



# INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO APLICACIONES MÓVILES Y TIENDA  
ONLINE DE METRO DE MADRID**

**NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012200288**

**NÚMERO DE LA S.C: 6000010338**

**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 6012200288 para la contratación de un Servicio de soporte y mantenimiento de aplicaciones móviles y tienda online de Metro de Madrid.

## **2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:**

Han manifestado interés las empresas:

- NTT DATA SPAIN SL
- TECNOLOGIAS PLEXUS, S.L.
- SANDAV CONSULTORES, S.L.
- ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA
- IZERTIS, S.A.
- FONCAD DIGITAL, SL
- SADE CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.
- PROCESIA PROYECTOS Y SERVICIOS, S.L.
- WEBIMPACTO CONSULTING, S.L.
- CGI INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT C
- BTO DIGITAL S.L.
- SECUOYAS EXPERIENCE

Han presentado oferta las empresas:

- NTT DATA SPAIN SL
- TECNOLOGIAS PLEXUS, S.L.
- SANDAV CONSULTORES, S.L.
- IZERTIS, S.A.
- FONCAD DIGITAL, SL
- SADE CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.
- PROCESIA PROYECTOS Y SERVICIOS, S.L.
- WEBIMPACTO CONSULTING, S.L.
- CGI INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT C

### **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) Organización del trabajo propuesta para el servicio.
- b) Gestión y seguimiento del servicio.
- c) 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.

### **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):

<b>27. Evaluación de las ofertas</b>
<b>Oferta Técnica</b>
<p>Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor: Puntuación máxima 25 puntos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organización del trabajo propuesta para el servicio (puntuación máxima: 10 puntos): <p>El oferente deberá detallar cual es su propuesta de organización del trabajo para el servicio donde deberá indicar si propone una herramienta y si esta herramienta es accesible en todo momento o en que grado, si la información que ofrezca está actualizada y con qué periodicidad y por último si va a ofrecer aspectos del servicio como (Petición en curso, Petición planificada, Petición Cerrada, Devoluciones, Petición pendientes de valoración, de planificación, de ejecución, fechas estimadas y quien tiene asignadas cada petición).</p> </li> <li>2. Gestión y seguimiento del servicio (puntuación máxima: 8 puntos): <p>El oferente deberá detallar que indicadores de productividad va a aportar, que reflejen en todo momento la productividad total del servicio, la productividad por recurso asignado, el cumplimiento de plazos en las peticiones y el porcentaje de desviación en horas de las peticiones en curso.</p> </li> <li>3. Medición de la calidad del servicio prestado (puntuación máxima: 7 puntos)</li> </ol>

Página 14 de 154



<p>Se valorará la propuesta de indicadores y ANS para la medición de la calidad del servicio que se presta. Entre ellos debe aparecer al menos indicadores para medir el nivel de obsolescencia de las peticiones y para medir el número de devoluciones, por servicio, recurso, tecnología, etc.</p> <p>Para los criterios mencionados anteriormente, la puntuación se asignará de la siguiente manera:</p>	
Valoración de cada criterio	Puntuación
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto	100%
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio	50%
La información es incoherente y/o incompleta y/o con un nivel de detalle bajo	0%

**Criterio 1:** Organización del trabajo propuesta para el servicio (puntuación máxima: 10 puntos).

**Criterio 2:** Gestión y seguimiento del servicio (puntuación máxima: 8 puntos).

**Criterio 3:** Medición de la calidad del servicio prestado (puntuación máxima: 7 puntos).

Empresa	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Puntuación final	Explicación
CGI	10 puntos	8 puntos	7 puntos	25 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se obtiene una puntuación de 7 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle alto.</p>

FONCAD DIGITAL	10 puntos	0 puntos	3,5 puntos	13,5 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se obtiene una puntuación de 3,5 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle medio.</p>
----------------	-----------	----------	------------	-------------	---

IZERTIS	10 puntos	4 puntos	0 puntos	14 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se obtiene una puntuación de 4 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle medio.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u> se obtiene una puntuación de 0 puntos (0%) ya que se considera que la información es incompleta.</p>
NTT DATA	10 puntos	0 puntos	0 puntos	10 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se obtiene una puntuación de 0 puntos (0%) ya que se considera que la información es incompleta.</p>

