



# INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

## OBJETO DEL CONTRATO:

**SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE  
DE GESTIÓN DE BASES DE DATOS ORACLE DE METRO DE  
MADRID**

**NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012200311**

**NÚMERO DE LA S.C.: 6000010623**

## Elaboradores y aprobadores:

Luis Manuel Benito

Alberto Donaire

**Fecha:** 28/11/2022

## 1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:

En el presente informe de valoración técnica tiene por objeto realizar la valoración técnica de las ofertas presentadas para la contratación del servicio de soporte y mantenimiento del software de gestión de bases de datos Oracle de Metro de Madrid.

El procedimiento de licitación nº 6012200311 consta de dos lotes:

- Lote 1: Soporte y mantenimiento de licencias de base de datos Oracle
- Lote 2: Servicios profesionales de apoyo en la administración de base de datos Oracle

## 2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

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

- ORACLE IBÉRICA, S.R.L.
- CIBERNOS CONSULTING, S.A.
- EVOLUTIO CLOUD ENABLER, S.A.
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.
- ANTÓN CAMPOS CONSULTORES, S.L.
- SEIDOR SOLUTIONS SL
- CGI INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT CONSULTANTS ESPAÑA, S.A.
- TENDER & PURCHASE CONSULTING, S.L.

De estas, las que finalmente han presentado oferta han sido:

Empresa	Lote 1	Lote 2
ANTÓN CAMPOS CONSULTORES, S.L. (ARUMEL)	No	Sí
CGI INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT CONSULTANTS ESPAÑA, S.A. (CGI)	No	Sí
EVOLUTIO CLOUD ENABLER, S.A. (EVOLUTIO)	No	Sí
ORACLE IBÉRICA, S.R.L. (ORACLE)	Sí	No

### 3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:

Se procede a comprobar que la oferta técnica presentada cumple con los requisitos de contenido mínimo exigidos en el apartado 25 del cuadro resumen del pliego de condiciones particulares, el cual establece:

<b>25. Oferta técnica</b>
<p>¿Es necesaria oferta técnica? Si</p> <p>¿Se exige contenido mínimo de la oferta técnica? Si</p> <p>La oferta técnica deberá presentarse con el contenido mínimo siguiente:</p> <p>Lote 1:</p> <p>Memoria descriptiva del servicio con el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Objeto detallado del alcance ofertado (apartado 3.1.2 del PPT).</li><li>- Nivel de Servicio ofertado con el detalle del apartado 3.1.5 del PPT.</li></ul> <p>Lote 2:</p> <p>Memoria descriptiva del servicio con el siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Soporte a actividades de Metro: Plan de ejecución de las 150 jornadas de servicio estimadas, según se indica en el apartado "3.2.2 Objeto detallado del alcance", del PPT.</li></ul>
<p><u>Nota:</u> esta documentación se presentará conforme a lo indicado en el apartado 42 del cuadro resumen de este PCP.</p>

- **Lote 1:**

Los requisitos referenciados de los apartados 3.1.2 y 3.1.5 del PPT se pueden resumir en la siguiente tabla:

Requisitos
Actualizaciones de programas, correcciones o fixes, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos (CPUs).
Actualizaciones fiscales, legales y normativas.
Procedimientos de actualización.
Versiones mayores de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación.
Asistencia en las peticiones de servicio las 24 horas del día y 7 días a la semana (24x7).
Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en web 24x7), incluida la posibilidad de registrar peticiones de servicio en línea.
Acceso a los servicios Platinum para buscar notas técnicas, artículos, y documentos.

