los aspectos principales relacionados con movilidad y emisiones y cuadros de mando de gestión particularizados para cada uno de los servicios o sistemas relacionados con el resto de Componentes. Se seguirá el proceso de validación para asegurar que cumplen con los requisitos y necesidades definidas.

Documentación(5)	2.5	<p>Se considera un cumplimiento nivel medio ya satisface los requerimientos de documentación exigidos en el ppt.Se relaciona la siguiente documentación :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de riesgos y auditoría previa. Entrega del plan de riesgos y documentación resultante de la auditoría. ▪ Una auditoría del estado actual del entorno, medios materiales y personales del Ayuntamiento, infraestructuras físicas, equipamiento tecnológico y sistemas/software ya implantados que sean susceptibles de cualquier: Integración con el nuevo suministro / Actualización o modificaciones necesarias. Afección y riesgos que incidan directamente a la nueva implantación. ▪ Acta previa de replanteo y planificación inicial de los trabajos, que permite conocer el alcance real de los suministros e instalaciones y reflejará sus posibles modificaciones en base a estas acciones previas. ▪ Protocolo de pruebas de cada uno de los equipos suministrados. ▪ Pruebas de aceptación provisional del sistema. ▪ Planning y calendarios de trabajos a realizar. ▪ Resultados de pruebas de conformidad y certificaciones. ▪ Certificados de cada instalación parcial final realizada. ▪ Informes de certificación del cableado en soporte electrónico y papel. ▪ Detalle de la situación de los elementos de cableado (cables, equipamiento, canalizaciones, etc.) con su identificación correspondiente. ▪ Documento Técnico de Instalación, en soporte electrónico. ▪ Características técnicas de los equipos suministrados. ▪ Una vez concluida la puesta en servicio de toda la instalación, se hará entrega de la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Una colección completa de todos los planos "As-built" de la instalación donde se representará la ubicación de equipos y arquitectura del sistema y que incluyen los diagramas de cobertura de las diferentes redes ▪ La georreferencia de todos los elementos y dispositivos a instalar, así como los trazados definitivos de las fibras, situación de arquetas, armarios, fusiones y todos los elementos significativos del proyecto. ▪ Un ejemplar de todos los manuales de operación necesarios y manuales técnicos, todos ellos en español, incluyendo toda la documentación técnica referida a todos los equipos componentes del sistema. ▪ Así mismo, entregaremos en formato digital, toda la documentación técnica y la colección completa de planos de los equipos que componen la instalación y su arquitectura en capas exclusivas del Sistema. Las mismas se utilizarán para realizar un seguimiento de los partes de averías e incidencias. ▪ Documento de descripción del software, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arquitectura completa de la solución incluyendo la integración realizada con los sistemas y equipamiento iniciales del Ayuntamiento. / Descripción funcional. / Descripción técnica. ▪ Gestión del inventario del equipamiento y documentación del sistema, con el objetivo de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar, registrar y mantener las configuraciones del equipamiento físico (Hardware) y componentes de Software (SW) en su caso. ▪ Proporcionar la información exacta de las configuraciones, versiones y documentación que se necesiten para Gestión de Incidencias. ▪ Verificar los registros de configuración para contrastar con los elementos desplegados. ▪ Garantizar que la información del inventario está debidamente actualizada. ▪ Manual de instalación, configuración y mantenimiento. ▪ Manual de gestión de garantías de los distintos fabricantes. Que describa las actuaciones, coberturas y procedimientos a seguir durante el periodo de garantía. ▪ Libro indexado del Plan de pruebas y conformidad con sus resultados, de forma que sea usado como referencia para la resolución de futuras incidencias.
TOTAL PUNTUACIÓN APARTADO B2		15

VALORACIÓN APARTADO B3.(máximo 9 puntos) Calidad del servicio Garantía para la gestión y administración propuesta: Grado de detalle y calidad de la descripción de los diferentes servicios de garantía ofrecidos, así como la calidad y contenido para la gestión y administración.

La valoración de las ofertas se realizará sobre la base de su respuesta a los detalles considerados anteriormente, otorgando las puntuaciones en función de su posición en el ranking del conjunto de las ofertas presentadas, mediante un juicio de valor de carácter motivado que, sin perjuicio de otras consideraciones, incluirá su clasificación en alguno de los siguientes niveles: "alto", "medio", o "bajo". De los 9 puntos totales atribuidos a este criterio de adjudicación, el grado de adecuación "alto" conllevará una calificación comprendida entre 6 y 9 puntos, el grado de adecuación "medio" conllevará una calificación comprendida entre 3 y 5 puntos, y el grado de calificación "bajo" conllevará una calificación comprendida entre 0 y 2 puntos.

