



# INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DE APLICACIONES MOODLE, LIFERAY Y  
DOCUMENTUM DE METRO DE MADRID**

**NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012300104**

**NÚMERO DE LA S.C: 6000010605**

**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 6012300104 para la contratación de un SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES MOODLE, LIFERAY Y DOCUMENTUM DE METRO DE MADRID.

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

Para esta licitación han manifestado interés las empresas:

- CIBERNOS CONSULTING, S.A.
- TECNOLOGIAS PLEXUS, S.L.
- IZERTIS, S.A.
- RICOH SPAIN IT SERVICES, S.L.U.
- MANTIA INNOVACION
- Zylk.net S.L.

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

- TECNOLOGIAS PLEXUS, S.L.
- IZERTIS, S.A.
- RICOH SPAIN IT SERVICES, S.L.U.

En este punto es importante señalar que la presente licitación estaba dividida en tres Lotes:

- Lote 1: Servicio de soporte y mantenimiento de aplicaciones LIFERAY.
- Lote 2: Servicio de soporte y mantenimiento de aplicaciones DOCUMENTUM.
- Lote 3: Servicio de soporte y mantenimiento de aplicaciones MOODLE.

Las tres ofertas recibidas son solamente para el lote 1, Servicio de soporte y mantenimiento de aplicaciones LIFERAY, por lo que la presente valoración técnica se hace exclusivamente para este lote.

## **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 (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> </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 peticiónes y el porcentaje de desviación en horas de las peticiónes 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 peticiónes 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%         |

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   |
|---------|------------|------------|------------|------------------|---|
| IZERTIS | 10 puntos  | 8 puntos   | 7 puntos   | 25 puntos        | 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.<br>Para el <u>criterio 2</u> , se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es completa, coherente y con nivel de detalle alto.<br>Para el <u>criterio 3</u> , se obtiene una puntuación de 7 puntos (100%) ya que se considera que la información es completa, coherente y con nivel de detalle alto. |

|       |           |          |          |           |  |
|-------|-----------|----------|----------|-----------|--|
| RICOH | 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> |
|-------|-----------|----------|----------|-----------|--|

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

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

**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. Propuesta organización del servicio, muy completa y detallada incluyendo los procedimientos pormenorizados para el mantenimiento correctivo (incidencias) y mantenimiento evolutivo (peticiones). Propone el uso de la herramienta MANTIS, accesible y actualizada en tiempo real. Esta herramienta ofrece también posibilidad de integración con el correo y permite el registro y la gestión de incidencias, así como la gestión de los niveles de servicio asociados a Metro. Ofrece los 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 alto** en relación a los aspectos valorados. Acepta los indicadores propuestos por Metro y varios más. Realiza una propuesta de gestión adicional donde el análisis de los resultados irá con conclusiones y propuestas de mejora dónde proceda. Propone como herramienta para el seguimiento PowerBi accesible en todo momento y actualizable la información ofrecida a través de la herramienta.

**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. Proceso de calidad del servicio detallado y basado en 11 ANS entre los que están incluidos los solicitados.

**RICOH**

**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 JIRA, accesible/tiempo real/y uso y medición de indicadores, peticiones y su estado, ANS's e informes del servicio.

**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 el modelo de relación para la gestión y seguimiento del servicio. Realizan el seguimiento de incidencias/peticiones. Detalla los indicadores para medir la productividad, así como el resto de elementos 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. Detalle del plan de aseguramiento de la calidad y pruebas. Detalle de los indicadores y ANS's solicitados.

**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. Propuesta organización del servicio, completa y detallada: Enfoque general del servicio. Definición de los procesos de gestión/operación. Propone como herramienta PLX-DESK, explica de manera completa el uso de la misma y es accesible en tiempo real. Aporta los indicadores solicitados.

**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 propuesta para gestión y seguimiento del servicio.

Detalla los indicadores para medir la productividad, así como el resto de elementos solicitados. Añade otros indicadores de productividad, calidad del servicio, desempeño, etc.

**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 detallada del plan de calidad y su aplicación dentro del servicio. Uso de indicadores cualitativos y cuantitativos, desarrollados a medida para el servicio para medición de los aspectos solicitados.

## 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 |
|---------|--------------|--|
| IZERTIS | 25 puntos    | CUMPLE                                   |
| RICOH   | 25 puntos    | CUMPLE                                   |
| PLEXUS  | 25 puntos    | CUMPLE                                   |

De las tres ofertas presentadas y revisadas, todas 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.

LA PRESENTE VALORACIÓN CORRESPONDE EXCLUSIVAMENTE PARA EL LOTE 1 (SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES LIFERAY) AL NO HABERSE PRESENTADO NINGUNA OFERTA PARA LOS OTROS DOS LOTES.

*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.*