



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

OBJETO DEL CONTRATO: Servicio de soporte de nivel 1 del Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones (COMMIT) para la plataforma de sistemas informáticos de gestión de Metro de Madrid

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012300209

NÚMERO DE LA S.C: 6000010885

Elaboradores:

Gregorio Nevado
Ignacio Fernández

Fecha: 30 de octubre de 2023

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

En el presente informe de valoración técnica se revisarán las ofertas presentadas a la licitación número **6012300209**, correspondiente a la solicitud de contratación número **6000010885**, para la contratación del “**Servicio de soporte de nivel 1 del Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones (COMMIT) para la plataforma de sistemas informáticos de gestión de Metro de Madrid**”.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA

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

- INETUM ESPAÑA, S.A.
- SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U.
- INDRA SISTEMAS, S.A.
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.
- INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.
- QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L.
- SEIDOR SOLUTIONS, S.L.
- RETEVISION I, S.A.
- ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES, S.L.
- TOWER CONSULTORES, S.L.
- INARSYS, S.L.
- GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES, S.L.

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

- SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U. (**SERMICRO**)
- QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L. (**QUENTAL**)
- ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES, S.L. (**ALTARE**)
- TOWER CONSULTORES, S.L. (**TOWER**)
- GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES, S.L. (**GPIC**)

Ninguna de las 5 ofertas presentadas se ha excluido en la fase de valoración de la documentación administrativa, por lo que se procede a la valoración técnica de todas ellas.

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA

3.1 Criterios de contenido mínimo de la oferta técnica fijados en el Pliego de Condiciones Particulares

Según se indica en el apartado 25. Oferta técnica del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares de la presente licitación, la oferta técnica debe incluir el contenido mínimo siguiente:

CRITERIO 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible, es decir, 12 operadores y 1 supervisor (sin dar información del número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre los mínimos imprescindibles), para cumplir con la prestación del servicio según lo requerido en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas, en el que se indica concretamente:

El equipo debe estar formado por 1 supervisor y 12 operadores como mínimo, sin indicar el número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre esos mínimos imprescindibles.

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.

CRITERIO 2. Descripción del plan de trabajo para cumplir con los requerimientos incluidos en el apartado 6 del PPT, en concreto los plazos y las condiciones de ejecución durante las diferentes fases del contrato (fase de preparación y toma del servicio, fase de transición, fase de ejecución y fase de finalización de la prestación del Contrato), en el que se indica concretamente:

En la oferta se ha de describir claramente el plan de trabajo de la **fase de preparación y toma de servicio**, que incluya todos aquellos detalles que se consideren necesarios para la correcta comprensión de la totalidad de procesos incluidos en el servicio. Incluirá la estrategia con la que abordará el servicio: planificación de las tareas para la recepción del conocimiento de las distintas áreas y procesos, conocimiento de la configuración de las herramientas de gestión y las fechas en las que se incorporarán los responsables de las distintas áreas y procesos y el plan de incorporación progresiva del personal técnico en las distintas actividades.

En la **fase de transición**, el contratista deberá aportar la totalidad de recursos, que prestarán el servicio adquiriendo el conocimiento de forma progresiva, guiado por los operadores actuales, para alcanzar la necesaria y suficiente capacidad en el puesto.

En la **fase de ejecución**, el contratista deberá prestar el servicio en su totalidad, con autonomía plena, después de las dos fases previas, desempeñando todas las funciones descritas en el alcance técnico del servicio, así como el cumplimiento del funcionamiento de las áreas y procesos establecidos en la estrategia de servicio presentada y aprobada en la fase "Preparación y toma del servicio".

En la oferta se ha de describir el plan de traspaso o reversión de la **fase de finalización de la prestación**, 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.

Este contenido mínimo de la oferta no podrá incluir información que permita deducir o conocer la puntuación de los criterios de fórmulas establecidos en el apartado 27 del cuadro resumen de este PCP, siendo motivo de exclusión del licitador.

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

3.2 Resultado de la revisión del contenido mínimo para cada una de las ofertas presentadas

Oferta técnica de SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U (SERMICRO)

CRITERIO 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo.

Presenta en su oferta técnica una descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato, que tiene en cuenta los criterios relativos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. **CUMPLE**

Específicamente:

- La oferta no da información del número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre los mínimos imprescindibles. **CUMPLE**
- El equipo de trabajo formado como mínimo por 1 supervisor y 12 operadores **CUMPLE**
- La oferta no contiene información que permita determinar el resultado de valorar criterios por fórmulas. **CUMPLE**
- Presenta una descripción de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo. **CUMPLE**

La oferta técnica de la empresa SERMICRO **CUMPLE** este criterio de contenido mínimo.

CRITERIO 2. Descripción del plan de trabajo.

