



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO
PARA EL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA DEL CENTRO DE OPERACIONES DE
MANTENIMIENTO Y DE MONITORIZACIÓN DE
INSTALACIONES Y TELECOMUNICACIONES (COMMIT)

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012200250

NÚMERO DE SC: 6000010411

Elaboradores: Adela Matamoros
Adolfo García

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

El objeto del presente documento es recoger el resultado del análisis efectuado sobre la oferta técnica presentada a la licitación 6012200250, para el *Servicio de soporte técnico para el mantenimiento de la infraestructura tecnológica del Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Comunicaciones (COMMIT)*.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA

Las empresas que han manifestado interés en la licitación han sido:

- INETUM ESPAÑA, S.A.
- SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.
- FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.A.
- ACCENTURE, S.L.U.
- CIBERNOS CONSULTING, S.A.
- AMPER SISTEMAS, S.A.
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.
- SOCIEDAD IBÉRICA DE CONSTRUCCIONES ELÉCTRICAS, S.A.
- INSTALACIONES INFORMATICAS, S.A.
- INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.
- APLEIN INGENIEROS, S.A.U.
- ALTIA CONSULTORES, S.A.
- SII CONCATTEL, S.L.
- SEIDOR SOLUTIONS, S.L.

La única empresa que ha presentado oferta:

- ACCENTURE, S.L.U.

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA

Los contenidos mínimos de la oferta técnica requeridos, tal y como se indica en el punto 25 del cuadro resumen del PCP de la licitación, son:

1. Descripción de la solución técnica aplicada en centros de atención de incidencias con capacidades de monitorización y control remoto de equipos, que permita apreciar el conocimiento en soluciones similares a las que son objeto del servicio, incluyendo:
 - Componentes hardware y software que integran la solución.
 - Sus relaciones físicas y lógicas.
 - Sistemas con que se relaciona e información que intercambian.
2. Organización del equipo de trabajo y de los procesos y procedimientos de aplicación en la prestación del servicio, incluyendo:
 - Puestos que integran el equipo de trabajo, su estructura, funciones y disponibilidad.
 - Plan de mantenimiento de la plataforma tecnológica.

- Procesos y procedimientos de gestión, seguimiento y control del servicio prestado.

La oferta de **ACCENTURE** incluye una descripción completa y detallada de la infraestructura tecnológica del Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Comunicaciones (COMMIT) de Metro de Madrid, del que fueron diseñadores e instaladores y en el que viene realizando servicios de mantenimiento desde su puesta en servicio. También incluyen un organigrama, de alto nivel, con los distintos puestos del equipo de trabajo, cómo se estructuran, sus funciones y disponibilidad. Por último, hacen una descripción detallada del proceso de mantenimiento y de los procedimientos que proponen aplicar y del seguimiento y control de los resultados.

La oferta técnica de **ACCENTURE, S.L.U.** cumple con el contenido mínimo y se procede a su valoración.

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS

No hay incumplimientos en los requisitos de los pliegos que puedan implicar la exclusión de la oferta presentada por **ACCENTURE, S.L.U.**

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

Las ofertas se han valorado según los criterios y subcriterios de la valoración técnica evaluable mediante juicios de valor, recogidos en el punto 27 del cuadro resumen del PCP de la licitación, que son los siguientes:

1. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA (6 puntos)

Se valorará el conocimiento de soluciones tecnológicas aplicadas en centros de atención de incidencias que asegure la comprensión de su complejidad, de los esfuerzos necesarios para su mantenimiento y de la afección en el servicio de transporte público metropolitano que presta Metro de Madrid, incluyendo:

- Componentes hardware y software que integran la solución.
- Sus relaciones físicas y lógicas.
- Sistemas con que se relaciona e información que intercambian.

El criterio de asignación de puntos será el siguiente:

- Descripción completa y detallada de soluciones tecnológicas aplicadas en centros de atención de incidencias con capacidades de monitorización y control remoto de equipos industriales y de tecnologías de la información y de comunicaciones para un volumen superior a 10.000 equipos. (6 puntos).

- Descripción completa y detallada de soluciones tecnológicas aplicadas en centros de atención de incidencias con capacidades de monitorización y control remoto de equipos industriales para un volumen superior a 10.000 equipos (4 puntos).
- Descripción completa y detallada de soluciones tecnológicas aplicadas en centros de atención de incidencias con capacidades de monitorización y control remoto de equipos para un volumen superior a 2.500 equipos e inferior o igual a 10.000 (2 puntos).
- Descripción reproduciendo la información contenida en el Pliego de Prescripciones Técnicas, sin aportar información adicional o realizar una descripción incompleta, incoherente o errónea (0 puntos).

2. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS (17 puntos)

Se valorará la organización del equipo de trabajo propuesto, el plan de mantenimiento y los métodos de trabajos a seguir conforme a las condiciones de la prestación y que sea coherente y suficiente para cumplir con los niveles de servicio establecidos. Se concreta en los siguientes aspectos:

2.1 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO (6 puntos)

El criterio de asignación de puntos será el siguiente (acumulado):

- Descripción de la organización del equipo de trabajo, u organigrama que la resuma, que sea completa y coherente, que cubra todas las áreas de actividad consideradas en el alcance del servicio (mantenimiento correctivo, mantenimiento evolutivo, mantenimiento perfectivo, soporte técnico y transferencia del conocimiento), los distintos puestos que la integran, los niveles jerárquicos y las relaciones de mando (3 puntos).
- Descripción completa, específica y congruente de las funciones de cada uno de los puestos incluidos en la organización del equipo de trabajo (3 puntos).
- Presentar la documentación de forma incompleta y/o incoherente, supondrá la asignación de 0 puntos en la valoración de la parte omitida o mal informada

2.2 PLAN DE MANTENIMIENTO (3 puntos)

Se valorará la propuesta de mantenimiento de sistemas a aplicar sobre la plataforma tecnológica que forma parte del alcance de los servicios, incluyendo:

- Equipos afectados.
- Periodicidad de los trabajos.
- Operaciones a realizar y su duración estimada por elemento unitario.
- Condicionantes específicos para la realización de las actividades y franjas horarias preferentes. Afección al servicio como consecuencia de la ejecución de los trabajos.
- Medios técnicos necesarios.

El criterio de asignación de puntos será el siguiente:

- Descripción completa y detallada, ampliando y mejorando la información solicitada (3 puntos).
- Descripción completa, ateniéndose a la información solicitada (1 puntos).
- Descripción incompleta, incoherente o errónea (0 puntos).

2.3 METODOLOGÍA (8 puntos)

Se valorará la metodología de trabajo y la madurez, consistencia y coherencia de los procesos y procedimientos de trabajo.

El criterio de asignación de puntos será el siguiente (acumulativo):

- Descripción del proceso de gestión, seguimiento y control de incidencias, y que sea completo y coherente (2 punto).
- Propuesta de procedimiento de comunicación de incidencias y de su resolución, cumpliendo las condiciones de prestación del servicio establecidas (2 punto).
- Propuesta de procedimiento de aseguramiento de la calidad (2 punto).
- Propuesta de procedimiento de gestión, seguimiento y control de trabajos de mantenimiento evolutivo, adaptativo y perfectivo (2 punto).
- Presentar la documentación de forma incompleta y/o incoherente, supondrá la asignación de 0 puntos en la valoración de la parte omitida o mal informada.

5.1 VALORACIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA

La puntuación máxima de los criterios evaluables mediante juicios de valor es de 23 puntos.

| PROPUESTA TÉCNICA | PUNTUACIÓN MÁXIMA (Juicios de Valor) |
|------------------------------------|---|
| Descripción de la solución técnica | 6 puntos |
| Organización de los trabajos | 17 puntos |
| TOTAL | 23 PUNTOS |

5.1. 1 DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA

La puntuación máxima de este apartado es de 6 puntos.

Se valora el conocimiento de soluciones tecnológicas aplicadas en centros de atención de incidencias que asegure la comprensión de su complejidad, de los esfuerzos necesarios para su mantenimiento y de la afección en el servicio de transporte público metropolitano que presta METRO DE MADRID, incluyendo:

- Componentes hardware y software que integran la solución.
- Sus relaciones físicas y lógicas.
- Sistemas con que se relaciona e información que intercambian.

Según se detalla en el punto 27 del cuadro resumen del PCP, los criterios para la valoración de este apartado son los que se recogen en la siguiente tabla:

| DESCRIPCIÓN | PUNTUACIÓN MÁXIMA |
|---|-------------------|
| Descripción completa y detallada de soluciones tecnológicas aplicadas en centros de atención de incidencias con capacidades de monitorización y control remoto de instalaciones ferroviarias en | 6 |

| DESCRIPCIÓN | PUNTUACIÓN MÁXIMA |
|---|-------------------|
| estaciones y plataforma de vía para un volumen superior a 10.000 equipos. | |
| Descripción completa y detallada de soluciones tecnológicas aplicadas en centros de atención de incidencias con capacidades de monitorización y control remoto de equipos industriales para un volumen superior a 10.000 equipos. | 4 |
| Descripción completa y detallada de soluciones tecnológicas aplicadas en centros de atención de incidencias con capacidades de monitorización y control remoto de equipos industriales para un volumen superior a 2.500 equipos e inferior o igual a 10.000 equipos | 2 |
| Descripción reproduciendo la información contenida en el Pliego de Prescripciones Técnicas, sin aportar información adicional o realizar una descripción incompleta, incoherente o errónea. | 0 |

