



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE SOPORTE DE NIVEL 2 Y APOYO A LA
ADMINISTRACIÓN DE LA PLATAFORMA WINDOWS

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012300171

NÚMERO DE LA S.C: 6000010774

Elaboradores:

Palmira Martínez
José Luis Jiménez

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:

El objeto del informe es la valoración técnica de las ofertas presentadas para el Servicio de soporte con objeto:

Servicio de soporte de Nivel 2 y apoyo a la administración de la plataforma Windows

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

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

- CIBERNOS CONSULTING, S.A.
- ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA, S.A.U.
- TÉCNICOS ASOCIADOS
- NETCHECK, S.A.
- IZERTIS, S.A.
- SEIDOR SOLUTIONS, S.L.
- SERVIFORM, S.A.
- QUALITY TECHNOLOGY SOLUTIONS ALPE S.L.U.
- ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES
- TOWER CONSULTORES, S.L.
- IRIUM SOLUCIONES Y SISTEMAS S.L.

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

- CIBERNOS CONSULTING, S.A.
- ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA, S.A.U.
- SEIDOR SOLUTIONS, S.L.
- SERVIFORM, S.A.
- QUALITY TECHNOLOGY SOLUTIONS ALPE S.L.U.
- ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES
- TOWER CONSULTORES, S.L.

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:

De acuerdo con el punto 25 del Pliego de Condiciones Particulares publicado, sí se exige contenido mínimo de la oferta técnica.

La oferta técnica deberá presentarse con el contenido mínimo siguiente:

- Descripción de la forma en la que se dará cumplimiento a los apartados del Pliego de Prescripciones Técnicas.
 - Interlocución del Servicio a nivel operativo
 - Técnico
 - Apoyo a la Administración de la Plataforma Windows de Servidor.

- Descripción del plan de trabajo de la fase de preparación y toma de servicio, que incluya todos aquellos aspectos que se consideren necesarios para la correcta comprensión de la totalidad de procesos incluidos en el servicio.
- Descripción del plan de traspaso o reversión con la descripción de la metodología utilizada, la descripción del equipo encargado de esta tarea y responsabilidades, así como, los criterios de fin de traspaso o reversión.

Las ofertas contendrán una descripción de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo, en especial si se proponen mejoras en:

- Plazos de incorporación de nuevos recursos.
- Plazos de sustitución de recursos.
- Periodo de carencia, no facturable, en estos supuestos.

A continuación, se analizan todas las ofertas recibidas en cuanto al contenido mínimo de la oferta:

Todas las ofertas cumplen los requisitos de contenido mínimo.

EMPRESA	Descripción Prescripciones Técnicas	Descripción del plan de trabajo de la fase de preparación	Descripción del plan de traspaso o reversión	CUMPLE REQUISITO MÍNIMO
CIBERNOS CONSULTING, S.A.	PRESENTA	PRESENTA	PRESENTA	SI
ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA, S.A.U.	PRESENTA	PRESENTA	PRESENTA	SI
SEIDOR SOLUTIONS, S.L.	PRESENTA	PRESENTA	PRESENTA	SI
SERVINFORM, S.A.	PRESENTA	PRESENTA	PRESENTA	SI
QUALITY TECHNOLOGY SOLUTIONS ALPE S.L.U.	PRESENTA	PRESENTA	PRESENTA	SI
ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES	PRESENTA	PRESENTA	PRESENTA	SI
TOWER CONSULTORES, S.L.	PRESENTA	PRESENTA	PRESENTA	SI

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS:

Tras el análisis de todas las ofertas técnicas recibidas, ninguna presenta incumplimiento alguno de los Pliegos Técnicos ni Particulares.

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

Según lo especificado en el apartado 26 del Pliego de Condiciones Particulares, la adjudicación del contrato se realizará a la oferta que reciba la mayor puntuación tras la suma de la puntuación correspondiente a los criterios cualitativos y a los criterios económicos, siempre que haya superado el umbral de suficiencia a que se refiere el apartado 27 del Pliego de Condiciones Particulares.

Las ofertas técnicas que igualen o superen (\geq) los 15 puntos serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables.

La asignación de puntuación para los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor recogida en el Pliego de Condiciones Particulares es la siguiente:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor: máximo 14 puntos.