Servicio no técnico al cliente de 9,00 a 18,00h
Definición de los niveles de servicio
Tiempos de respuesta y resolución según gravedad

El análisis de las ofertas técnicas presentadas permite resumir en la siguiente tabla el cumplimiento de los requerimientos establecidos:

Requisitos	ORACLE
Actualizaciones de programas, correcciones o fixes, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos (CPUs).	SI
Actualizaciones fiscales, legales y normativas.	SI
Procedimientos de actualización.	SI
Versiones mayores de productos y tecnología, que incluyen versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad seleccionada y actualizaciones de documentación.	SI
Asistencia en las peticiones de servicio las 24 horas del día y 7 días a la semana (24x7).	SI
Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente basados en web 24x7), incluida la posibilidad de registrar peticiones de servicio en línea.	SI
Acceso a los servicios Platinum para buscar notas técnicas, artículos, y documentos.	SI
Servicio no técnico al cliente de 9,00 a 18,00h	SI
Definición de los niveles de servicio	SI
Tiempos de respuesta y resolución según gravedad	SI
<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>SI</b>

- **Lote 2:**

Los requisitos mínimos referenciados se pueden resumir en la siguiente tabla:

Requisitos
Plan de ejecución de las 150 jornadas de servicio estimadas

El análisis de las ofertas técnicas presentadas permite resumir en la siguiente tabla el cumplimiento de los requerimientos establecidos:

Requisitos	ARUMEL	CGI	EVOLUTIO
Plan de ejecución de las 150 jornadas de servicio estimadas	SI	SI	SI
<b>CUMPLIMIENTO</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>	<b>SI</b>

#### **4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS:**

Se procede a comprobar que las ofertas técnicas presentadas no incumplen los requerimientos de los pliegos (PPT y PCP):

- **Lote 1:**

Analizada la oferta técnica de ORACLE, no se observan incumplimientos a los pliegos.

- **Lote 2:**

No se observan incumplimientos a los pliegos por parte de las ofertas presentadas por las empresas ARUMEL y CGI.

En el caso de EVOLUTIO se observa que se han incumplido los requisitos de presentación de oferta técnica descritos en el apartado 42 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares. En concreto se ha infringido la limitación de inclusión de información relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas en la Carpeta Nº2 de las ofertas (carpeta destinada a presentar la documentación relativa al contenido mínimo exigido y a los criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor). El apartado 5 de su oferta técnica, titulado “Criterios de valoración técnica”, entre las páginas 10 y 13, incluye con todo detalle la justificación de los requisitos evaluables mediante fórmulas. En concreto se especifican los detalles de “Número de técnicos especialistas en Oracle, asignados adicionalmente”, “Experiencia del técnico especialista titular en Oracle Data Guard”, “Experiencia del técnico especialista titular en Oracle Golden Gate”, “Experiencia del técnico especialista titular en Oracle RAC”, “Experiencia del técnico especialista titular en Oracle RAT”, “Asesoría técnica de funcionalidades” y “Laboratorios”, información que permite deducir o conocer la puntuación de dichos criterios.

Tras el análisis de las ofertas técnicas se considera que la oferta técnica presentada por EVOLUTIO conlleva la EXCLUSIÓN del lote 2.

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

Se procede a realizar la evaluación de los componentes puntuables mediante juicios de valor establecidos en el apartado 27 del pliego de condiciones particulares para los oferentes que cumplen los requerimientos mínimos del pliego de prescripciones técnicas:

<b>27. Evaluación de las ofertas</b>								
<b>Oferta Técnica</b>								
Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor: <b>Lote 1:</b> Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor: 8 puntos <ul style="list-style-type: none"><li>- Memoria descriptiva según se indica en el apartado 25 del cuadro resumen del PCP (8 puntos)</li></ul> <p>Para los criterios mencionados anteriormente, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Valoración de cada criterio</th><th>Puntuación</th></tr></thead><tbody><tr><td>La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto</td><td>100% puntos</td></tr><tr><td>La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio</td><td>50% puntos</td></tr><tr><td>La información es coherente, completa y con un nivel de detalle bajo</td><td>0% puntos</td></tr></tbody></table> <b>Lote 2:</b> Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor: 6 puntos <ul style="list-style-type: none"><li>- Memoria descriptiva según se indica en el apartado 25 del cuadro resumen del PCP (8 puntos)</li></ul>	Valoración de cada criterio	Puntuación	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto	100% puntos	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio	50% puntos	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle bajo	0% puntos
Valoración de cada criterio	Puntuación							
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto	100% puntos							
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio	50% puntos							
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle bajo	0% puntos							

