



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE SOPORTE Y
MANTENIMIENTO APLICACIONES JAVA Y MICROSOFT DE
METRO DE MADRID**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012200327

NÚMERO DE LA S.C: 6000010380

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 6012200327 para la contratación de un Servicio de soporte y mantenimiento de aplicaciones Java y Microsoft de Metro de Madrid.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

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

- NTT DATA SPAIN SL.
- TECNOLOGIAS PLEXUS, S.L.
- CONSULTIA IT, S.L.
- SANDAV CONSULTORES, S.L.
- NETCHECK, S.A.
- MERCANZA, S.L.
- NEXTRET, S.L.
- QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L.
- FONCAD DIGITAL, SL.
- AXPE CONSULTING S L
- BILBOMATICA, S.A.
- RICOH SPAIN IT SERVICES, S.L.U.
- SADE CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.
- AIRON SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.L.
- PROCESIA PROYECTOS Y SERVICIOS S.L..
- ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES.
- SEIDOR SOLUTIONS SL.

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

- NTT DATA SPAIN SL.
- TECNOLOGIAS PLEXUS, S.L.
- CONSULTIA IT, S.L.
- SANDAV CONSULTORES, S.L.
- NETCHECK, S.A.
- MERCANZA, S.L.
- FONCAD DIGITAL, SL.
- AXPE CONSULTING SL.
- BILBOMATICA, S.A.

- SADE CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.
- AIRON SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.L.
- PROCESIA PROYECTOS Y SERVICIOS S.L.
- ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES.

Todas las empresas han presentado oferta para ambos lotes exceptuando las empresas FONCAD DIGITAL, SL, TECNOLOGIAS PLEXUS, SL y AIRON SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.L. que presentan oferta exclusivamente para el lote I. Adicionalmente la empresa MERCANZA, S.L. solo presenta oferta para el lote II.

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 han 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, salvo para las empresas MERCANZA, S.L. y ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES.

La empresa MERCANZA ha presentado dentro de la carpeta 2 el Anexo XIII, dicho anexo es solicitado para valorar los criterios técnicos evaluables mediante fórmulas y debería haber sido depositado en la carpeta 3.

La empresa ALTARE ha incluido como un capítulo de su oferta técnica en la carpeta 2 los CV's de los perfiles solicitados, en dichos CV's se puede extraer información valorable mediante aplicación de fórmulas.

Al estar contemplados para esta licitación la valoración de la oferta técnica por criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor y mediante aplicación de fórmulas, la inclusión en la carpeta 2 de información relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas o aspectos económicos supone la exclusión de la licitadora, de acuerdo a lo establecido en el apartado 42 del cuadro resumen del PCP, dado que su conocimiento puede viciar la valoración objetiva que se realice de los criterios evaluables mediante juicios de valor.

Por todo lo expuesto, para los licitadores MERCANZA, SL y ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES supone su exclusión por avanzar información sobre los criterios evaluables mediante fórmulas.

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:
1. Organización del trabajo propuesta para el servicio (puntuación máxima: 10 puntos):
El oferente deberá detallar cuál 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 qué 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).
2. Gestión y seguimiento del servicio (puntuación máxima: 8 puntos):
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.
3. Medición de la calidad del servicio prestado (puntuación máxima: 8 puntos)
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.
4. Memoria Técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2, y 3). (puntuación máxima: 7 puntos).



Para los criterios mencionados anteriormente, la puntuación se asignará de la siguiente manera:

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%

Estos criterios cualitativos que se evalúan mediante juicios de valor son los mismos para ambos Lotes. Se detecta que varias empresas entregan una única oferta para los dos lotes y otras una oferta para cada lote, pero con contenido gemelo en lo referente a los criterios de evaluación mediante juicios de valor. Por tanto, se realiza la valoración de las ofertas en una única tabla.