PROCESIA	5 puntos	0 puntos	3,5 puntos	8,5 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se obtiene una puntuación de 5 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle medio.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se obtiene una puntuación de 0 puntos (0%) ya que se considera que la información es incompleta.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se obtiene una puntuación de 3,5 puntos (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle medio.</p>
----------	----------	----------	------------	------------	---



SADE	5 puntos	0 puntos	0 puntos	5 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se obtiene una puntuación de 5 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle medio.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se obtiene una puntuación de 0 puntos (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se obtiene una puntuación de 0 puntos (0%) ya que se considera que la información es incompleta.</p>
SANDAV	10 puntos	0 puntos	0 puntos	10 puntos	<p>Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 0 puntos (0%) ya que se considera que la información es incompleta.</p> <p>Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 0 puntos (0%) ya que se considera que la información es incompleta.</p>

PLEXUS	10 puntos	8 puntos	7 puntos	25 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se obtiene una puntuación de 7 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle alto.</p>
WEBIMPACTO CONSULTING	5 puntos	0 puntos	0 puntos	5 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se obtiene una puntuación de 5 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente y tiene un nivel de detalle medio.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se obtiene una puntuación de 0 puntos (0%) ya que se considera que la información es incompleta.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se obtiene una puntuación de 0 puntos (0%) ya que se considera que la información es incompleta.</p>

**Criterio 1:** Organización del trabajo propuesta para el servicio (puntuación máxima: 10 puntos).

**Criterio 2:** Gestión y seguimiento del servicio (puntuación máxima: 8 puntos).

**Criterio 3:** Medición de la calidad del servicio prestado (puntuación máxima: 7 puntos).

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

#### **CGI INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT C**

**Criterio 1:** Organización del trabajo propuesta para el servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle alto** en relación a los aspectos valorados. Presenta modelo de organización con perfiles, roles, así como de la herramienta completa y alguno de los posibles indicadores que se pueden obtener.

**Criterio 2:** Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle alto** en relación a los aspectos valorados. Presenta propuesta detallada, con modelo para los 4 indicadores concretos solicitados.

**Criterio 3:** Medición de la calidad del servicio prestado

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle alto** en relación a los aspectos valorados. Aporta definición detallada de los dos indicadores solicitados con ejemplos.

#### **FONCAD DIGITAL**

**Criterio 1:** Organización del trabajo propuesta para el servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle alto** en relación a los aspectos valorados. Presenta modelo de organización muy detallado y completo con propuesta de herramienta y ejemplos concretos de utilización.

**Criterio 2:** Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. Aunque existe propuesta de métricas con múltiples indicadores, no se mencionan específicamente indicadores para productividad por recurso y cumplimiento de plazos. Por último, las acciones a acometer fruto del análisis de dichos indicadores tampoco se detallan.

**Criterio 3:** Medición de la calidad del servicio prestado.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle medio** en relación a los aspectos valorados. Se indican los dos indicadores propuestos y aunque no se detallan los mismos si se menciona que se van a tratar como riesgos y se incluyen propuesta de ANS's.

## IZERTIS

**Criterio 1:** Organización del trabajo propuesta para el servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle alto** en relación a los aspectos valorados. Procedimiento de trabajo muy detallado. información muy detallada de la herramienta a utilizar y los procesos de trabajo seguidos.

**Criterio 2:** Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle medio** en relación a los aspectos valorados. Los indicadores no se detallan más allá de presentarse dentro de los ejemplos de informes incluidos.

**Criterio 3:** Medición de la calidad del servicio prestado.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. En la oferta no se menciona ningún indicador para medir el nivel de obsolescencia ni devoluciones.

## NTT DATA

**Criterio 1:** Organización del trabajo propuesta para el servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle alto** en relación a los aspectos valorados. Presenta modelo de organización con perfiles, roles, así como de las herramientas a utilizar.

**Criterio 2:** Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. Proceso muy detallado, aunque de los cuatro indicadores solicitados (la productividad total del servicio, la productividad por recurso asignado, el cumplimiento de plazos en las peticiones y el porcentaje de desviación en horas de las peticiones en curso) no se mencionan específicamente.

**Criterio 3:** Medición de la calidad del servicio prestado.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. Proceso de calidad orientado principalmente a la calidad de los entregables, pero no se hace referencia a la medición de obsolescencia y devoluciones, que son los indicadores de calidad solicitados en pliego.