Presenta en su oferta técnica una propuesta de organización de los trabajos para cada fase del contrato, acorde con los planteamientos del Pliego de Prescripciones Técnicas. **CUMPLE**

Específicamente:

- Describe claramente el plan de trabajo de la fase de preparación y toma de servicio: tareas, herramientas, fechas, plan de incorporación de personal técnico. **CUMPLE**
- En la fase de transición, el contratista aporta la totalidad de recursos y facilita su capacitación en el puesto, guiados por las personas del equipo de trabajo actual. **CUMPLE**
- En la fase de ejecución, el contratista desempeña todas las funciones descritas en el alcance técnico del servicio y planificadas en la fase de preparación y toma del servicio. **CUMPLE**
- En la oferta se describe claramente el plan de traspaso o reversión de la fase de finalización de la prestación: metodología, responsables, criterios de fin de traspaso. **CUMPLE**

La oferta técnica de la empresa SERMICRO **CUMPLE** este criterio de contenido mínimo.

La oferta técnica presentada por SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U (SERMICRO) **CUMPLE todos los criterios de contenido mínimo.**

Oferta técnica de QENTAL TECHNOLOGIES, S.L. (QENTAL)

CRITERIO 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo

Presenta en su oferta técnica una descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato, que tiene en cuenta los criterios relativos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. **CUMPLE**

Específicamente:

- La oferta no da información del número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre los mínimos imprescindibles. **CUMPLE**
- El equipo de trabajo está formado como mínimo por 1 supervisor y 12 operadores **CUMPLE**
- La oferta no contiene información que permita determinar el resultado de valorar criterios por fórmulas. **CUMPLE**
- Presenta una descripción de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo. **CUMPLE**

La oferta técnica de la empresa QENTAL **CUMPLE** este criterio de contenido mínimo.

CRITERIO 2. Descripción del plan de trabajo

Presenta en su oferta técnica una propuesta de organización de los trabajos para cada fase del contrato, acorde con los planteamientos del Pliego de Prescripciones Técnicas. **CUMPLE**

Específicamente:

- Describe claramente el plan de trabajo de la fase de preparación y toma de servicio: tareas, herramientas, fechas, plan de incorporación de personal técnico. **CUMPLE**
- En la fase de transición, el contratista aporta la totalidad de recursos y facilita su capacitación en el puesto, guiados por las personas del equipo de trabajo actual. **CUMPLE**
- En la fase de ejecución, el contratista desempeña todas las funciones descritas en el alcance técnico del servicio y planificadas en la fase de preparación y toma del servicio. **CUMPLE**
- En la oferta se describe claramente el plan de traspaso o reversión de la fase de finalización de la prestación: metodología, responsables, criterios de fin de traspaso. **CUMPLE**

La oferta técnica de la empresa QENTAL **CUMPLE** este criterio de contenido mínimo.

La oferta técnica presentada por QENTAL TECHNOLOGIES, S.L. (QENTAL) **CUMPLE todos los criterios de contenido mínimo.**

Oferta técnica de ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES, S.L. (ALTARE)

CRITERIO 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo

Presenta en su oferta técnica una descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato, que tiene en cuenta los criterios relativos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. **CUMPLE**

Específicamente:

- La oferta no da información del número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre los mínimos imprescindibles. **CUMPLE**
- El equipo de trabajo está formado como mínimo por 1 supervisor y 12 operadores **CUMPLE**
- La oferta no contiene información que permita determinar el resultado de valorar criterios por fórmulas. **CUMPLE**
- Presenta una descripción de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo. **CUMPLE**

La oferta técnica de la empresa ALTARE **CUMPLE** este criterio de contenido mínimo.

CRITERIO 2. Descripción del plan de trabajo

Presenta en su oferta técnica una propuesta de organización de los trabajos para cada fase del contrato, acorde con los planteamientos del Pliego de Prescripciones Técnicas.

CUMPLE

Específicamente:

- Describe claramente el plan de trabajo de la fase de preparación y toma de servicio: tareas, herramientas, fechas, plan de incorporación de personal técnico. **CUMPLE**
- En la fase de transición, el contratista aporta la totalidad de recursos y facilita su capacitación en el puesto, guiados por las personas del equipo de trabajo actual. **CUMPLE**
- En la fase de ejecución, el contratista desempeña todas las funciones descritas en el alcance técnico del servicio y planificadas en la fase de preparación y toma del servicio. **CUMPLE**
- En la oferta se describe claramente el plan de traspaso o reversión de la fase de finalización de la prestación: metodología, responsables, criterios de fin de traspaso. **CUMPLE**

La oferta técnica de la empresa ALTARE **CUMPLE** este criterio de contenido mínimo.

La oferta técnica presentada por ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES, S.L. (ALTARE) **CUMPLE todos los criterios de contenido mínimo.**

Oferta técnica de TOWER CONSULTORES, S.L. (TOWER)

CRITERIO 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo

Presenta en su oferta técnica una descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato, que tiene en cuenta los criterios relativos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. **CUMPLE**

Específicamente:

- La oferta no da información del número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre los mínimos imprescindibles. **CUMPLE**
- El equipo de trabajo está formado como mínimo 1 supervisor y 12 operadores **CUMPLE**
- La oferta no contiene información que permita determinar el resultado de valorar criterios por fórmulas. **CUMPLE**
- Presenta una descripción de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo. **CUMPLE**

La oferta técnica de la empresa TOWER CONSULTORES, S.L. (TOWER) **CUMPLE** este criterio de contenido mínimo.

CRITERIO 2. Descripción del plan de trabajo

Presenta en su oferta técnica una propuesta de organización de los trabajos para cada fase del contrato, acorde con los planteamientos del Pliego de Prescripciones Técnicas.