1. Memoria técnica con una descripción de la forma en la que se dará cumplimiento a los siguientes aspectos:

Interlocución del Servicio a nivel operativo	3 puntos
Técnico.	3 puntos
Apoyo a la Administración de la Plataforma Windows de Servidor	3 puntos
Plan de trabajo	3 puntos
Plan de traspaso	2 puntos

Para los criterios mencionados anteriormente, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

Valoración de cada criterio	Puntuación
La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio, tiene un nivel de presentación detallado de todos los aspectos requeridos y de su lectura y análisis se desprende que su aplicación asegura el nivel de calidad en la ejecución del servicio, aportando soluciones sobre los aspectos requeridos u otros y permitiendo su adaptación a la evolución tecnológica que se produzca durante la vigencia del contrato.	100% puntos
La información presentada es la genérica de la empresa, aportando información escueta de todos los aspectos requeridos, y de cuya lectura y análisis se pueda desprender, en relación con el objeto del servicio, que su aplicación puede asegurar el nivel de calidad aceptable en la ejecución del servicio.	50% puntos
La información presentada es la genérica de la empresa, con un nivel de presentación esquemático, sin aportar información de todos los aspectos requeridos y detallado de forma superficial en relación con el objeto del servicio o sin detalle de relación con éste.	0 puntos

A continuación, se analizan todas las ofertas recibidas en el aspecto de cumplimiento de los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor.

➤ Se analiza la oferta presentada por la empresa CIBERNOS CONSULTING, S.A.:

- **Interlocución del Servicio**

La información presentada es la genérica de la empresa con un nivel de presentación esquemático: 0 puntos

La información presentada solo describe el nombre de los interlocutores sin especificar las tareas a realizar.

- **Técnico**

La información presentada es la genérica de la empresa, aportando información escueta: 1,5 puntos

Se limita a describir en líneas generales las definiciones de peticiones e incidencias sin detallar las actividades en cada una de ellas y cómo van a ser realizadas por los recursos asignados.

- **Apoyo a la administración de la plataforma Windows de Servidor**

La información presentada es la genérica de la empresa, aportando información escueta: 1,5 puntos

Enumera las tareas indicadas en el pliego sin detallar ninguna de ellas ni los procedimientos asociados a las tareas de apoyo a la administración.

- **Plan de trabajo**

La información presentada es la genérica de la empresa, aportando información escueta: 1,5 puntos.

Breve descripción de los horarios de prestación, recursos materiales y humanos y planificación de las fases sin describir metodologías ni acciones de mejora del servicio

- **Plan de traspaso**

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 2 puntos.

Enumera las actividades clave de la fase detallando los procedimientos y el equipo que llevará a cabo el traspaso del servicio, así como la documentación que se generará en el proceso y que será facilitada a Metro.

PUNTUACIÓN TOTAL: 6,5 puntos.

- Se analiza la oferta presentada por la empresa ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA, S.A.U.:

- **Interlocución del Servicio**

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Enumera, con un nivel alto de detalle, todas las tareas a realizar por el interlocutor del servicio "Service Manager".

- **Técnico**

La información presentada es la genérica de la empresa, aportando información escueta: 1,5 puntos.

Enumera las tareas a realizar por el equipo técnico sin detallar cada una de ellas, aunque aporta el valor de los centros de competencia que *"garantizan acceso a personal cualificado para prestar su apoyo ante picos de alta actividad o necesidades puntuales"*.

- **Apoyo a la administración de la plataforma Windows de Servidor**

La información presentada es la genérica de la empresa con un nivel de presentación esquemático: 0 puntos.

Solo enumera las tareas indicadas en el pliego sin nivel de detalle, sin aportar información de todos los aspectos requeridos.

- **Plan de trabajo**

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Detalla todas las fases/actividades, toma de contacto, preparación de la transición, reuniones. En el documento se propone un informe de la situación actual con las fortalezas o carencias y propone soluciones en los procesos.

- **Plan de traspaso**

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 2 puntos

Enumera las actividades clave de la fase detallando los procedimientos y el equipo que llevará a cabo el traspaso del servicio, así como la documentación que se generará en el proceso y que será facilitada a Metro.

PUNTUACIÓN TOTAL: 9,5 puntos

➤ Se analiza la oferta presentada por la empresa SEIDOR SOLUTIONS, S.L.

- **Interlocución del Servicio**

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Enumera, con un nivel alto de detalle, todas las tareas a realizar por el interlocutor del servicio, indicando todos los canales de información y propone soluciones en la comunicación con Metro.