## PROCESIA

**Criterio 1:** Organización del trabajo propuesta para el servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle medio** en relación a los aspectos valorados. Presenta modelo de organización muy detallado a todos los niveles. Aunque propone el uso de la herramienta redmine no se proporciona información detallada de la misma.

**Criterio 2:** Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. Proceso muy detallado, pero no se detallan los indicadores de productividad. La productividad total del

servicio, la productividad por recurso asignado, el cumplimiento de plazos en las peticiones y el porcentaje de desviación en horas de las peticiones en curso no se mencionan específicamente.

**Criterio 3:** Medición de la calidad del servicio prestado.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle medio** en relación a los aspectos valorados. Se indican los dos indicadores propuestos como ans's pero no se detallan los mismos.

#### SADE

**Criterio 1:** Organización del trabajo propuesta para el servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle medio** en relación a los aspectos valorados. Presenta modelo de organización. Para la herramienta propone utilizar la de metro y en caso necesario proporcionar la suya, sin aportar mayor nivel de detalle.

**Criterio 2:** Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. Proceso detallado sin mencionarse los indicadores de productividad (la productividad total del servicio, la productividad por recurso asignado, el cumplimiento de plazos en las peticiones y el porcentaje de desviación en horas de las peticiones en curso). El único que se menciona es el de cumplimiento de plazos pero sin aportar mayor detalle.

**Criterio 3:** Medición de la calidad del servicio prestado.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. En la oferta no se mencionan ningún indicador para medir el nivel de obsolescencia ni devoluciones.

#### SANDAV

**Criterio 1:** Organización del trabajo propuesta para el servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle alto** en relación a los aspectos valorados. Presenta modelo de organización con el suficiente nivel de detalle para comprender el modelo propuesto, así como de las herramientas a utilizar.

**Criterio 2:** Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. Se define el proceso, pero no se hace mención a los indicadores de productividad (la productividad total del servicio, la productividad por recurso asignado, el cumplimiento de plazos en las peticiones y el porcentaje de desviación en horas de las peticiones en curso).

**Criterio 3:** Medición de la calidad del servicio prestado.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. En la oferta no se mencionan ningún indicador para medir el nivel de obsolescencia ni devoluciones.

#### PLEXUS

**Criterio 1:** Organización del trabajo propuesta para el servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle alto** en relación a los aspectos valorados. Presenta modelo de organización muy detallado, así como de las herramientas a utilizar.

**Criterio 2:** Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle alto** en relación a los aspectos valorados. Presenta propuesta con modelo y alto nivel detalle para los 4 indicadores concretos solicitados.

**Criterio 3:** Medición de la calidad del servicio prestado.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle alto** en relación a los aspectos valorados. Definición muy detallada del proceso a seguir, así como de los dos indicadores solicitados con ejemplos.

#### **WEBIMPACTO CONSULTING**

**Criterio 1:** Organización del trabajo propuesta para el servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es coherente, completa y tiene **un nivel de detalle medio** en relación a los aspectos valorados. Presenta modelo de organización muy poco detallado. En relación con la herramienta propuesta, no se detalla la periodicidad de la actualización.

**Criterio 2:** Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. Se define el proceso, pero no se hace mención a los indicadores de productividad (la productividad total del servicio, la productividad por recurso asignado, el cumplimiento de plazos en las peticiones y el porcentaje de desviación en horas de las peticiones en curso).

**Criterio 3:** Medición de la calidad del servicio prestado.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. En la oferta no se mencionan ningún indicador para medir el nivel de obsolescencia ni devoluciones.

## 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	Contenido Mínimo y Requerimientos de PPT
CGI	25 puntos	CUMPLE
FONCAD DIGITAL	13,5 puntos	CUMPLE
IZERTIS	14 puntos	CUMPLE
NTT DATA	10 puntos	CUMPLE
PROCESIA	8,5 puntos	CUMPLE
SADE	5 puntos	CUMPLE
SANDAV	10 puntos	CUMPLE
PLEXUS	25 puntos	CUMPLE
WEBIMPACTO CONSULTING	5 puntos	CUMPLE

De las nueve ofertas presentadas y revisadas, las nueve, cumplen con el contenido mínimo y PPT.

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.*