CUMPLE

Específicamente:

- Describe claramente el plan de trabajo de la fase de preparación y toma de servicio: tareas, herramientas, fechas, plan de incorporación de personal técnico. **CUMPLE**
- En la fase de transición, el contratista aporta la totalidad de recursos y facilita su capacitación en el puesto, guiados por las personas del equipo de trabajo actual. **CUMPLE**
- En la fase de ejecución, el contratista desempeña todas las funciones descritas en el alcance técnico del servicio y planificadas en la fase de preparación y toma del servicio. **CUMPLE**
- En la oferta se describe claramente el plan de traspaso o reversión de la fase de finalización de la prestación: metodología, responsables, criterios de fin de traspaso. **CUMPLE**

La oferta técnica de la empresa TOWER CONSULTORES, S.L. (TOWER) **CUMPLE** este criterio de contenido mínimo.

La oferta técnica presentada por TOWER CONSULTORES, S.L. (TOWER) **CUMPLE todos los criterios de contenido mínimo.**

Oferta técnica de GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES, S.L. (GPIC)

CRITERIO 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo

Presenta en su oferta técnica una descripción clara de su organización para cumplir con el alcance del contrato, que tiene en cuenta los criterios relativos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. **CUMPLE**

Específicamente:

- La oferta no da información del número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre los mínimos imprescindibles. **CUMPLE**
- El equipo de trabajo está formado como mínimo por 1 supervisor y 12 operadores **CUMPLE**
- La oferta no contiene información que permita determinar el resultado de valorar criterios por fórmulas. **CUMPLE**
- Presenta una descripción de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo. **CUMPLE**

La oferta técnica de la empresa GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES, S.L. (GPIC) **CUMPLE** este criterio de contenido mínimo.

CRITERIO 2. Descripción del plan de trabajo

Presenta en su oferta técnica una propuesta de organización de los trabajos para cada fase del contrato, acorde con los planteamientos del Pliego de Prescripciones Técnicas.

CUMPLE

- La oferta técnica no está acorde con los planteamientos del Pliego de Prescripciones Técnicas debido a la descripción del plan de trabajo para la fase de transición, para la fase de ejecución y para la fase de finalización, que se detalla a continuación.

Específicamente:

- Describe claramente el plan de trabajo de la fase de preparación y toma de servicio: tareas, herramientas, fechas, plan de incorporación de personal técnico. **CUMPLE**
- En la fase de transición, el contratista aporta la totalidad de recursos y facilita su capacitación en el puesto, guiados por las personas del equipo de trabajo actual. **CUMPLE**
- En la fase de ejecución, el contratista desempeña todas las funciones descritas en el alcance técnico del servicio y planificadas en la fase de preparación y toma del servicio. **CUMPLE**
- En la oferta se describe claramente el plan de traspaso o reversión de la fase de finalización de la prestación: metodología, responsables, criterios de fin de traspaso. **CUMPLE**

La oferta técnica de la empresa GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES, S.L. (GPIC) **CUMPLE** este criterio de contenido mínimo.

La oferta técnica presentada por GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES, S.L. (GPIC) **CUMPLE todos los criterios de contenido mínimo.**

3.3 Resumen del resultado de la revisión del contenido mínimo

	SERMICRO	QUENTAL	ALTARE	TOWER	GPIC
Cumplimiento requisitos contenido mínimo					
CRITERIO 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo según lo especificado en PPT (CUMPLE/NO CUMPLE)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
La oferta no informa del número de operadores sobre el mínimo (CUMPLE/NO CUMPLE)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
El equipo de trabajo está formado por 1 supervisor y 12 operadores como mínimo (CUMPLE/NO CUMPLE)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
No contiene información que permita determinar el resultado de valorar criterios por fórmulas (CUMPLE/NO CUMPLE)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
La oferta describe medidas antes eventuales modificaciones del equipo de trabajo (CUMPLE/NO CUMPLE)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
CRITERIO 2. Descripción del plan de trabajo según lo especificado en PPT (CUMPLE/NO CUMPLE)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Describe claramente el plan de trabajo de la fase de preparación y toma de servicio (CUMPLE/NO CUMPLE)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
En la fase de transición, el contratista aporta y capacita la totalidad de recursos (CUMPLE/NO CUMPLE)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
En la fase de ejecución, desempeña todas las funciones planificadas del alcance técnico (CUMPLE/NO CUMPLE)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Describe claramente el plan de trabajo de finalización de la prestación (CUMPLE/NO CUMPLE)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Cumplimiento requisitos contenido mínimo	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS

Después de haber realizado en el apartado anterior la revisión del contenido mínimo para cada de las ofertas técnicas presentadas, se han observado en ellas los siguientes incumplimientos de los requerimientos de los pliegos por los que se rige esta licitación, en lo que se refiere tanto al Pliego de Prescripciones Técnicas como al Pliego de Condiciones Particulares.

