

## **ANEXO CALIFICACIÓN SOBRE 1**

### **ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPAMIENTO DE HOSTELERÍA**

#### **LOTE 2: MANTENIMIENTO DE EQUIPAMIENTO DE HOSTELERÍA**

El objeto de la licitación es el establecimiento de los pactos y condiciones definidores de los derechos y obligaciones que han de regir en sus aspectos jurídicos, administrativos, técnicos y económicos la contratación de los servicios de mantenimiento de equipamiento de hostelería.

Mediante el presente documento, se valorará la propuesta técnica de las ofertas presentadas, en base a lo recogido en la estipulación 19 de las Condiciones Reguladoras y con un máximo de 20 puntos, atendiendo a:

- **Capacidad de respuesta y atención a incidencias.....20 puntos**

Se evaluará, con hasta 20 puntos, la propuesta presentada por la entidad licitadora en relación con la organización general y el alcance de su servicio postventa y soporte técnico, en el marco del presente Acuerdo Marco, atendiendo a su grado de estructuración, coherencia interna, solidez organizativa y adecuación potencial a las necesidades que puedan plantearse en los contratos derivados. La documentación aportada deberá describir de manera clara y suficientemente detallada los medios, procedimientos y sistemas previstos. La valoración tendrá en cuenta:

- o Organización de guardias o refuerzos .....10 puntos

Se valorará el modelo organizativo general previsto para garantizar la disponibilidad del servicio postventa y soporte técnico, incluyendo la planificación de turnos, sistemas de guardia —presencial o localizada— y mecanismos de refuerzo estructural. Se considerará la cobertura horaria ofertada con carácter ordinario, la existencia de sistemas de activación interna ante incrementos de demanda, la previsión de mecanismos de sustitución y la capacidad organizativa global de la entidad para dimensionar sus recursos en función de las necesidades que puedan surgir en el marco del Acuerdo Marco. La valoración atenderá a la coherencia, estabilidad y grado de definición del modelo organizativo descrito.

- o Procedimientos de atención a incidencias urgentes .....5 puntos  
Se valorará la definición formal de los procedimientos específicos previstos para la gestión de incidencias urgentes, atendiendo a su nivel de sistematización, claridad operativa y grado de protocolización. Se tendrá en cuenta la identificación de canales habilitados para la comunicación, la determinación de responsables funcionales, la existencia de niveles de escalado previamente definidos y la fijación de compromisos generales de intervención. La valoración se centrará en la consistencia y aplicabilidad práctica del procedimiento descrito, en términos de agilidad y seguridad operativa.
  
- o Sistemas de priorización de actuaciones .....5 puntos  
Se valorará la existencia de un sistema estructurado de clasificación y priorización de actuaciones, basado en criterios objetivos previamente definidos. Se considerará la metodología utilizada para establecer niveles de prioridad, la coherencia entre dichos niveles y los estándares de respuesta previstos, así como la disponibilidad de herramientas o plataformas que permitan la gestión, seguimiento y control de las actuaciones realizadas en ejecución de los contratos derivados. Se apreciará especialmente la claridad del modelo y su potencial para garantizar una gestión ordenada y trazable del servicio.

A continuación, se procede a valorar los criterios del sobre 1 de las entidades participantes:

**1. PERSONA LICITADORA: FRINOXTEL, S.L.U. (FRINOXTEL)**

- **Capacidad de respuesta y atención a incidencias (máximo 20 puntos):**

- o Organización de guardias o refuerzos (hasta 10 puntos)

La empresa licitadora presenta una descripción básica de su servicio técnico, indicando los horarios de atención de 08:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes y disponibilidad telefónica fuera de ese horario lo que permite acreditar parcialmente el elemento de cobertura horaria ordinaria del servicio. Sin embargo, en relación con el resto de aspecto exigidos en el pliego, la propuesta presenta un grado de definición insuficiente ya que no se detalla la planificación de turno ni la organización del personal que permita garantizar la continuidad del servicio, no se describen sistemas de guardias fuera del horario ordinario ni se contemplan mecanismos de refuerzo ante incrementos de la demanda. En consecuencia, la propuesta no desarrolla un modelo organizativo completo que garantice la disponibilidad, estabilidad y adaptación del servicio en los términos exigidos en el pliego, lo que justifica una valoración baja del criterio.