- **Técnico**

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Describe con un nivel de detalle alto la gestión de incidencias/peticiones y cómo aplicará una solución para aumentar el nivel de calidad del servicio mediante el *“esfuerzo continuado (lo que quiere decir que una vez se ha notificado una incidencia y se han iniciado los trabajos para su resolución, estos no se interrumpirán, aunque se sobrepasen los límites marcados en el horario de servicio e incluye todas las acciones necesarias hasta la completa restauración del servicio)”*.

- **Apoyo a la administración de la plataforma Windows de Servidor**

La información presentada es la genérica de la empresa, aportando información escueta: 1,5 puntos.

Aporta información escueta con un nivel de detalle bajo sobre las actividades y procedimientos asociados a las tareas de apoyo a la administración.

- **Plan de trabajo**

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Detalla todas las fases/actividades para conseguir los objetivos del servicio y proporciona una metodología en la prestación de Servicios Gestionados bajo el estándar ISO 20000.

- **Plan de traspaso**

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 2 puntos

Enumera las actividades clave de la fase detallando los procedimientos y el equipo que llevará a cabo el traspaso del servicio, así como la documentación que se generará en el proceso y que será facilitada a Metro.

PUNTUACIÓN TOTAL: 12,5 puntos

- Se analiza la oferta presentada por la empresa SERVIFORM, S.A.

- ***Interlocución del Servicio***

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Enumera, con un nivel alto de detalle, todas las tareas a realizar por el interlocutor del servicio, indicando las actividades de gestión de recursos humanos, seguimiento de las cargas de trabajo, riesgos del servicio, que suma valor añadido al servicio.

- ***Técnico***

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Describe el ámbito funcional de este grupo, horarios y tareas. Detalla los procesos de gestión de incidencias, peticiones, problemas y eventos con actividades y roles de cada uno de ellos.

Propone soluciones de valor para el servicio, *“incrementar la auto resolución de las incidencias, mejorar el seguimiento de respuestas, píldoras informativas”*.

- ***Apoyo a la administración de la plataforma Windows de Servidor***

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Describe el ámbito funcional de este grupo y detalla las tareas. Detalla los procesos de gestión de accesos, gestión de configuración, gestión de versiones y despliegues. Propone soluciones para aumentar la calidad y evolución del servicio.

- ***Plan de trabajo***

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Detalla todas las fases/actividades y proporciona una metodología para conseguir los objetivos del servicio. En cada fase presenta el cronograma, un análisis de la etapa y los entregables. Presenta una matriz de riesgos e impactos en la etapa de transición.

- ***Plan de traspaso***

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 2 puntos

Detalla el modelo de retorno en cuatro fases: Tareas pendientes, transferencia de procedimientos, niveles de servicio y transferencia de conocimiento, lo que hace que el nivel de detalle para el nivel de servicio sea alto. Añade a este modelo un cronograma detallando los procesos, recursos e hitos.

PUNTUACIÓN TOTAL: 14 puntos

- Se analiza la oferta presentada por la empresa QUALITY TECHNOLOGY SOLUTIONS ALPE S.L.U.

- ***Interlocución del Servicio***

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Describe con alto nivel de detalle las tareas a realizar por el coordinador designado y por el jefe de proyecto. Para la gestión del proyecto utilizarán las buenas prácticas de *PMBOK modelo metodológico para la supervisión, gestión, control, planificación y seguimiento de proyectos*.

- ***Técnico***

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Describe los procesos de gestión de incidencias/peticiones de forma detallada y propone un mecanismo de mejora continua del servicio durante toda la vigencia del contrato. Propone también la realización de una encuesta de calidad del servicio.

- ***Apoyo a la administración de la plataforma Windows de Servidor***

La información presentada es la genérica de la empresa con un nivel de presentación esquemático: 0 puntos.

Enumera las tareas indicadas en el pliego sin detallar ninguna de ellas, ni los procedimientos asociados a las tareas de apoyo a la administración.

- ***Plan de trabajo***

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Define con alto nivel de detalle los diferentes procesos del plan de trabajo con un cronograma y las tareas a realizar en cada uno de ellos. Los horarios y los turnos del servicio. Para el seguimiento de todas las tareas presentan informes de actividad y cumplimientos de niveles de servicio.

- ***Plan de traspaso***

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 2 puntos.

En el plan de traspaso se definen las personas participantes en el proceso, los plazos previstos, el contenido de los informes y todos aquellos aspectos necesarios para la transición a una nueva empresa.