Oferta técnica de GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES, S.L. (GPIC)

Se observan los siguientes incumplimientos de los requerimientos del Pliego de Prescripciones Técnicas:

- La oferta indica en la página 52, apartado 4.1 Fases del Proyecto, diagrama Fases del proyecto, que la duración de la fase de ejecución es de menos de 3 años, aproximadamente dos semanas menos, que estarían ocupadas por una semana de fase de preparación y una semana de fase de transición. El Pliego de Prescripciones Técnicas indica que la fase de ejecución debe durar 3 años, posteriores a la semana de la fase de preparación y las dos semanas de la fase de transición.
- La oferta indica en la página 68, apartado 4.1.4 Fase de finalización de la prestación, que *“La Fase de Finalización de la Prestación se realizará una vez finalice la fase de Prestación del Servicio”*. Considerando que lo que la oferta denomina fase de prestación del servicio es la fase de ejecución denominada así en el Pliego de Prescripciones Técnicas, este indica que la fase de finalización de la prestación debe durar entre 4 y 8 semanas y que está incluida dentro de la duración del contrato, finalizando el último día del mismo e iniciándose entre 4 y 8 semanas antes de la finalización del contrato. Por otro lado, la oferta indica en la página 69 y en el mismo apartado que *“GPIC se compromete a mantener al menos al 50% del equipo durante 10 días hábiles para la reversión del servicio.”*. Estando dentro de la duración del contrato, el equipo debe estar completo, disponible el 100% por lo tanto. La empresa propone realizar esta fase fuera de la fase de Ejecución y después de la finalización del contrato y sólo con un 50% del equipo.

La oferta técnica presentada por GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES, S.L. (GPIC) NO CUMPLE todos los requisitos de los pliegos, por lo que se propone su exclusión por los motivos indicados.

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

5.1 Criterios cualitativos de valoración técnica evaluables mediante juicios de valor fijados en el Pliego de Condiciones Particulares

Según se indica en el apartado 27. Evaluación de ofertas del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares los criterios cualitativos de valoración técnica evaluables mediante juicios de valor son los siguientes.

CRITERIO 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible, es decir, 12 operadores y 1 supervisor (sin dar información del número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre los mínimos imprescindibles), para cumplir con la prestación del servicio según lo requerido en el apartado 4.4 del PPT: 10 puntos

Se valorará la adecuada organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible:

- **10 puntos.** Se realiza una descripción coherente, completa y con un nivel de detalle alto de la composición de dicho equipo de trabajo destinado a la ejecución del servicio, las funciones y las tareas asignadas a cada persona o perfil y la descripción de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo (sustitución e incorporación de recursos).
- **5 puntos.** Se realiza una descripción coherente, completa de la composición de dicho equipo con un nivel de detalle medio que no define las funciones y tareas asignadas a cada persona o perfil. Sí define la descripción de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo (sustitución e incorporación de recursos).
- **0 puntos.** Se realiza una descripción que presenta incoherencias con respecto a lo requerido en el apartado 4.4 del PPT y/o es incompleta porque no se detalla la composición de dicho equipo, ni las funciones de cada persona o perfil, ni define la descripción de las medidas propuestas ante eventuales modificaciones del equipo de trabajo (sustitución e incorporación de recursos).

CRITERIO 2. Descripción del plan de trabajo para cumplir con los requerimientos incluidos en el apartado 6 del PPT, en concreto los plazos y las condiciones de ejecución durante las diferentes fases del contrato (fase de preparación y toma del servicio, fase de transición, fase de ejecución y fase de finalización de la prestación del Contrato): 10 puntos

Se valorará si la descripción es coherente, completa y detallada respecto a lo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

- **10 puntos.** Se realiza una descripción coherente, completa y con un nivel de detalle alto del plan de trabajo, que define para cada una de las fases de la ejecución del servicio la duración, las acciones a realizar, y las personas responsables de realizarlas, así como la metodología y compromisos para la adquisición del servicio al inicio del contrato y su transferencia al final.
- **5 puntos.** Se realiza una descripción coherente, completa del plan de trabajo, con un nivel de detalle medio que no define la duración, acciones y personas responsables para cada una de las fases. Sí define la metodología y compromisos para la adquisición del servicio al inicio del contrato y su transferencia al final.
- **0 puntos.** Se realiza una descripción que presenta incoherencias con respecto a lo requerido en el apartado 6 del PPT y/o es incompleta porque no define la duración, acciones y personas responsables para cada una de las fases, ni define la metodología y compromisos para la adquisición del servicio al inicio del contrato y su transferencia al final.

Para realizar la valoración de estos criterios se considera que:

- La información es completa si se incluye la descripción de todos los elementos solicitados en los apartados 4.4 y 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- La información es coherente si se realiza una descripción lógica, consecuente y que guarda concordancia en su contenido.
- La información tiene un nivel de detalle alto cuando se desarrollan todas las particularidades y aspectos específicos de forma minuciosa.

La documentación debe haberse presentado conforme a lo indicado en el apartado 42 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares.

5.2 Resultado de la revisión de los criterios cualitativos de valoración técnica evaluables mediante juicios de valor para cada una de las ofertas presentadas

A continuación, se realiza la valoración técnica de los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor para las ofertas que no han quedado excluidas por la valoración de los criterios de contenido mínimo de la oferta técnica y por no incumplir los requerimientos de los pliegos.

