



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE SOPORTE Y
MANTENIMIENTO MÓDULOS SAP**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012200232

NÚMERO DE LA S.C: 6000010275

Elaboradores: Jose Isidro Bartolomé y Emilio Bolívar

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:

El objeto del presente informe es la realización de la valoración técnica de las ofertas presentadas en el marco de la licitación nº 6012200232 para la contratación de un Servicio de soporte y mantenimiento de los módulos SAP de Metro de Madrid.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

Han manifestado interés las empresas:

- DEVOTEAM DRAGO, S.A.U.
- STRATESYS TECHNOLOGY SOLUTIONS, SL
- AUREN CONSULTORES SP, SLP
- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES S.A.
- EXPRIVIA S.L.
- TATA CONSULTANCY SERVICES DE ESPAÑA, S.A

Han presentado oferta las empresas:

- DEVOTEAM DRAGO, S.A.U.
- AUREN CONSULTORES SP, SLP
- EXPRIVIA S.L.

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:

El contenido mínimo de la oferta técnica indicado en el apartado 25 del PCP es:

Memoria Técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, con un desglose mínimo y no limitativo de:

- a) Gestión y seguimiento del servicio.
- b) Gestión de calidad.

Una vez revisada toda la documentación técnica recibida, se comprueba que todas las empresas que presentan ofertas aportan toda la documentación mínima requerida.

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS:

Una vez verificado el contenido mínimo se pasa a la valoración de los requerimientos técnicos exigibles en cada una de las ofertas que ha superado la fase de contenido mínimo.

Se revisan pues todas las ofertas de los licitadores y no se detectan incumplimientos con respecto a los requerimientos de los pliegos, tanto de Prescripciones Técnicas como de Condiciones Particulares, en las empresas AUREN CONSULTORES SP, SLP, DEVOTEAM DRAGO, S.A.U. y EXPRIVIA S.L.

5 DESARROLLO DE LA VALORACIÓN TÉCNICA CORRESPONDIENTE A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

Se ha procedido a valorar las ofertas atendiendo a los criterios cualitativos siguientes evaluables mediante juicios de valor, tal y como se indica en el PCP (apartado 27):

27. Evaluación de las ofertas
Oferta Técnica
Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor: <ul style="list-style-type: none">• Gestión y seguimiento del servicio (puntuación máxima: 18 puntos):

Página 13 de 152



<p>Se valorarán los siguientes apartados: Descripción del enfoque de la prestación del servicio, Metodología de seguimiento de los trabajos, Gestión de incidencias, riesgos y satisfacción del cliente</p> <p>Para los criterios mencionados anteriormente, la puntuación se asignará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">a. La información es coherente y con nivel de detalle alto: 18 puntosb. La información es coherente y con un nivel de detalle medio: 12 puntosc. La información es coherente y con un nivel de detalle bajo: 9 puntosd. La información presenta incoherencias y/o es incompleta: 0 puntos. <ul style="list-style-type: none">• Aseguramiento de la calidad (puntuación máxima: 7 puntos) <p>Se valorará la descripción de los mecanismos y procedimientos previstos para asegurar la calidad de los entregables tanto técnicos como de gestión.</p> <p>Para los criterios mencionados anteriormente, la puntuación se asignará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">e. La información es coherente y con nivel de detalle alto: 7 puntosf. La información es coherente y con un nivel de detalle medio: 5 puntosg. La información es coherente y con un nivel de detalle bajo: 2 puntosh. La información presenta incoherencias y/o es incompleta: 0 puntos. <p><u>Nota:</u> esta documentación se presentará conforme a lo indicado en el apartado 42 del cuadro resumen de este PCP.</p>

Criterio 1: Gestión y seguimiento del servicio (puntuación máxima: 18 puntos).

Criterio 2: Aseguramiento de la calidad (puntuación máxima: 7 puntos).

Empresa	Criterio 1	Criterio 2	Puntuación final	Explicación
AUREN CONSULTORES SP, SLP	18 puntos	5 puntos	23 puntos	Para el <u>criterio 1</u> , se obtiene una puntuación de 18 ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle alto. Para el <u>criterio 2</u> , se obtiene una puntuación de 5 ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle medio.
DEVOTEAM DRAGO, S.A.U.	18 puntos	5 puntos	23 puntos	Para el <u>criterio 1</u> , se obtiene una puntuación de 18 ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle alto. Para el <u>criterio 2</u> , se obtiene una puntuación de 5 ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle medio.
EXPRIVIA S.L.	9 puntos	5 puntos	14 puntos	Para el <u>criterio 1</u> , se obtiene una puntuación de 9 ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle bajo. Para el <u>criterio 2</u> , se obtiene una puntuación de 5 ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle medio.