El resumen de la puntuación obtenida es el siguiente:

| OFERTANTE | PUNTUACIÓN |
|-----------|------------|
| ACCENTURE | 6 |

La descripción de la solución técnica presentada por **ACCENTURE, S.L.U.** desarrolla y amplía la información contenida en el Pliego de Prescripciones Técnicas de esta licitación. Incorpora una introducción general donde puede constatarse la comprensión de la complejidad de la plataforma y los esfuerzos necesarios para realizar el mantenimiento de centros de atención de incidencias con capacidades de monitorización de instalaciones ferroviarias superiores a 10.000 equipos además de su impacto en el servicio de transporte público metropolitano. Enumera y detalla los componentes hardware y software que integran cada una de las capas técnicas del Centro COMMIT (capas SERI, SGEA, SADEC, y Cuadro de Mando) e incorpora la descripción de los últimos sistemas implementados en la plataforma COMMIT (Gestor Inteligente de Ventilación, Gestión de Activos, Gestión de Cambios, Intercambio de Datos, etc.) en los últimos años. Aporta diagramas con las relaciones físicas y lógicas en cada uno de los sistemas componentes de las capas técnicas y sus relaciones entre ellos, por lo que obtiene la puntuación máxima (6) en este apartado.

5.1.2 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

La puntuación máxima de este apartado es de 17 puntos.

Según se detalla en el punto 27 del cuadro resumen del PCP, los criterios para la valoración de este apartado se subdividen en tres aspectos que se recogen en la siguiente tabla:

| ASPECTOS | PUNTUACIÓN MÁXIMA |
|----------|-------------------|
|----------|-------------------|

| | |
|------------------------------------|---|
| ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO | 6 |
| PLAN DE MANTENIMIENTO | 3 |
| METODOLOGÍA | 8 |

ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

En este aspecto se asignan 6 puntos como máximo atendiendo al siguiente criterio de asignación de puntos (acumulado):

| DESCRIPCIÓN | CONCEPTO | SUBTOTAL MÁXIMO |
|---|----------|-----------------|
| Descripción de la organización del equipo de trabajo, un organigrama que la resuma, que sea completa y coherente, que cubra todas las áreas de actividad consideradas en el alcance del servicio (mantenimiento correctivo, mantenimiento evolutivo, mantenimiento perfectivo, soporte técnico y transferencia del conocimiento), los distintos puestos que la integran, los niveles jerárquicos y las relaciones de mando. | O1 | 3 |
| Descripción completa, específica y congruente de las funciones de cada uno de los puestos incluidos en la organización del equipo de trabajo | O2 | 3 |

Presentar la documentación de forma incompleta y/o incoherente, supondrá la asignación de 0 puntos en la valoración de la parte omitida o mal informada.

| OFERTANTE | ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO | | |
|-----------|------------------------------------|----|----------|
| | O1 | O2 | SUBTOTAL |
| ACCENTURE | 3 | 3 | 6 |

ACCENTURE, S.L.U., en su apartado 4.1.1, expone una descripción detallada de la organización del equipo de trabajo, adjuntando un organigrama con los puestos, los niveles jerárquicos y sus relaciones de mando en todas las áreas del alcance del servicio por lo que obtiene la puntuación máxima (3). También, en dicho apartado, se incluye una descripción completa de las funciones de cada uno de los puestos del equipo de trabajo, obteniendo la puntuación máxima (3) en el segundo aspecto a valorar.

PLAN DE MANTENIMIENTO

En este aspecto se valora la propuesta de mantenimiento de sistemas a aplicar sobre la plataforma tecnológica que forma parte del alcance de los servicios, incluyendo:

- Equipos afectados.
- Periodicidad de los trabajos.
- Operaciones a realizar y su duración estimada por elemento unitario.
- Condicionantes específicos para la realización de las actividades y franjas horarias preferentes.
- Afección al servicio como consecuencia de la ejecución de los trabajos.
- Medios técnicos necesarios.

Se asignan 3 puntos como máximo atendiendo al siguiente criterio de asignación de puntos:

| DESCRIPCIÓN | SUBTOTAL MÁXIMO |
|---|-----------------|
| Descripción completa y detallada, ampliando y mejorando la información solicitada | 3 |
| Descripción completa, ateniéndose a la información solicitada | 1 |
| Descripción incompleta, incoherente o errónea | 0 |

El resumen de la puntuación obtenida es el siguiente:

| OFERTANTE | SUBTOTAL |
|-----------|----------|
| ACCENTURE | 3 |

En el apartado 4.2 de la oferta de **ACCENTURE, S.L.U.** se presenta un plan de mantenimiento donde se recogen los equipos que conforman la plataforma de COMMIT, se detallan las operaciones a realizar, la duración estimada por tarea, la periodicidad recomendada para cada tipología, las franjas horarias en las que se realizarían las tareas, los servicios afectados a los que aplica y los medios técnicos necesarios para cada operación. Este equipamiento afectado se agrupa por tipologías y por los distintos sistemas técnicos que conforman la plataforma COMMIT por lo que la información solicitada en el PPT está ampliada y mejorada obteniendo la puntuación máxima (3) en este aspecto.