Oferta técnica de SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U (SERMICRO)

CRITERIO 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible, es decir, 12 operadores y 1 supervisor (sin dar información del número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre los mínimos imprescindibles), para cumplir con la prestación del servicio según lo requerido en el apartado 4.4 del PPT.

Teniendo en cuenta lo ya expuesto en el apartado 3.2. Resultado de la revisión del contenido mínimo para cada una de las ofertas presentadas, sobre la evaluación del CRITERIO 1 en la oferta de SERMICRO, se valora que la descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible destinado a la prestación del servicio:

- Es adecuada y cumple lo indicado en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Es completa y presenta un nivel de detalle alto en cada uno de los aspectos siguientes:
 - Perfiles técnicos. Define de forma detallada y completa las tareas asignadas a las personas del equipo de trabajo para los perfiles de operador y supervisor, según se solicita en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas. A lo largo de su oferta, define estas tareas asignadas en los distintos procesos.
 - Organización del grupo de trabajo. Define de forma detallada y completa la organización del grupo de trabajo, según se solicita en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas. Describe la organización en los apartados 2.2 y 2.3, indicando las coberturas, turnos y jornadas a través de varios cuadros ilustrativos.
 - Cambio en la composición del equipo de trabajo. Define de forma detallada y completa las medidas que propone aplicar para eventuales modificaciones del equipo de trabajo por sustituciones de personas, tanto por los plazos como por la capacitación y formación. En el apartado 2.4 de su oferta define estas medidas, que incluyen la posibilidad de disponer de algún técnico de reserva con capacitación.
- No presenta incoherencias en el contenido de su oferta.

Se otorga una valoración de **10 puntos**.

CRITERIO 2. Descripción del plan de trabajo para cumplir con los requerimientos incluidos en el apartado 6 del PPT, en concreto los plazos y las condiciones de ejecución durante las diferentes fases del contrato (fase de preparación y toma del servicio, fase de transición, fase de ejecución y fase de finalización de la prestación del Contrato).

Teniendo en cuenta lo ya expuesto en el apartado 3.2. Resultado de la revisión del contenido mínimo para cada una de las ofertas presentadas, sobre la evaluación del CRITERIO 2 en la oferta de SERMICRO, se valora que la descripción del plan según los plazos y condiciones de ejecución de los trabajos requeridos:

- Es adecuada y cumple lo indicado en el apartado 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Es completa y presenta un nivel de detalle alto en cada uno de los aspectos siguientes del plan de trabajo según lo indicado en el apartado 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas, concretamente:

- Plazos de ejecución de los trabajos. Se definen la duración, el inicio y el fin de cada una de las fases, incluyendo un diagrama descriptivo y preciso en el apartado 3 de su oferta, cuadro Fases del Proyecto.
 - Horarios de prestación. Se definen los turnos y tipos de jornadas en la prestación del servicio durante toda la vigencia, incluyendo varios cuadros de asignación de turnos y jornadas en los apartados 2.2 y 2.3 de su oferta.
 - Fases de la prestación del servicio: Preparación y toma del servicio, Transición, Ejecución, Finalización de la prestación. Se definen las tareas y responsabilidades de cada una de ellas, así como metodología para llevarlas a cabo.
 - Planificación y Dirección. Se definen las tareas de gestión para la ejecución del servicio y las responsabilidades asignadas para los roles de supervisión y/o gestión. Propone un modelo muy preciso de relación con Metro de Madrid, incluyendo informes, reuniones y actas, en el apartado 2.1.4.1 de su oferta.
 - Seguimiento y Control. Se definen las tareas y responsabilidades para desarrollar documentación y reuniones de seguimiento, así como realizar control de calidad del servicio. Propone modelos minuciosos de control de calidad y de riesgos, así como de control de la documentación asociada al servicio.
- No presenta incoherencias en el contenido de su oferta.

Se otorga una valoración de **10 puntos**.

En la revisión de las ofertas presentadas por SERMICRO y ALTARE, se han detectado textos coincidentes que representan un porcentaje muy bajo del contenido total de cada una de las ofertas y que no se considera relevante para la valoración técnica de las mismas.

Oferta técnica de QUENTAL TECHNOLOGIES, S.L. (QUENTAL)

CRITERIO 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible, es decir, 12 operadores y 1 supervisor (sin dar información del número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre los mínimos imprescindibles), para cumplir con la prestación del servicio según lo requerido en el apartado 4.4 del PPT.

Teniendo en cuenta lo ya expuesto en el apartado 3.2. Resultado de la revisión del contenido mínimo para cada una de las ofertas presentadas, sobre la evaluación del CRITERIO 1 en la oferta de QUENTAL, se valora que la descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible destinado a la prestación del servicio:

- Es adecuada y cumple lo indicado en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Es completa y presenta un nivel de detalle alto en cada uno de los aspectos siguientes:
 - Perfiles técnicos. Define de forma detallada y completa las tareas asignadas a las personas del equipo de trabajo para los perfiles de operador y supervisor, según se solicita en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas. En el apartado 2.1.1 de su oferta define mediante sendos cuadros las responsabilidades y funciones de los perfiles de operador y supervisor.
 - Organización del grupo de trabajo. Define de forma detallada y completa la organización del grupo de trabajo, según se solicita en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas. En los apartados 2.1.1 y 2.1.2 de su oferta define la asignación de personas a turnos y horarios, así como las coberturas necesarias, mediante varios cuadros descriptivos.
 - Cambio en la composición del equipo de trabajo. Define de forma detallada y completa las medidas que propone aplicar para eventuales modificaciones del equipo de trabajo por sustituciones de personas, tanto por los plazos como por la capacitación y formación. En el apartado 2.1.6 de su oferta plantea las medidas, proponiendo una reducción en el plazo de sustitución o incorporación de personal al equipo de trabajo e incluyendo las tareas de capacitación de los recursos nuevos.
- No presenta incoherencias en el contenido de su oferta.