A continuación, se amplía el detalle de la evaluación realizada para cada oferta:

NOTA: La evaluación del criterio 1: Gestión y seguimiento del servicio se desglosa en los 5 apartados a valorar según lo especificado en el citado apartado 27 del PCP:

- Descripción del enfoque de la prestación del servicio.
- Metodología de seguimiento de los trabajos.
- Gestión de Incidencias.
- Riesgos.
- Satisfacción del cliente.

AUREN CONSULTORES SP, SLP

Criterio 1: Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada (páginas 3-11) de la oferta tiene **un nivel de detalle alto** en relación a los aspectos valorados:

- Descripción del enfoque de la prestación del servicio: Se presenta la información de forma coherente y con nivel de detalle alto. Se detallan las tareas que componen el servicio a prestar, se realiza una propuesta sobre transmisión del conocimiento, proponen la creación de la figura de responsable de la programación, definiendo en detalle la misión y tareas asignadas al mismo.
- Metodología de seguimiento de los trabajos: Se describe de forma coherente y con un nivel de detalle alto. Se definen diferentes escenarios para el control y seguimiento de los trabajos. Proponen ANS para verificar el cumplimiento de las planificaciones de los trabajos.
- Gestión de Incidencias: Se presenta la información de forma coherente y con nivel de detalle alto. Realizan una descripción completa y coherente de todo el ciclo de vida destinado a resolver incidencias que permitan que el sistema permanezca estable la mayor cantidad de tiempo posible. Especifican en detalle las tareas a realizar para la resolución de incidencias, los roles participantes, la documentación generada y proponen la figura de un gestor de incidencias que centralice toda la gestión de las mismas.
- Riesgos: Se describe este apartado con un nivel de detalle medio. En la página 9 de su oferta detallan la gestión de riesgos, estableciendo un plan de acción en 5 pasos y una clasificación en base al impacto y probabilidad de que ocurran, trazando una tabla de probabilidad/impacto, pero, el nivel de detalle otorgado en los procedimientos de actuación ante la aparición de los mismos, se queda en un nivel medio.
- Satisfacción del cliente: Se describe el procedimiento de satisfacción del cliente, haciendo referencia a los actores que intervienen, los ANS que se deben definir, los informes de seguimiento y evaluación. El nivel de detalle se considera medio porque no se detallan los aspectos mencionados con mucha profundidad. Por ejemplo, se realiza una enunciación de entregables, pero no se detalla ninguno.

Criterio 2: Aseguramiento de la calidad.

Se considera que la información aportada (páginas 13-14) de la oferta tiene **un nivel de detalle medio** en relación a los aspectos valorados. Se establecen criterios para asegurar la calidad de los entregables y procedimientos de trabajo orientados a garantizar dicha calidad, pero el nivel de detalle en la exposición se considera medio ya que no se detalla en profundidad los procedimientos de trabajo establecidos.

DEVOTEAM DRAGO, S.A.U.

Criterio 1: Gestión y seguimiento del servicio.

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo a la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta (páginas 8-38) se aporta información coherente, estructurada y **de un alto nivel de detalle** en relación a los aspectos que se valoran:

- Descripción del enfoque de la prestación del servicio: Se presenta la información de forma coherente y con nivel de detalle alto. Se detallan las tareas que componen el servicio a prestar, hace una descripción completa de todos los módulos a mantener, detalla los roles que van a participar, realizando un dimensionamiento detallado del equipo.
- Metodología de seguimiento de los trabajos: Se presenta la información de forma coherente y con nivel de detalle alto. Se estructura el servicio en tres fases, detalla el modelo de relación con el cliente, así como los distintos comités de seguimiento, sus funciones, su periodicidad, roles que participan, etc.
- Gestion de Incidencias: Se presenta la información de forma coherente y con nivel de detalle medio. Hacen una catalogación de incidencias entre críticas y urgentes y establecen plazos de resolución y mecanismos de facturación de las mismas, pero se echa en falta una descripción del proceso de gestión de las incidencias, los pasos a seguir, los roles que participan, etc.
- Riesgos: Se presenta con nivel de detalle medio. En las páginas 33 a 37 de su oferta detallan la gestión de riesgos, estableciendo un modelo, una gestión de riesgos y una clasificación en base al impacto y probabilidad de que ocurran, trazando una tabla de probabilidad/impacto, pero, por ejemplo, no se entra a detallar cada uno de los aspectos del riesgo en detalle, se limitan a identificar y enunciar.
- Satisfacción del cliente. Se presenta la información de forma coherente y con nivel de detalle alto. Presenta su propio procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente certificado en la ISO 9001:2015, lo estructura en dos etapas, definiendo el procedimiento, los modelos de encuestas y la propuesta de plan de acción para asegurar la correcta ejecución del servicio e integrándolo en un proceso de mejora continua.

