



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE SOPORTE Y
MANTENIMIENTO DE APLICACIONES BIG DATA DE METRO
DE MADRID**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012300061

NÚMERO DE LA S.C: 6000010607

Elaboradores: Jose Isidro Bartolomé y Emilio Bolívar

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.

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 6012300061 para la contratación de un SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES BIG DATA DE METRO DE MADRID.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

Han manifestado interés las empresas:

- NTT DATA SPAIN SL
- SISTEMAS AVANZADOS DE TECNOLOGÍA, S.A.
- SANDAV CONSULTORES, S.L.
- PUE DATA, S.L.
- EXCELTIC, S.L.
- ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES

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

- NTT DATA SPAIN SL
- SANDAV CONSULTORES, S.L.
- PUE DATA, S.L.
- EXCELTIC, 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) 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):

27. Evaluación de las ofertas
Oferta Técnica
Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor: Puntuación máxima 25 puntos.
<p>1. Organización del trabajo propuesta para el servicio (puntuación máxima: 10 puntos):</p> <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 que periodicidad y por último si va a ofrecer aspectos del servicio como (Peticiónes en curso, Peticiónes planificadas, Peticiónes Cerradas, Devoluciones, Peticiónes pendientes de valoración, de planificación, de ejecución, fechas estimadas y quien tiene asignadas cada petición).</p>
<p>2. Gestión y seguimiento del servicio (puntuación máxima: 8 puntos):</p> <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>
<p>3. Medición de la calidad del servicio prestado (puntuación máxima: 7 puntos)</p>

Página 14 de 154



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.

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%

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

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
NTT DATA	10 puntos	4 puntos	3,5 puntos	17,5 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es completa, 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 completa, coherente y con nivel de detalle medio.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se obtiene una puntuación de 3,5 puntos (50%) ya que se considera que la información es completa, coherente y con nivel de detalle medio.</p>

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

PUE 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, completa y tiene un detalle alto.</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>
EXCELTIC	10 puntos	4 puntos	3,5 puntos	17,5 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se obtiene una puntuación de 10 (100%) ya que se considera que la información aportada es completa, coherente y tiene un 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 completa, coherente y con detalle medio.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se obtiene una puntuación de 3,5 puntos (50%) ya que se considera que la información es</p>

					completa, coherente y con detalle medio.
--	--	--	--	--	--

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:

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. Propuesta organización del servicio, muy completa y detallada: Estructura organizativa, roles, modelo relación, flujos de trabajo con procedimientos y procesos muy detallados. Se detallan enfoque de la prestación, roles, funciones, equipo de trabajo, etc. Propone el uso de la herramienta JIRA, accesible y actualizada en tiempo real. Ofrece aspectos del servicio solicitados, permite planificación y seguimientos, cuadros de mando, etc.

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. Acepta los indicadores propuestos por Metro. Realiza una

propuesta de gestión adicional y complementaria al seguimiento de los pliegos. Los indicadores se mencionan, pero no 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. Proceso de calidad del servicio detallado con herramientas propuestas. Los indicadores se mencionan, pero no se detallan.

SANNAV

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. Propuesta organización del servicio, completa y detallada: Estructura organizativa, roles, modelo relación y flujos de trabajo. Proponen el uso de la herramienta TAIGA, accesible/tiempo real/y uso y medición de indicadores. Permite registrar casos (ticketing).

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 roles y tareas a realizar en el seguimiento del servicio. Presentan y detallan múltiples indicadores para medir la gestión del servicio, entre ellos todos 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. Presenta un plan de calidad muy completo. Aporta definición detallada de los dos indicadores solicitados con ejemplos.

PUE 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. Propuesta organización del servicio, completa y detallada: Estructura organizativa, roles, modelo relación y flujos de trabajo. Propone como herramienta GitHub, explica de manera completa el uso de la misma y es accesible en tiempo real.

Criterio 2: Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. Detalle de tareas de gestión y seguimiento, informes, gestión de riesgos, pero no se referencia ningún indicador de productividad de entre los 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. Propone ANS's de calidad pero no se referencia ningún indicador de obsolescencia y para devoluciones sólo menciona peticiones con defectos en pruebas funcionales.

EXCELTIC

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 de organización del servicio, muy completa y detallada: Estructura organizativa, roles, modelo relación, flujos de trabajo con procedimientos y procesos. Propone la herramienta REDMINE accesible y disponible en tiempo real.

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. Acepta los indicadores propuestos por Metro. Propone algunos indicadores, pero solo los define sin entrar a detallarlos.

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. Explicación completa del proceso de calidad planteado para este servicio, pero sin entrar en detalle en sus indicadores, sólo se mencionan los dos indicadores obsolescencia y devoluciones sin profundizar en ellos.

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
NTT DATA	17,5 puntos	CUMPLE
SANDAV	25 puntos	CUMPLE
PUE DATA	10 puntos	CUMPLE
EXCELTIC	17,5 puntos	CUMPLE

De las cuatro ofertas presentadas y revisadas, las cuatro, 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.