Para los criterios mencionados anteriormente, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:								
<table border="1"><thead><tr><th>Valoración de cada criterio</th><th>Puntuación</th></tr></thead><tbody><tr><td>La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto</td><td>100% puntos</td></tr><tr><td>La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio</td><td>50% puntos</td></tr><tr><td>La información es coherente, completa y con un nivel de detalle bajo</td><td>0% puntos</td></tr></tbody></table> <p><b>Nota:</b> esta documentación se presentará conforme a lo indicado en el apartado 42 del cuadro resumen de este PCP.</p>	Valoración de cada criterio	Puntuación	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto	100% puntos	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio	50% puntos	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle bajo	0% puntos
Valoración de cada criterio	Puntuación							
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto	100% puntos							
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio	50% puntos							
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle bajo	0% puntos							

- **Lote 1:**

Como resumen, tras el análisis de la oferta técnica presentada corresponde la siguiente asignación de puntuación correspondiente a la valoración de los criterios cualitativos mediante juicios de valor:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor	ORACLE	
	Puntuación	Puntos
Memoria descriptiva	100%	8
<b>Puntuación total</b>		<b>8</b>

### ***Análisis de la oferta de ORACLE***

En el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares se solicita una memoria descriptiva con el siguiente detalle:

- Objeto detallado del alcance ofertado (apartado 3.1.2 del PPT). Si bien en el documento de oferta principal, en su página 6, se recogen todos y cada uno de los ítems de servicios que deben prestarse especificados en el PPT, no se amplía el detalle de ninguno de ellos. Se entiende que la oferta es completa y coherente en este aspecto. Sí que se incluye en documento adicional, “Políticas de Soporte Técnico”, de 46 páginas, un detalle más extenso del alcance del soporte Premier ofertado. Se considera por tanto que el detalle es alto.
- Nivel de servicio ofertado con el detalle del apartado 3.1.5 del PPT. El documento de oferta principal detalla en las páginas 8 y 9 el nivel de servicio, con los tiempos de respuesta y resolución solicitados, y todas las definiciones de severidad y sus definiciones, siendo por tanto una propuesta completa y coherente con lo solicitado por el PPT. Asimismo, en el documento adicional “Políticas de Soporte Técnico” se encuentra un detalle adicional del nivel de servicio del soporte Premier ofertado. Se considera por tanto que el detalle es alto.

Por todo lo anterior se considera que la oferta de ORACLE, al incluir información coherente, completa y con un nivel de detalle alto en todos los aspectos solicitados en la memoria descriptiva tiene una valoración del 100% (8 puntos) de la puntuación por este criterio.

- **Lote 2:**

Como resumen, tras el análisis de la oferta técnica presentada corresponde la siguiente asignación de puntuación correspondiente a la valoración de los criterios cualitativos mediante juicios de valor:

Criterios evaluables cualitativos mediante juicios de valor	ARUMEL		CGI	
	Puntuación	Puntos	Puntuación	Puntos
Memoria descriptiva	100%	6	100%	6
<b>Puntuación total</b>		<b>6</b>		<b>6</b>

### ***Análisis de la oferta de ARUMEL***

En el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares se solicita una memoria descriptiva con el siguiente detalle:

- Soporte a actividades de Metro: Plan de ejecución de las 150 jornadas de servicio estimadas, según se indica en el apartado “3.2.2 Objeto detallado del alcance”, del PPT. El documento de oferta detalla en las páginas 6 a 11, dentro del epígrafe “5. Plan técnico de Servicio”, los distintos bloques de servicio donde encuadrar las jornadas solicitadas: “Mantenimiento preventivo”, “Mantenimiento correctivo”, “Mantenimiento perfectivo”, “Mantenimiento evolutivo”, “Mantenimiento adaptativo” y “Auditoría y consultoría”. Cada uno de estos bloques está perfectamente definido. Es por tanto una propuesta muy completa. Todos estos bloques responden a lo solicitado en el apartado 3.2.2 del PPT y responden entre todos a un servicio muy completo, por lo que se considera una propuesta coherente. En algunos casos la oferta llega a realizar propuestas técnicas muy específicas, como por ejemplo recomendar el uso de CPUs con frecuencias de reloj elevadas frente al uso de CPUs con mayor número de núcleos. Se considera que la oferta tiene un detalle muy alto. También se incluyen detalles de metodología de trabajo, como la “Gestión de eventos”, la “Gestión de incidencias y problemas”, la “Gestión de cambios”, la “Gestión de la disponibilidad y de la continuidad”, la “Gestión de la seguridad” y la “Gestión de la capacidad y configuración de activos”. Se considera que la oferta tiene un detalle muy alto.

Por todo lo anterior se considera que la oferta de ARUMEL, al incluir información coherente, completa y con un nivel de detalle alto en todos los aspectos solicitados en la memoria descriptiva tiene una valoración del 100% (6 puntos) de la puntuación por este criterio.



### **Análisis de la oferta de CGI**

En el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares se solicita una memoria descriptiva con el siguiente detalle:

- Soporte a actividades de Metro: Plan de ejecución de las 150 jornadas de servicio estimadas, según se indica en el apartado “3.2.2 Objeto detallado del alcance”, del PPT. La oferta incluye en el apartado “4. Descripción del servicio” todas y cada una de las tareas descritas en el apartado 3.2.2 del PPT, siendo coherente y completo. Por otra parte, en el apartado “5. Plan de ejecución de las jornadas” se recoge la metodología de consumo de las jornadas. Por último, en el apartado “6.1 Inicialización del Servicio” se especifica que se realizará un inventario de los entornos sobre los que se realizarán las jornadas, trabajando sobre la “Configuración”, las “Versiones de Software y niveles de parches”, las “Aplicaciones de Terceros y aplicaciones propietarias del Cliente” y la “Críticidad e implicaciones de las diferentes aplicaciones y de los diferentes procesos”. Se aporta así más detalle a la oferta.

Por todo lo anterior se considera que la oferta de CGI, al incluir información coherente, completa y con un nivel de detalle alto en todos los aspectos solicitados en la memoria descriptiva tiene una valoración del 100% (6 puntos) de la puntuación por este criterio.

## **6 CONCLUSIONES:**

Tras el análisis de las ofertas técnicas se puede concluir:

- **Lote 1:**

Que la única oferta presentada a este lote por parte de ORACLE se considera APTA en relación al contenido mínimo y los requerimientos del PPT, y que la puntuación obtenida por criterios de valoración evaluable mediante juicios de valor se resume en la siguiente tabla:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor	ORACLE	
	Puntuación	Puntos
Memoria descriptiva	100%	8
<b>Puntuación total</b>		<b>8</b>
<b>Pasa a la valoración de los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas</b>	<b>Sí</b>	

- **Lote 2:**

Que las ofertas presentadas a este lote por parte de ARUMEL y CGI se consideran APTAS en relación al contenido mínimo y los requerimientos del PPT, que se propone la EXCLUSIÓN de la oferta presentada por EVOLUTIO y que la puntuación obtenida por criterios de valoración evaluable mediante juicios de valor se resume en la siguiente tabla:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor	ARUMEL		CGI		EVOLUTIO	
	Puntuación	Puntos	Puntuación	Puntos	Puntuación	Puntos
Memoria descriptiva	100%	6	100%	6	-	-
<b>Puntuación total</b>		<b>6</b>		<b>6</b>		-
<b>Pasa a la valoración de los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas</b>	<b>Sí</b>		<b>Sí</b>		<b>EXCLUSIÓN</b>	

*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.*