Se otorga una valoración de **10 puntos**.

CRITERIO 2. Descripción del plan de trabajo para cumplir con los requerimientos incluidos en el apartado 6 del PPT, en concreto los plazos y las condiciones de ejecución durante las diferentes fases del contrato (fase de preparación y toma del servicio, fase de transición, fase de ejecución y fase de finalización de la prestación del Contrato).

Teniendo en cuenta lo ya expuesto en el apartado 3.2. Resultado de la revisión del contenido mínimo para cada una de las ofertas presentadas, sobre la evaluación del CRITERIO 2 en la oferta de QUENTAL, se valora que la descripción del plan según los plazos y condiciones de ejecución de los trabajos requeridos:

- Es adecuada y cumple lo indicado en el apartado 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Es completa y presenta un nivel de detalle alto en cada uno de los aspectos siguientes del plan de trabajo según lo indicado en el apartado 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas, concretamente:
 - Plazos de ejecución de los trabajos. Se definen la duración, el inicio y el fin de cada una de las fases. En el apartado 4 de su oferta lo define, a lo largo de varias secciones, esquematizándolo también en cronogramas.

- Horarios de prestación. Se definen los turnos y tipos de jornadas en la prestación del servicio durante toda la vigencia. En los apartados 2.1.1 y 2.1.2 de su oferta define la asignación de personas a turnos y horarios, así como las coberturas necesarias, mediante varios cuadros descriptivos.
 - Fases de la prestación del servicio: Preparación y toma del servicio, Transición, Ejecución, Finalización de la prestación. Se definen las tareas y responsabilidades de cada una de ellas, así como metodología para llevarlas a cabo. En el apartado 4 de su oferta lo define, a lo largo de varias secciones, describe los perfiles responsables de las tareas a realizar en cada una de ellas, así como el resultado de las mismas (entregables).
 - Planificación y Dirección. Se definen las tareas de gestión para la ejecución del servicio y las responsabilidades asignadas para los roles de supervisión y/o gestión. Se definen las tareas de gestión para la ejecución del servicio y las responsabilidades asignadas para los roles de supervisión y/o gestión. Propone un modelo muy preciso de relación con Metro de Madrid, incluyendo informes, reuniones y actas, en el apartado 2.1.4.1 de su oferta.
 - Seguimiento y Control. Se definen las tareas y responsabilidades para desarrollar documentación y reuniones de seguimiento, así como realizar control de calidad del servicio. Define en el apartado 2.2.3 de su oferta un procedimiento de seguimiento y control del servicio basado comités, informes y reuniones de seguimiento.
- No presenta incoherencias en el contenido de su oferta.

Se otorga una valoración de **10 puntos**.

Oferta técnica de ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES, S.L. (ALTARE)

CRITERIO 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible, es decir, 12 operadores y 1 supervisor (sin dar información del número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre los mínimos imprescindibles), para cumplir con la prestación del servicio según lo requerido en el apartado 4.4 del PPT.

Teniendo en cuenta lo ya expuesto en el apartado 3.2. Resultado de la revisión del contenido mínimo para cada una de las ofertas presentadas, sobre la evaluación del CRITERIO 1 en la oferta de ALTARE, se valora que la descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible destinado a la prestación del servicio:

- Es adecuada y cumple lo indicado en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Es completa y presenta un nivel de detalle alto en cada uno de los aspectos siguientes:

- Perfiles técnicos. Define de forma detallada y completa las tareas asignadas a las personas del equipo de trabajo para los perfiles de operador y supervisor, según se solicita en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas. En los apartados 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3 de su oferta define todas las responsabilidades y funciones de los perfiles de operador y supervisor, así como del perfil de responsable del servicio.
 - Define con detalle la Organización del grupo de trabajo según se solicita en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas, en el apartado 2 de su oferta en el que la describe.
 - Cambio en la composición del equipo de trabajo. Define de forma detallada y completa las medidas que propone aplicar para eventuales modificaciones del equipo de trabajo por sustituciones de personas, tanto por los plazos como por la capacitación y formación. Lo define de forma extensa en el apartado 2.2 de su oferta, proponiendo las medidas necesarias para incorporar y capacitar personas al grupo de trabajo ante rotaciones y sustituciones.
- No presenta incoherencias en el contenido de su oferta.

Se otorga una valoración de **10 puntos**.

CRITERIO 2. Descripción del plan de trabajo para cumplir con los requerimientos incluidos en el apartado 6 del PPT, en concreto los plazos y las condiciones de ejecución durante las diferentes fases del contrato (fase de preparación y toma del servicio, fase de transición, fase de ejecución y fase de finalización de la prestación del Contrato).