PUNTUACIÓN TOTAL: 11 puntos

➤ Se analiza la oferta presentada por la empresa ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES

- ***Interlocución del Servicio***

La información presentada es la genérica de la empresa, con un nivel de presentación esquemático: 0 puntos.

Solo enumera el interlocutor sin describir las tareas o funciones que va a realizar en el servicio.

- **Técnico**

La información presentada es la genérica de la empresa, aportando información escueta: 1,5 puntos.

Realiza una descripción escueta de la gestión de incidencias y peticiones con la matriz de escalado.

- **Apoyo a la administración de la plataforma Windows de Servidor**

La información presentada es la genérica de la empresa, con un nivel de presentación esquemático: 0 puntos.

Enumera las tareas indicadas en el pliego sin detallar ninguna de ellas, ni los procedimientos asociados a las tareas de apoyo a la administración.

- **Plan de trabajo**

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Primero realiza un enfoque metodológico del plan de trabajo que se llevará a cabo en esta fase y después describe aspectos como dotación de recursos humanos, establecimiento de organización y roles y la logística inicial. En todos ellos define objetivos, actividades, entregables, hitos y duración con alto nivel de detalle.

- **Plan de traspaso**

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 2 puntos

Detalla las cuatro fases en las que realizará el plan de traspaso, “fase de preparación, fase de servicio en paralelo, fase de entrega y fase de cierre y entrega del documento de reversión”. En cada una de las fases se enumera las actividades que se realizarán y la documentación generada.

PUNTUACIÓN TOTAL: 6,5 puntos

➤ Se analiza la oferta presentada por la empresa TOWER CONSULTORES, S.L

- **Interlocución del Servicio**

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Enumera, con un nivel alto de detalle, todas las tareas a realizar por el interlocutor del servicio, indicando las responsabilidades de este perfil.

- **Técnico**

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Detallan los procesos de gestión de incidencias/peticiones a través de mapas conceptuales que describen las tareas y los recursos que realizarán todas las actividades. En ambos procesos

proponen una gestión de *mejora continua del servicio*. Esta metodología está basada en “MSI Métrica V3, ITIL v4 y la ISO/UNE 20000”.

- ***Apoyo a la administración de la plataforma Windows de Servidor***

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Describen todas las actividades de apoyo a la administración de servidores con un nivel alto de detalle. Incluyen en cada una de las actividades soluciones que aportan valor al servicio, como la gestión de parches en la plataforma servidor.

- ***Plan de trabajo***

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 3 puntos.

Detalla todas las fases/actividades en un cronograma de trabajo y describe de manera diaria cada una de las actividades.

Durante la vigencia del contrato proporcionará los informes comprometidos sobre el funcionamiento del servicio.

Describe las contingencias durante el periodo de transición y propone medidas preventivas. Proporciona un Plan de Formación Integral de habilidades, destrezas y capacidades necesarias para realizar las actividades y tareas encomendadas y recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- ***Plan de traspaso***

La información presentada queda claramente insertada en el objeto del servicio: 2 puntos

Enumera las actividades clave de la fase detallando los procedimientos y el equipo que llevará a cabo el traspaso del servicio, así como la documentación que se generará en el proceso y que será facilitada a Metro.

PUNTUACIÓN TOTAL: 14 puntos

6 CONCLUSIONES:

Las ofertas presentadas por las empresas:

- CIBERNOS CONSULTING, S.A.
- ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA, S.A.U.
- SEIDOR SOLUTIONS, S.L.
- SERVIFORM, S.A.
- QUALITY TECHNOLOGY SOLUTIONS ALPE S.L.U.
- ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES
- TOWER CONSULTORES, S.L.

Obtienen la siguiente puntuación según criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

EMPRESA	Inter-locución	Técnico	Apoyo Admin	Plan Trabajo	Plan Traspaso	PUNTUACIÓN TOTAL
CIBERNOS CONSULTING, S.A.	0	1.5	1.5	1.5	2	6,5
ALTEN SOLUCIONES PRODUCTOS AUDITORIA E INGENIERIA, S.A.U.	3	1,5	0	3	2	9,5
SEIDOR SOLUTIONS, S.L.	3	3	1,5	3	2	12,5
SERVINFORM, S.A.	3	3	3	3	2	14
QUALITY TECHNOLOGY SOLUTIONS ALPE S.L.U.	3	3	0	3	2	11
ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES	0	1,5	0	3	2	6,5
TOWER CONSULTORES, S.L.	3	3	3	3	2	14

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.