Criterio 2: Aseguramiento de la calidad.

Se considera que la información aportada (páginas 48-50) de la oferta tiene **un nivel de detalle medio** en relación a los aspectos valorados. Se establece un compromiso de objetivos por la calidad, se exponen buenas prácticas, se enuncian las certificaciones en calidad que poseen el oferente, se describe un plan de aseguramiento y seguimiento de la calidad y por último se proponen herramientas para el apoyo a la mejora de la calidad, pero el nivel de detalle en la exposición se considera medio ya que no se detalla en profundidad cada uno de estos aspectos.

EXPRIVIA, S.L.

Criterio 1: Gestión y seguimiento del servicio.

Se obtiene la puntuación de 9 puntos, otorgable de acuerdo a la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta (páginas 6-20) se aporta información coherente, estructurada y **de un bajo nivel de detalle** en relación a los aspectos que se valoran:

- Descripción del enfoque de la prestación del servicio: Se presenta la información de forma incoherente e incompleta. No se entiende el alcance, lo limitan según se muestra en la página 6 de su oferta a un servicio de asistencia técnica en consultoría y no se menciona la capa de programación salvo para definir labores de interlocución con el equipo de programadores. Así mismo en la página 11 de su oferta donde se detalla la prestación del servicio se hace alusión literal a “El servicio contemplará la prestación continuada. Esta se prestará presencialmente todos los días laborables Metro por los cuatro recursos previstos, durante toda la duración del contrato.” Se habla de 4 recursos y no 11 como se indica en la adscripción de medios del apartado 24 del PCP.
- Metodología de seguimiento de los trabajos: Se describe de forma coherente y con un nivel de detalle alto. Se define un modelo de seguimiento basado en comités, aportando descripción

detallada y competencias de cada uno de ellos. También se describe un modelo metodológico en detalle sobre la toma del servicio, el seguimiento y la devolución del mismo.

- **Gestión de Incidencias:** Se presenta la información de forma coherente y con nivel de detalle bajo. Se limitan a enunciar de forma breve el procedimiento sin dar detalle de la herramienta a implementar, su uso, la explotación de los datos obtenidos, etc.
- **Riesgos:** Se describe este apartado con un nivel de detalle bajo. En la página 14 de su oferta se describe la gestión de riesgos de manera muy somera, se enuncian conceptos como identificación y clasificación de riesgos, priorización en base al impacto y probabilidad de que ocurran, trazando una tabla de probabilidad/impacto, pero, por ejemplo, no se especifican en detalle procedimientos de actuación y mitigación ante la aparición de los mismos.
- **Satisfacción del cliente:** Se describe este apartado con un nivel de detalle medio. Se describe el formato de informe de satisfacción del cliente, haciendo referencia a los elementos que aparecen en dicho informe. El nivel de detalle se considera medio porque no se detallan los aspectos mencionados con mucha profundidad.

Criterio 2: Aseguramiento de la calidad.

Se considera que la información aportada (páginas 16-20) de la oferta tiene un nivel de detalle medio en relación a los aspectos valorados. Se establece un compromiso de objetivos por la calidad, se describe un plan de aseguramiento y seguimiento de la calidad, se describen unos objetivos de la calidad y por último se proponen ANS, pero el nivel de detalle en la exposición se considera medio ya que no se detalla en profundidad cada uno de estos aspectos.

6 CONCLUSIONES:

Una vez analizadas todas las ofertas presentadas en el ámbito de esta licitación y valoradas en relación al contenido mínimo y PPT, se aporta el siguiente cuadro resumen:

Empresa	Total Puntos	Calificación
AUREN CONSULTORES SP, SLP	23 puntos	TECNICAMENTE ACEPTABLE
DEVOTEAM DRAGO, S.A.U.	23 puntos	TECNICAMENTE ACEPTABLE
EXPRIVIA, S.L.	14 puntos	TECNICAMENTE ACEPTABLE

De las tres ofertas presentadas y revisadas, las tres, cumplen con el contenido mínimo y PPT. Estas son AUREN CONSULTORES SP, SLP, DEVOTEAM DRAGO, S.A.U. y EXPRIVIA, S.L.

Esta licitación incluye criterios cualitativos de adjudicación del contrato mediante la aplicación de fórmulas.

Por tanto, no hay aún valoración respecto al límite de suficiencia técnica, cuyo cumplimiento no podrá comprobarse hasta analizar, con posterioridad a la emisión de este informe, las puntuaciones correspondientes a los criterios cualitativos de adjudicación del contrato mediante la aplicación de fórmulas.

*El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes.
En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos.*