Teniendo en cuenta lo ya expuesto en el apartado 3.2. Resultado de la revisión del contenido mínimo para cada una de las ofertas presentadas, sobre la evaluación del CRITERIO 2 en la oferta de ALTARE, se valora que la descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible destinado a la prestación del servicio:

- Es adecuada y cumple lo indicado en el apartado 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Es completa.
- Presenta un nivel de detalle medio porque:
 - Los siguientes aspectos se presentan de forma minuciosa:
 - Plazos de ejecución de los trabajos. Se definen la duración, el inicio y el fin de cada una de las fases en los apartados 3, 4, 5 y 6 de su oferta, incluyendo un diagrama temporal de todas las fases.
 - Horarios de prestación. Si bien no ha aportado con detalle la asignación de personas a turno, como se indicó en la valoración del criterio anterior, sí quedan detallados en el apartado 5.5 de su oferta los turnos y tipos de jornadas en la prestación del servicio durante toda la vigencia.

- Fases de la prestación del servicio: Preparación y toma del servicio, Transición, Finalización de la prestación. Se definen las tareas y responsabilidades en cada una de ellas, así como metodología para llevarlas a cabo en los apartados 3, 4 y 6 de su oferta.
 - Planificación y Dirección. Se definen las tareas de gestión para la ejecución del servicio y las responsabilidades asignadas para los roles de supervisión y/o gestión. En los apartados 5.3.1, 5.3.2 y 5.3.3 de su oferta propone y define el modelo de relación con Metro de Madrid y la constitución de comités del servicio.
 - Seguimiento y Control. Se definen las tareas y responsabilidades para desarrollar documentación, informes de actividad, de resultados de indicadores y técnicos, así como reuniones de seguimiento del servicio a través de los comités en los apartados 5.3.4 y 5.4 de su oferta.
 - Por el contrario, no define con detalle los procesos de la Gestión del Conocimiento (referente a los procedimientos del servicio y su base de conocimiento) y la Gestión de Reclamaciones, correspondientes a la Fase de Ejecución que está definida en el apartado 5 de su oferta.
- No presenta incoherencias en el contenido de su oferta.

Se otorga una valoración de **5 puntos**.

En la revisión de las ofertas presentadas por SERMICRO y ALTARE, se han detectado textos coincidentes que representan un porcentaje muy bajo del contenido total de cada una de las ofertas y que no se considera relevante para la valoración técnica de las mismas.

Oferta técnica de TOWER CONSULTORES, S.L. (TOWER)

CRITERIO 1. Descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible, es decir, 12 operadores y 1 supervisor (sin dar información del número de operadores que formarán el equipo de trabajo sobre los mínimos imprescindibles), para cumplir con la prestación del servicio según lo requerido en el apartado 4.4 del PPT.

Teniendo en cuenta lo ya expuesto en el apartado 3.2. Resultado de la revisión del contenido mínimo para cada una de las ofertas presentadas, sobre la evaluación del CRITERIO 1 en la oferta de TOWER, se valora que la descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible destinado a la prestación del servicio:

- Es adecuada y cumple lo indicado en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Es completa.
- Presenta un nivel de detalle medio porque:

- Los siguientes aspectos se presentan de forma minuciosa:
 - Organización del grupo de trabajo. Define de forma muy detallada y completa la organización del grupo de trabajo referente a la asignación de personas a los turnos y tipos de jornadas de trabajo, según se solicita en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas, en el apartado 3.1 de su oferta, presentando tablas de asignación de personas a turnos y jornadas.
 - Cambio en la composición del equipo de trabajo. Define de forma muy detallada y completa las medidas que propone aplicar para eventuales modificaciones del equipo de trabajo por sustituciones de personas, tanto por los plazos como por la capacitación y formación, en el apartado 3.2 de su oferta en el que propone su plan de contingencia de personal.
- Por el contrario, no define con detalle los perfiles técnicos de operador y supervisor como personas del equipo de trabajo, así como sus tareas y responsabilidades asignadas, según se solicita en el apartado 4.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- No presenta incoherencias en el contenido de su oferta.

Se otorga una valoración de **5 puntos**.

CRITERIO 2. Descripción del plan de trabajo para cumplir con los requerimientos incluidos en el apartado 6 del PPT, en concreto los plazos y las condiciones de ejecución durante las diferentes fases del contrato (fase de preparación y toma del servicio, fase de transición, fase de ejecución y fase de finalización de la prestación del Contrato).

Teniendo en cuenta lo ya expuesto en el apartado 3.2. Resultado de la revisión del contenido mínimo para cada una de las ofertas presentadas, sobre la evaluación del CRITERIO 2 en la oferta de TOWER, se valora que la descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible destinado a la prestación del servicio:

- Es adecuada y cumple lo indicado en el apartado 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Es completa.
- Presenta un nivel de detalle medio porque:
 - Los siguientes aspectos se presentan de forma minuciosa:
 - Plazos de ejecución de los trabajos. Se definen la duración, el inicio y el fin de cada una de las fases en los apartados 4, 5, 6 y 7 de su oferta.
 - Horarios de prestación. Se definen los turnos y tipos de jornadas en la prestación del servicio durante toda la vigencia a través de cuadros de turnos y coberturas en el apartado 3.1 de su oferta.

