



# INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

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

**NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012300112**

**NÚMERO DE LA S.C: 6000010603**

**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 6012300112 para la contratación de un SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES QCLICKVIEW DE METRO DE MADRID.

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

Para esta licitación han manifestado interés las empresas:

- EDISA SISTEMAS DE INTELIGENCIA
- SANDAV CONSULTORES, S.L.
- Teknei Information Technology, S.L.
- MERCANZA, S.L.
- D. M. J.
- Sistemas de Análisis Navegación Datos
- SEIDOR CONSULTING, S.L.
- ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES
- DATUA IA, S.L.

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

- SANDAV CONSULTORES, S.L.
- Teknei Information Technology, S.L.
- MERCANZA, S.L.
- Sistemas de Análisis Navegación Datos
- SEIDOR CONSULTING, 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 en 4 de ellas, no se detectan incumplimientos con respecto a los requerimientos de los pliegos, tanto de Prescripciones Técnicas como de Condiciones Particulares.

- En lo referente a la inclusión de **elementos correspondientes a la valoración mediante la aplicación de fórmulas que puede suponer la exclusión**, hay que indicar que la empresa

SANDAV CONSULTORES, S.L. ha incluido en la carpeta 2 los CV's de los perfiles propuestos. La inclusión de información en la carpeta 2, que permita conocer las puntuaciones de la valoración por fórmulas, es un incumplimiento de los requerimientos del PCP, ya que es una condición que viene en el apartado 42 del cuadro resumen del PCP.

- Los criterios que se indican en el apartado 27 del PCP que se pueden calcular de la lectura d los CV's aportados son los siguientes:
  1. Se valorará la experiencia del perfil de analista programador más allá de los 4 años de experiencia mínima en análisis, diseño y construcción de desarrollos Qlikview complejos exigidos en el apartado de Medios personales.
  2. Se valorará la experiencia del perfil de analista programador más allá del año de experiencia mínima en desarrollos de Qlikview utilizando el conector de SAP y BW exigidos en el apartado de Medios personales.

## 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:</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 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).</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: 8 puntos)           <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> </li> <li>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).</li> </ol>

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%
Nota: esta documentación se presentará conforme a lo indicado en el apartado 42 del cuadro resumen de este PCP.	

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: 8 puntos).

**Criterio 4:** Memoria Técnica descriptiva de la oferta (puntuación máxima: 7 puntos).

Empresa	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Puntuación final
Teknei Information Technology	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.	Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es completa, coherente y tiene un nivel de detalle alto.	Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es completa, coherente y tiene un nivel de detalle alto.	Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 7 (100%) ya que se considera que la información aportada es completa, coherente y tiene un nivel de detalle alto.	33 puntos

MERCANZA	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.	Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es completa, coherente y tiene un nivel de detalle alto.	Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es completa, coherente y tiene un nivel de detalle alto.	Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 7 (100%) ya que se considera que la información aportada es completa, coherente y tiene un nivel de detalle alto.	33 puntos
Sistemas de Análisis Navegación Datos	Para el criterio 1, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta y/o incoherente y/o tiene un nivel de detalle bajo.	Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta y/o incoherente y/o tiene un nivel de detalle bajo.	Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta y/o incoherente y/o tiene un nivel de detalle bajo.	Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 0 (0%) ya que se considera que la información aportada es incompleta y/o incoherente y/o tiene un nivel de detalle bajo.	0 puntos
SEIDOR CONSULTING	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.	Para el criterio 2, se obtiene una puntuación de 8 (100%) ya que se considera que la información aportada es completa, coherente y tiene un nivel de detalle alto.	Para el criterio 3, se obtiene una puntuación de 4 (50%) ya que se considera que la información aportada es completa, coherente y tiene un nivel de detalle medio.	Para el criterio 4, se obtiene una puntuación de 7 (100%) ya que se considera que la información aportada es completa, coherente y tiene un nivel de detalle alto.	29 puntos

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

#### **Teknei Information Technology**

**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 REDMINE, accesible/tiempo real/y uso y medición de indicadores, peticiones y su estado, ANS's e informes del servicio. Describe todas las fases del servicio y detalla los procesos a realizar.