En la siguiente tabla, se indican los criterios cualitativos que han sido evaluados mediante juicios de valor:

Empresa	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Puntuación final	Explicación
AIRON	5 puntos	0 puntos	0 puntos	0 puntos	5 puntos	Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 5 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle medio. Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta. Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta. Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.
AXPE	10 puntos	8 puntos	8 puntos	7 puntos	33 puntos	Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la

						<p>información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 7 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p>
BILBOMATICA	10 puntos	0 puntos	0 puntos	3,5 puntos	13,5 puntos	<p>Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p>

						<p>Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.</p> <p>Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.</p> <p>Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 3,5 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle medio.</p>
CONSULTIA	10 puntos	8 puntos	8 puntos	7 puntos	33 puntos	<p>Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 3, se obtiene una</p>

						<p>puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 7 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p>
FONCAD	10 puntos	8 puntos	4 puntos	0 puntos	22 puntos	<p>Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 4 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene</p>

						<p>un nivel de detalle medio.</p> <p>Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.</p>
NETCHECK	10 puntos	8 puntos	8 puntos	0 puntos	26 puntos	<p>Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.</p>

NTT DATA	10 puntos	8 puntos	8 puntos	7 puntos	33 puntos	<p>Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 7 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p>
PROCESIA	10 puntos	4 puntos	0 puntos	3,5 puntos	17,5 puntos	<p>Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es</p>

						<p>coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 4 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle medio.</p> <p>Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.</p> <p>Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 3,5 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle medio.</p>
SADE	5 puntos	0 puntos	0 puntos	3,5 puntos	8,5 puntos	<p>Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 5 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle medio.</p> <p>Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información</p>

						<p>aportada es incompleta.</p> <p>Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.</p> <p>Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 3,5 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle medio.</p>
SANDAV	5 puntos	0 puntos	0 puntos	0 puntos	5 puntos	<p>Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 5 (50%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle medio.</p> <p>Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.</p> <p>Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.</p> <p>Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 0</p>

						(0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta.
T. PLEXUS	10 puntos	8 puntos	8 puntos	7 puntos	33 puntos	<p>Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</p> <p>Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 7 (100%) ya que se considera que la información aportada es coherente, completa y tiene un nivel de detalle alto.</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: 8 puntos).

Criterio 4: Memoria técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2 y 3) (puntuación máxima: 7 puntos).

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

AIRON SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.L.

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. No se referencian indicadores de productividad, con excepción del de cumplimiento de plazos.

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. No se referencia ningún indicador de los solicitados (obsolescencia/devoluciones).

Criterio 4: Memoria técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2 y 3)

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. Aborda aspectos como los planes de asunción o devolución del servicio que no son valorables en la presente licitación.

AXPE CONSULTING SL.

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. Se detalla la organización del servicio, gestión de demanda, metodología del proceso, equipo y funciones. Propone la herramienta REDMINE y adicionalmente un pool de herramientas como son TRELLO, XWIKI y TESLINK.

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. Propuesta detallada de la gestión y seguimiento del servicio y modelo de relación. Definición de múltiples indicadores de productividad además de los 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. Propuesta detallada incluyendo los indicadores de calidad solicitados.

Criterio 4: Memoria técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2 y 3)

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. Detalla el desarrollo de fases del servicio, la sustitución de recursos, la gestión de riesgos y un plan de documentación.

BILBOMATICA, S.A.

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. Se detalla la organización del servicio, en especial el proceso de estimación, asignación y priorización las peticiones. Proponen JIRA o REDMINE. Además, incluye otras herramientas propias de estimación y registro.

Criterio 2: Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. Propuesta muy detallada de la gestión y seguimiento del servicio con definición de múltiples indicadores, aunque no se detallan los indicadores de productividad solicitados.

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. Propuesta detallada, aunque no se detallan los indicadores de calidad solicitados.

Criterio 4: Memoria técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2 y 3)

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. Desarrollo de fases del servicio y plan de formación sin entrar en mucho detalle.

CONSULTIA IT, S.L.

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. Se detalla configuración de la herramienta, equipo de trabajo, funciones, flujos generales del servicio, planificación/asignación de tareas. Propone JIRA como herramienta y permite diferentes seguimientos, tableros y diagramas Gantt.

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. Detalla la gestión para el seguimiento del servicio. Propone Métricas para los indicadores de productividad propuestos y otros adicionales.

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. Incluyen indicadores solicitados junto con otros indicadores, así como propuesta de encuestas para medir la calidad percibida.

Criterio 4: Memoria técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2 y 3)

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. Desarrollo detallado de otros requisitos solicitados, junto con otros aspectos claves para el control del servicio.

FONCAD DIGITAL, SL

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. Se detalla configuración de la herramienta y organización del trabajo. La herramienta propuesta permite seguimientos, tableros, wiki y diagramas Gantt.

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. Propone Métricas para los indicadores de productividad propuestos y otros adicionales.

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. Incluyen información sobre procesos de calidad, pero de los ANS's solicitados sólo existe una mención a los mismos para ser tratados como riesgos, sin mayor nivel de detalle.