- Fases de la prestación del servicio: Preparación y toma del servicio, Transición, Finalización de la prestación. Se definen las tareas y responsabilidades en cada una de ellas, así como metodología para llevarlas a cabo.
- Planificación y Dirección. Se definen las tareas de gestión para la ejecución del servicio y las responsabilidades asignadas para los roles de supervisión y/o gestión, en los apartados 4, 5 y 6 de su oferta.
- Seguimiento y Control. Se definen las tareas y responsabilidades para desarrollar documentación y reuniones de seguimiento, así como realizar control de calidad del servicio, en los apartados 4, 5 y 6 de su oferta.
- Por el contrario, no define con detalle:
 - Los procesos de la Gestión del Conocimiento (referente a los procedimientos del servicio y su base de conocimiento) y la Gestión de Reclamaciones, correspondientes a la Fase de Ejecución que está definida en el apartado 6 de su oferta.
- No presenta incoherencias en el contenido de su oferta.

Se otorga una valoración de **5 puntos**.

Oferta técnica de GESTION DE PROYECTOS DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES, S.L. (GPIC)

No se realiza valoración de los criterios cualitativos por juicios de valor por presentar incumplimientos de requisitos en su oferta técnica.

5.3 Resumen del resultado de la revisión de los criterios cualitativos de valoración técnica evaluables mediante juicios de valor para cada una de las ofertas presentadas

Criterios cualitativos (juicios de valor)	SERMICRO	QUENTAL	ALTARE	TOWER	GPIC
Descripción de la organización del equipo de trabajo mínimo imprescindible (10,0/5,0/0,0) (*)	10,00	10,00	10,00	5,00	-
- La información es completa, se describen todos los elementos de 4.4 de PPT (SI/NO)	SI	SI	SI	SI	-
- La información es coherente, la descripción es lógica, consecuente y con concordancia en su contenido (SI/NO)	SI	SI	SI	SI	-
- El nivel de detalle es alto, se desarrollan todas las particularidades y aspectos específicos de forma minuciosa (SI/NO)	SI	SI	SI	NO	-
Descripción del plan de trabajo: plazos y condiciones de ejecución en las fases (10,0/5,0/0,0) (*)	10,00	10,00	5,00	5,00	-
- La información es completa, se describen todos los elementos de 6 de PPT (SI/NO)	SI	SI	SI	SI	-
- La información es coherente, la descripción es lógica, consecuente y con concordancia en su contenido (SI/NO)	SI	SI	SI	SI	-
- El nivel de detalle es alto, se desarrollan todas las particularidades y aspectos específicos de forma minuciosa (SI/NO)	SI	SI	NO	NO	-
TOTAL Valoración criterios cualitativos (juicios de valor)	20,00	20,00	15,00	10,00	-

(*) Puntuaciones de los criterios cualitativos (juicios de valor)

10,0 puntos - Descripción completa, coherente, nivel de detalle alto

5,0 puntos - Descripción completa, coherente, nivel de detalle medio (no alto)

0,0 puntos - Descripción incompleta y/o con incoherencias

6 CONCLUSIONES

Se incluye a continuación una tabla resumen con los criterios para:

- Cumplimiento de criterios de contenido mínimo de la oferta, indicando si CUMPLE o NO CUMPLE, según se ha valorado en el apartado 3. CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA de este informe.
- Cumplimiento de requerimiento de los pliegos, según se ha valorado en el apartado 4. REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS.
- Valoración de los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor, indicando la puntuación asignada, según se ha valorado en el apartado 5. DESARROLLO DE LA VALORACIÓN TÉCNICA CORRESPONDIENTE A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR de este informe, con una puntuación máxima de 20 puntos (10 puntos para cada uno de los dos criterios).

En la fase actual de valoración técnica no se puede realizar la valoración del criterio cualitativo evaluable mediante fórmula **Equipo de trabajo**, definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, que tiene una puntuación máxima de 10 puntos. No hay disponible información para deducir el resultado en ninguna de las ofertas en las carpetas 1 y 2 de las mismas. El umbral de suficiencia técnica se ha definido en el Pliego de Condiciones Particulares con un valor de 15 puntos. Teniendo en cuenta esto, no se puede determinar por el momento si las ofertas superan dicho umbral, en tanto en cuanto no se realice la valoración de dicho criterio cualitativo evaluable mediante fórmulas. Según lo indicado, el resultado de APTA se refiere a que CUMPLE los criterios de contenido mínimo y los requerimientos de los pliegos y el resultado NO APTA se refiere a que no CUMPLE los criterios de contenido mínimo y/o los requerimientos de los pliegos.

Por el incumplimiento de requerimientos de los pliegos debidos a los motivos expuestos en el apartado 4 de este informe, se propone la exclusión de la oferta de GPIC que se considera por ello NO APTA.

CRITERIOS EMPRESAS	SERMICRO	QUENTAL	ALTARE	TOWER	GPIC
Criterios de contenido mínimo de la oferta	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
Requerimientos de los pliegos	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE
Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor	20	20	15	10	-
RESULTADO	APTA	APTA	APTA	APTA	NO APTA

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.