**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 una descripción de los distintos comités de seguimiento, detallando los roles que intervienen en cada comité, las funciones y la misión de cada comité. 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 estructura organizativa para la gestión de la calidad con el fin de garantizar la consecución de los objetivos. También detalla diferentes procesos para gestionar la calidad (calidad de los entregables, documentación, riesgos...). Como para la gestión del servicio, presenta gran número de indicadores para la medición de la calidad, incluyéndose los relativos a obsolescencia y devoluciones solicitados.

**Criterio 4:** Memoria Técnica descriptiva de la oferta

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. Incluye apartado de memoria técnica con información del resto de requisitos del PPT. Describe un proceso para la calidad del dato y gobernanza del dato orientados a KPI's, modelos predictivos, procesos de carga, etc.

#### **MERCANZA**

**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, basada en metodología SCRUM. Propone como herramienta Espacyo, herramienta web, accesible en todo momento y con actualizaciones en tiempo real. Posibilita obtener los aspectos de seguimiento del servicio solicitados. 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. Proponen un seguimiento con informes de distintas periodicidades (día, semana, mes). Adicionalmente proponen modelo de relación para la gestión y seguimiento del servicio y metodologías a seguir con tareas e indicadores (múltiples indicadores, incluidos 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. Definición detallada del plan de calidad y su aplicación dentro del servicio. Medición de la calidad proponiendo diferentes indicadores y ANS's (incluidos los solicitados). Proponen un modelo de medición de la satisfacción y un modelo de gestión de riesgos.

**Criterio 4:** Memoria Técnica descriptiva de la oferta

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. Incluye apartado de memoria técnica con información completa y detallada del resto de requisitos del PPT.

**Sistemas de Análisis Navegación Datos**

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

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. No se indica herramienta para la organización de los trabajos, ni aspectos del servicio. Organización de trabajo mínima. Repite lo que se solicita en pliegos y nada más.

**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 detallan las tareas de gestión y seguimiento, informes, gestión de riesgos y 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. Se describe un procedimiento de calidad generalista y no se menciona el que pretenden aplicar en el servicio. No incluyen ningunos indicadores ni ANS's de entre los solicitados.

**Criterio 4:** Memoria Técnica descriptiva de la oferta

Se considera que la información aportada de la oferta es **incompleta** en relación a los aspectos valorados. No existe nada en su oferta en lo referente a este apartado, más allá de transcribir requisitos solicitados por pliego.

**SEIDOR CONSULTING, 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. Propuesta organización del servicio, completa y detallada. Realizan una definición de todos los flujos de trabajo muy completa. Propone como herramienta ITSM CASS, herramienta web, accesible en todo momento y con actualizaciones en tiempo real. Posibilita obtener los aspectos de seguimiento del servicio solicitados. 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. Para la el seguimiento del servicio proponen la herramienta

SOLMAN. Realizan una descripción detallada de los comités de seguimiento, así como periodicidad y responsabilidades de los distintos comités. Incluyen todos los indicadores 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 medio** en relación a los aspectos valorados. No realizan una descripción detallada de los procedimientos de calidad, aunque si aportan los indicadores solicitados.

**Criterio 4:** Memoria Técnica descriptiva de la oferta

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. Incluye apartado de memoria técnica con información completa y detallada del resto de requisitos del PPT, como pueden ser el equipo de trabajo, las funciones a realizar por cada rol, el procedimiento de sustitución de recursos, etc.

## 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 por criterios de juicio de valor	Contenido Mínimo y Requerimientos de PPT
Teknei Information Technology	33 puntos	CUMPLE
MERCANZA	33 puntos	CUMPLE
Sistemas de Análisis Navegación Datos	0 puntos	CUMPLE
SEIDOR CONSULTING	29 puntos	CUMPLE

De las cinco ofertas presentadas y revisadas, cuatro cumplen con el contenido mínimo y requerimientos del PPT. Sin embargo, una de ellas, SANDAV CONSULTORES, S.L. debe quedar excluida por aportar dentro de la carpeta nº2 criterios evaluables mediante juicios de valor, los CVs de los perfiles solicitados en la fase de valoración mediante criterios evaluables por la aplicación de fórmulas, y todo ello, porque permite conocer datos que hasta la fecha eran desconocidos y tienen una influencia en la futura adjudicación.

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.*