



EXPEDIENTE: 2023-0386-SIC

LICITACIÓN: SEGURIDAD PERIMETRAL: SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

VALORACIÓN SOBRE B – Criterios Subjetivos

Reunidos el Presidente y los Vocales Técnicos de la Mesa de Contratación, en sesión de fecha 6 de noviembre de 2023, con la finalidad de valorar la propuesta recibida como respuesta al SOBRE B del licitador que ha concurrido:

- **ICA SISTEMAS Y SEGURIDAD S.L.**, en adelante **ICA**

INFORME

1. Esta licitación tiene por **objeto** la contratación del servicio gestionado de mantenimiento de la infraestructura de Seguridad Perimetral y de soporte a todos los procesos operativos para garantizar la disponibilidad de los servicios soportados. RTVM se propone mantener el modelo actual, es decir, contar con un servicio único, cuyo objetivo principal sea gestionar y ejecutar los trabajos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento y evolución de la infraestructura, procesos y sistemas considerados. Se requiere:
 - Renovación del equipamiento obsoleto (upgrade)
 - Renovación del soporte de fabricante de la infraestructura
 - Mantenimiento hardware fabricante.
 - Mantenimiento software fabricante.
 - Servicio Gestionado de mantenimiento y soporte a la operación
 - Administración y explotación de los sistemas mediante la ejecución de las peticiones remitidas al servicio por RTVM.
 - Soporte y mantenimiento de los sistemas que se indican objeto de renovación de acuerdos con fabricante, mediante la resolución de incidencias y la gestión de solicitudes.
 - Soporte a incidencias en modalidad 24x7x365.
 - Actualización de versiones para cada una de los sistemas incluidos donde se incluya la renovación con acuerdos de fabricante.
 - Seguimiento y control del servicio, tareas de gestión, en definitiva, para garantizar los niveles de servicio comprometidos.
1. Para la contratación de este servicio se ha seguido el procedimiento **Abierto con Pluralidad de Criterios**.
2. Todas las características de este contrato, se especifican en el **Pliego de Cláusulas Administrativas y en el Pliego de Prescripciones Técnicas particulares**. En ambos documentos se describe la necesidad de RTVM y los requerimientos del servicio que se solicita, tal y como se necesita, haciendo referencia expresa a puntos clave para garantizar el servicio.

Tras analizar las propuestas de valor presentadas por los licitadores, en respuesta al **SOBRE B**, se han valorado en los términos que se indica a continuación:

Contexto y Entendimiento del Servicio:

		ICA
Contexto y entendimiento del servicio	Hasta 4 puntos	4,00

- Renovación del equipamiento obsoleto: La propuesta cumple con los requerimientos solicitados y describe adecuadamente los trabajos a realizar, en tiempo y forma. La propuesta es más clara, está bien estructurada, se orienta a la necesidad y a los objetivos que se persiguen.
- Servicio gestionado de mantenimiento y soporte: La propuesta cumple con los requerimientos solicitados y describe los trabajos a realizar, contempla la implantación de procesos continuos orientados al mantenimiento preventivo, correctivo y a la gestión de incidencias.

Organización del Servicio:

		ICA
Organización	Hasta 4 puntos	2,00

- Organización del servicio: La descripción de la estructura organizativa del servicio es adecuada, complementan la dimensión operativa con la de gobierno, detallando muy bien roles y responsabilidades, presentando los recursos técnicos (iTop por ejemplo como herramienta de soporte a la gestión de peticiones o el modelo de conectividad) y humanos implicados y el modelo de seguimiento y control. Mejoran los indicadores de nivel de servicio que se solicitan en concreto los relativos a la gestión de peticiones y gestión y resolución de e incidencias. Sin embargo, se centran en el servicio gestionado de mantenimiento y soporte y se echa en falta referencias a la fase de renovación del equipamiento obsoleto que, por su naturaleza, implica otra dinámica de trabajo.

Metodología:

		ICA
Metodología	Hasta 4 puntos	4,00

- Metodología: plantean como marco metodológico y conjunto de buenas prácticas ITIL 2011. Proponen desde el inicio mejoras orientadas a la automatización de tareas, al fomento de la comunicación contando con un repositorio como base de conocimiento, a evolucionar las tareas de mantenimiento preventivo hacia auditorías de operaciones, en definitiva, elementos de mejora de la calidad del servicio.

Entregables:

ICA

Entregables	Hasta 4 puntos	2,00
-------------	----------------	------

- Entregables: enumeran los informes que se generarán en el marco del servicio de acuerdo a los requisitos establecidos por RTVM y se comprometen a hacerlo con la frecuencia y el contenido requerido. Están bien recogidos, aunque se describen sólo teóricamente y no se ilustran.

Plan de Trabajo:

ICA

Plan de Trabajo	Hasta 4 puntos	2,00
-----------------	----------------	------

- Plan de trabajo: la propuesta presenta las diferentes fases del plan de implantación del servicio gestionado e incluyen además un plan de devolución. Están descritos adecuadamente dando cobertura en alcance y en profundidad. Ponen, una vez más, el foco en el servicio gestionado de mantenimiento y soporte y hubiera procedido alguna referencia explícita al plan de renovación de la infraestructura obsoleta.

VALORACIÓN GLOBAL SOBRE B


La valoración correspondiente a los **Criterios cualitativos**, que se asocian con Criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**SOBRE B**) hasta **20 puntos**.

TeleMadrid			Candidatos	
SEGURIDAD PERIMETRAL: SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE			ICA SISTEMAS Y SEGURIDAD	
Calidad Técnica de la propuesta				
1	Servicio Gestionado de Mantenimiento, Administración y Soporte	Hasta 20 puntos		
1.1	Contexto y entendimiento del servicio	Hasta 4 puntos	4,00	
	Organización del Servicio	Hasta 4 puntos	2,00	
	Metodología	Hasta 4 puntos	4,00	
	Entregables	Hasta 4 puntos	2,00	
	Plan de trabajo	Hasta 4 puntos	2,00	
SUBTOTAL		20 PUNTOS	14,00	


En Pozuelo de Alarcón a 6 de noviembre de 2023



Alberto Martín Burguillo Peragón
Presidente



Miguel Ángel Rodríguez Galán
Vocal técnico



María Dolores Marazuela Caballero
Vocal técnico