ELEMENTOS A VALORAR	PTOS	MOTIVACIÓN.																		
<ul style="list-style-type: none"> Descripción de los planes de actuación.(2,25) 	1,75	<p>Se considera que el cumplimiento es Alto al asegurar según establece el pliego aspectos esenciales del plan de garantía de la calidad aplicada al proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantía Correctiva : La garantía correctiva está orientada a la corrección de las anomalías de funcionamiento de la instalación durante el plazo de servicio garantizado. Resolución de dudas, dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema. Extracciones de bases de datos. Actuaciones de resolución insitu del hardware suministrado. Articular mecanismos necesarios para resolución de incidencias, incluyendo la sustitución del elemento averiado por otro de iguales o superiores características. Restauración de datos. Parametrización del sistema. Actuaciones controladas sobre los datos que no puedan realizarse a través de la aplicación. Preparación de entornos. Integración con otros sistemas Actualizaciones del sistema en un plazo máximo de tres meses a partir de su publicación por fabricante, tanto del software como de la documentación asociada. <p>Tiempos de Respuesta</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>SERVICIOS</th> <th>ALCANCE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Servicio de atención/notificación electrónica para la operación, uso de los componentes de las infraestructuras y los elementos de gestión de movilidad objetos del contrato</td> <td>En horario de 24x7</td> </tr> </tbody> </table> <p>Los tiempos de respuesta propuestos son:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>CRITICIDAD</th> <th>Tmax</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Baja</td> <td>5 días laborables</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Media</td> <td>3 días</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Alta</td> <td>24h</td> </tr> </tbody> </table>	ITEM	SERVICIOS	ALCANCE	1	Servicio de atención/notificación electrónica para la operación, uso de los componentes de las infraestructuras y los elementos de gestión de movilidad objetos del contrato	En horario de 24x7	ITEM	CRITICIDAD	Tmax	1	Baja	5 días laborables	2	Media	3 días	3	Alta	24h
ITEM	SERVICIOS	ALCANCE																		
1	Servicio de atención/notificación electrónica para la operación, uso de los componentes de las infraestructuras y los elementos de gestión de movilidad objetos del contrato	En horario de 24x7																		
ITEM	CRITICIDAD	Tmax																		
1	Baja	5 días laborables																		
2	Media	3 días																		
3	Alta	24h																		
<ul style="list-style-type: none"> Canales de contacto para resolución de incidencias. (2,25) 	2	<p>Se considera que el cumplimiento es alto recogiendo la oferta los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para la gestión y resolución de incidencias o de peticiones de provisión y administración ponemos a disposición de los/as trabajadores/as del Ayuntamiento de Mérida nuestros servicios de alta calidad: SAC, en los que estaremos vigilantes para la gestión, soporte y garantía de la red y su operativa, según los esquemas de resolución de incidencias que se detallan en el Plan de Actuación para alta Disponibilidad. Los aspectos básicos serán: 																		

		<ul style="list-style-type: none"> Atención de Incidencias y reporte de las mismas por parte del personal del cliente. Información y Seguimiento de la garantía del equipamiento Información y Seguimiento de los trabajos de la red Información y Seguimiento de incidencias en los servicios Resolución de dudas y cuestiones referentes al servicio y a la evolución del mismo u otras cuestiones Con el fin de facilitar y atender lo antes posible las incidencias del Ayuntamiento, disponemos de múltiples procedimientos de notificación de incidencias sobre la red de SAC y técnicos. 												
<p>• Disponibilidad de recursos, tiempo de respuesta y solución a incidencias.(2,25)</p>	<p>1,5</p>	<p>Se considera que el cumplimiento en este apartado es medio. Se especifican las medidas tomadas. Para el reporte de incidencias por parte del cliente, se facilitan los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Número geográfico dedicado directo al equipo de Soporte Técnico con la respuesta personalizada al discriminar el origen de la misma. Número de móvil de guardia directo al personal Técnico de Intervención Urgente para la notificación de incidencias en modalidad 24 x 7. Registro vía web en nuestra plataforma de incidencias con la notificación del problema y asignación de ticket para su seguimiento. Correo electrónico dedicado que recibirá y clasificará inmediatamente el equipo adecuado para la resolución del tipo de incidencia notificada. 												
<p>• Servicios de call-center para atención a clientes. Plan de formación al personal del Ayuntamiento.(2,25)</p>	<p>2</p>	<p>Se considera cumplimiento alto de los servicios de call center ofertados así como de los formación al personal . Se oferta lo siguiente:</p> <p>Los tiempos de respuesta propuestos son:</p> <table border="1" data-bbox="715 1256 1426 1357"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>CRITICIDAD</th> <th>Tmax</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Baja</td> <td>5 días laborables</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Media</td> <td>3 días</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Alta</td> <td>24h</td> </tr> </tbody> </table> <p>Plan de Formación. DETALLE DE LAS ACTIVIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> Elaboración del Plan de Formación Revisión y validación del Plan de Formación Preparación del material de formación Revisión y validación del material de formación Publicación de los contenidos de formación Preparación de los entornos de formación Reserva de los recursos humanos y materiales Preparación y publicación de la convocatoria Gestión de la inscripción en las acciones formativas Impartición y valoración de las acciones de formación Evaluación de resultados obtenidos de las acciones de formación 	ITEM	CRITICIDAD	Tmax	1	Baja	5 días laborables	2	Media	3 días	3	Alta	24h
ITEM	CRITICIDAD	Tmax												
1	Baja	5 días laborables												
2	Media	3 días												
3	Alta	24h												
<p>TOTAL PUNTUACIÓN APARTADO B1</p>		<p>7,25</p>												

CONCLUSIONES.

En vista de todo lo expuesto anteriormente, *la tabla definitiva de puntuaciones*, es la siguiente:

EXPEDIENTE	039CM.24- SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE ZONA DE BAJAS EMISIONES MUNICIPIO MÉRIDA NEXTGEN	
LOTE 2	SUMINISTRO, INSTALACIÓN E IMPLANTACIÓN DE ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS, SENSÓRICAS, PANELES INFORMATIVOS EN EL MUNICIPIO DE MÉRIDA NEXT GENERATION EU.	
Nº	LICITADOR	
1	Innovaciones Tecnológicas del Sur S.L. (Innovasur)	
CRITERIO	DENOMINACIÓN	PUNTOS
B1	Plan de implantación de la solución	6,25
B2	Memoria Técnica, y anteproyecto técnico para la solución propuesta	15
B3	Calidad del servicio Garantía para la gestión y administración propuesta	7,25
TOTAL		28,5

Mérida, a fecha de firma electrónica.

Fdo. D. Carmelo García Mancera

Subinspector Policía Local Mérida.