Criterio 4: Memoria técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2 y 3).

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. No aporta información en este apartado.

NETCHECK, S.A.

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. Se detalla configuración de la herramienta, equipo, capacidades y gestión de la demanda. Propone como herramienta REDMINE y permite seguimientos, tableros, wiki y diagramas Gantt.

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. Información de niveles de seguimientos y comités muy

detallados. Multitud de indicadores incluyendo los indicadores solicitados y las gráficas y visualizaciones de los mismos.

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. Incluyen indicadores solicitados junto con otros indicadores complementarios para medir la calidad del servicio prestado.

Criterio 4: Memoria técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2 y 3).

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. No aporta información en este apartado.

NTT DATA SPAIN SL

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 la herramienta JIRA. Adicionalmente a los aspectos solicitados permite planificación y seguimientos y cuadros de mando. Se detallan enfoque de la prestación, roles, funciones y equipo de trabajo.

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. Información de comités y de los indicadores solicitados, así como de otros indicadores y de cuadros de mando de Jira para su gestión.

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. Incluyen indicadores solicitados junto con otros indicadores complementarios para medir la calidad del servicio prestado.

Criterio 4: Memoria técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2 y 3).

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. Desarrollo detallado de los procesos operativos, gestión de riesgos, recursos asignados y satisfacción del cliente.

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 alto** en relación a los aspectos valorados. Se detallan diferentes tipos de ciclo de vida para las peticiones, equipo de trabajo y funciones e informes con seguimiento de cumplimiento. Propone como herramienta REDMINE para el registro de casos e incluye cuadros de mando.

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. Existen gran número de indicadores relativos a medir la productividad, pero enunciados sin 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. Información incompleta. Propone ANS's para medir el número de devoluciones, pero no existe indicador de obsolescencia.

Criterio 4: Memoria técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2 y 3).

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. Menciona otros requisitos de los pliegos, sin entrar en detalle en ellos, con excepción del apartado asignación de perfiles.

SADE CONSULTORÍA TÉCNICA, S.L.

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. Se indica aspectos del alcance del servicio con procesos operativos, equipo de trabajo y funciones. Propone utilizar las herramientas de Metro. En caso necesario aportaría las suyas, pero no ofrecen 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. Información incompleta. No se referencia ningún indicador de productividad, con excepción del de cumplimiento de plazos.

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. Información incompleta. Propone ANS's de calidad, pero no se referencia ningún indicador de obsolescencia y para devoluciones sólo menciona peticiones devueltas.

Criterio 4: Memoria técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2 y 3).

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. Menciona otros requisitos de los pliegos, alguno de ellos de forma muy superficial.

SANDAV CONSULTORES, S.L.

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. La propuesta de organización de los trabajos recoge la información mínima requerida sin entrar en detalles.

Criterio 2: Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. Información incompleta. No se referencia ningún indicador de productividad.

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. Información incompleta. No se referencia ningún indicador de los solicitados (obsolescencia/devoluciones).

Criterio 4: Memoria técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2 y 3).

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. No aporta información en este apartado.

TECNOLOGIAS PLEXUS, S.L.

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 plan de acción muy detallado. Aporta la herramienta PLXDESK para registro de casos e incluye cuadros de mando.

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. Detalle de los indicadores solicitados, así como de otros indicadores propuestos junto con una propuesta de mejora continua de este proceso.

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. Incluyen indicadores solicitados junto con otros indicadores complementarios para medir la calidad del servicio prestado.

Criterio 4: Memoria técnica descriptiva de la oferta que recoja y desarrolle todos los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que no estén incluidos en los puntos anteriores (1,2 y 3)

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. Desarrollo muy detallado de los requisitos solicitados, junto con otros aspectos claves para el desempeño del servicio.

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:

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

EMPRESA	TOTAL PUNTOS	CONTENIDO MINIMO Y REQUERIMIENTOS PPT
AIRON	5 puntos	CUMPLE
AXPE	33 puntos	CUMPLE
BILBOMATICA	13,5 puntos	CUMPLE
CONSULTIA	33 puntos	CUMPLE
FONCAD	22 puntos	CUMPLE
NETCHECK	26 puntos	CUMPLE
NTT DATA	33 puntos	CUMPLE
PROCESIA	17,5 puntos	CUMPLE
SADE	8,5 puntos	CUMPLE
SANDAV	5 puntos	CUMPLE
PLEXUS	33 puntos	CUMPLE

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.