**4 puntos**

- o Procedimientos de atención a incidencias urgentes (hasta 5 puntos)

La propuesta se limita a indicar la disponibilidad de atención vía teléfono para la comunicación de urgencias, sin procedimiento para esa gestión. No presenta una definición formal del procedimiento de gestión de incidencias ni se identifican responsables funcionales, niveles de escalado ni protocolos operativos específicos. Tampoco constan mecanismos de registro, seguimiento o cierre de incidencias que permitan garantizar la trazabilidad de las actuaciones ni su control operativo. En consecuencia, la propuesta presenta un grado de sistematización y protocolización muy bajo, limitándose a un canal básico de comunicación sin desarrollo operativo asociado, lo que impide verificar la agilidad y seguridad operativa conforme a lo exigido en el pliego.

**1 punto**

o Sistemas de priorización de actuaciones (hasta 5 puntos)

La propuesta menciona de forma genérica que la priorización de actuaciones se hace en función de la gravedad de la avería, necesidad del cliente y posibles pérdidas económicas, pero, en relación con lo exigido en el pliego, no define un sistema estructurado de clasificación de incidencias, no se establecen niveles de prioridad diferenciados ni su correspondencia con tiempos de respuesta. No se describen herramientas ni mecanismos que permitan la gestión, seguimiento o control de las actuaciones en función de dicha priorización, lo que limita su aplicabilidad práctica. En consecuencia, la propuesta presenta un nivel de desarrollo básico, al identificar criterios generales, pero sin trasladarlos en un sistema operativo estructurado que garantice la trazabilidad de las incidencias.

**2 puntos**

**TOTAL, VALORACIÓN SOBRE 1 (FRINOXTEL): 7 puntos**

## 2. PERSONA LICITADORA: NAVARRA DE HOSTELERÍA Y HOSPITALES, S.L.L. (NHH)

- **Capacidad de respuesta y atención a incidencias (máximo 20 puntos):**

- o Organización de guardias o refuerzos (hasta 10 puntos)

La empresa licitadora presenta unos horarios de atención de lunes a sábado, aunque no indica las horas hábiles dentro de esos horarios. Y un sistema de guardias los domingos y festivos. Lo que evidencia una amplia cobertura temporal del servicio. Además, incorpora mecanismos de sustitución por ausencias o baja, aspecto que refuerza la estabilidad y continuidad operativa del servicio. No obstante, la propuesta no concreta las franjas horarias hábiles dentro de los días indicados, lo que limita el grado de definición del modelo organizativo y no permite valorar con total precisión la cobertura efectiva ofertada en horario ordinario. Aun así, la propuesta presenta un alto grado de estructuración, coherencia y adecuación al pliego.

**9 puntos**

- o Procedimientos de atención a incidencias urgentes (hasta 5 puntos)

La empresa licitadora define el procedimiento de atención canalizado a través de un responsable, vía telefónica, que coordina la activación de los técnicos correspondientes. Asimismo, incorpora un protocolo que contempla cada intervención con seguimiento hasta el cierre de la incidencia, incluyendo la comunicación con el cliente y emisión del correspondiente parte técnico. También, la propuesta incorpora un modelo de escalado en función del nivel de urgencia de la incidencia, contemplando diferentes niveles de actuación, incluyendo la intervención inmediata en casos críticos. Desde el punto de vista operativo, el procedimiento presenta un adecuado grado de sistematización y protocolización, siendo coherente y aplicable en términos de agilidad y seguridad operativa. No obstante, la propuesta no concreta de forma detallada los tiempos de respuesta cuantificados para cada nivel de urgencia. En consecuencia, la propuesta presenta un alto grado de desarrollo, claridad operativa y adecuación al pliego.

**4 puntos**

o Sistemas de priorización de actuaciones (hasta 5 puntos)

Describe su sistema de clasificación y priorización de actuaciones basado en objetivos previamente definidos. Asignando a cada incidencia el nivel de prioridad en distintos niveles (Crítica, alta, media o baja), lo que permite verificar la existencia de un modelo organizado y coherente de gestión de actuaciones. No obstante, la propuesta no concreta los estándares de respuesta asociados a cada nivel de prioridad ni identifica herramientas o sistemas específicos que permitan el seguimiento y control de las actuaciones, lo que limita parcialmente su aplicabilidad y nivel de desarrollo. En consecuencia, la propuesta presenta un buen grado de estructuración y coherencia, con margen de mejora en términos de concreción operativa y soporte técnico del sistema descrito.

**4 puntos**

**TOTAL, VALORACIÓN SOBRE 1 (NHH): 17 puntos**

En Pamplona/Iruña, a fecha firma digital

D. Jon Zarranz

Staff de Restauración de apoyo a la  
Dirección de NICDO