METODOLOGÍA

En este aspecto se valora la metodología de trabajo y la madurez, consistencia y coherencia de los procesos y procedimientos de trabajo.

Se asignarán 8 puntos como máximo atendiendo al siguiente criterio de asignación de puntos (acumulativo):

| DESCRIPCIÓN | CONCEPTO | SUBTOTAL MÁXIMO |
|---|----------|-----------------|
| Descripción del proceso de gestión, seguimiento y control de incidencias, que sea completo y coherente. | M1 | 2 |
| Propuesta de procedimiento de comunicación de incidencias y de su resolución, cumpliendo las condiciones de prestación del servicio establecidas. | M2 | 2 |
| Propuesta de procedimiento de aseguramiento de la calidad. | M3 | 2 |
| Propuesta de procedimiento de gestión, seguimiento y control de trabajos de mantenimiento evolutivo, adaptativo y perfectivo | M4 | 2 |

Presentar la documentación de forma incompleta y/o incoherente, supondrá la asignación de 0 puntos en la valoración de la parte omitida o mal informada.

El resumen de la puntuación obtenida es el siguiente:

| OFERTANTE | METODOLOGÍA | | | | |
|-----------|-------------|----|----|----|----------|
| | M1 | M2 | M3 | M4 | SUBTOTAL |
| ACCENTURE | 2 | 2 | 2 | 0 | 6 |

ACCENTURE, S.L.U. describe un proceso de gestión, seguimiento y control de incidencias completo y coherente, incluyendo también un procedimiento de comunicación de incidencias entre los diferentes niveles de servicio y proponiendo, además, la posibilidad del uso de herramientas adicionales para dicha gestión de incidencias, cumpliendo las condiciones de prestación del servicio establecidas, por lo que obtiene la puntuación máxima (2) en los dos primeros aspectos.

Propone un procedimiento para el aseguramiento de la calidad con auditorías internas y análisis de rendimientos para identificar acciones de mejora, donde obtiene la puntuación máxima (2) el tercer aspecto.

En cuanto a la gestión, seguimiento y control de trabajos, también presenta una propuesta de procedimiento a seguir donde se constituirían un comité técnico y otro de dirección, describiendo sus funciones, periodicidad propuesta para reuniones e informes a presentar tanto para los trabajos de mantenimiento evolutivo y perfectivo. Sin embargo, no se ha reflejado ningún procedimiento de gestión, seguimiento y control para los trabajos de mantenimiento adaptativo, por lo que la documentación presentada es incompleta y no se obtiene ningún punto (0) para este apartado.

EL siguiente cuadro recapitula el total de la puntuación obtenida en este apartado de organización de los trabajos:

| OFERTANTE | ORGANIZACIÓN | PLAN DE MANTENIMIENTO | METODOLOGÍA | PUNTUACIÓN TOTAL |
|-----------|--------------|-----------------------|-------------|------------------|
| ACCENTURE | 6 | 3 | 6 | 15 |

6 CONCLUSIONES

El siguiente cuadro resume las puntuaciones de los criterios cualitativos de valoración evaluables mediante juicios de valor:

| CRITERIO | PUNTUACIÓN MÁXIMA | PUNTUACIÓN OFERTA ACCENTURE |
|---|-------------------|-----------------------------|
| 1. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA | 6 puntos | 6 puntos |
| 2. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS | 17 puntos | 15 puntos |
| 2.1 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO | 6 puntos | 6 puntos |
| Descripción de la organización | 3 puntos | 3 puntos |
| Funciones de los puestos | 3 puntos | 3 puntos |
| 2.2 PLAN DE MANTENIMIENTO | 3 puntos | 3 puntos |
| 2.3 METODOLOGÍA | 8 puntos | 6 puntos |
| Gestión, seguimiento y control de incidencias | 2 puntos | 2 puntos |

| | | |
|---|------------------|------------------|
| Comunicación de incidencias y resolución | 2 puntos | 2 puntos |
| Aseguramiento de la calidad | 2 puntos | 2 puntos |
| Gestión seguimiento y control de mantenimiento evolutivo, adaptativo y perfectivo | 2 puntos | 0 puntos |
| TOTAL | 23 puntos | 21 puntos |

La oferta técnica de **ACCENTURE, S.L.U.** se considera APTA en relación al contenido mínimo y los requerimientos de los pliegos.

La valoración técnica de los criterios evaluables mediante juicios de valor de la oferta de **ACCENTURE, S.L.U.** es de 21 puntos.

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.