

Madrid, 20 de diciembre de 2023.

**Exclusiones en la fase de valoración técnica correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, de un SERVICIO DE CHATBOT PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE METRO DE MADRID (Licitación 6012300348).**

**Metro de Madrid S.A., una vez realizada la valoración técnica de las ofertas presentadas a esta licitación, ha acordado las siguientes exclusiones por los motivos que se indican a continuación:**

En el apartado 25. “Oferta técnica” del cuadro resumen del PCP, se indica lo siguiente:

**“La oferta técnica deberá presentarse con el contenido mínimo siguiente:**

- **Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo\_PPT.**
- **Descripción del equipo de trabajo, adjuntando:**
  - Composición y organización del equipo de trabajo.
- **Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato”.**

En el apartado 27. “Evaluación de las ofertas - Oferta Técnica” del cuadro resumen del PCP, se indica lo siguiente:

**“Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:**

1. **Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo\_PPT (puntuación máxima 30 puntos).**

Se considerará que la información es completa si se da la explicación para todos y cada uno de los requisitos indicados. En caso contrario, se considerará incompleto.

Se considerará que el nivel de detalle es alto cuando la descripción sea pormenorizada, medio, cuando se describa de forma básica y bajo, cuando las descripciones se limiten a una explicación general.

Para el criterio mencionado anteriormente, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

La información es completa y con un nivel de detalle alto **100% puntos.**

La información es completa y con un nivel de detalle medio **50% puntos.**

La información es completa y con un nivel de detalle bajo **25% puntos.**

La información es incompleta **0 puntos.**

2. **Descripción de la composición y organización del equipo de trabajo** (puntuación máxima **6 puntos**).

Se considerará que la información es completa si se detallan todos los miembros del equipo de trabajo con sus responsabilidades y roles dentro del equipo durante las fases del servicio. En caso contrario, se considerará incompleto.

Se considerará que el nivel de detalle es alto cuando la descripción sea pormenorizada, medio, cuando se describa de forma básica y bajo, cuando las descripciones se limiten a una explicación general.

Para el criterio mencionado anteriormente, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

La información es completa y con un nivel de detalle alto **100% puntos**.

La información es completa y con un nivel de detalle medio **50% puntos**.

La información es completa y con un nivel de detalle bajo **25% puntos**.

La información es incompleta **0 puntos**.

3. **Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato** (puntuación máxima **15 puntos**).

Se considerará que la información es completa cuando se describa el proceso de seguimiento y control en cada una de las fases incluyendo, como mínimo, la descripción del seguimiento, los roles responsables, la periodicidad y el aseguramiento de la calidad. En caso contrario, se considerará incompleto.

Se considerará que el nivel de detalle es alto cuando la descripción sea pormenorizada, medio, cuando se describa de forma básica y bajo, cuando las descripciones se limiten a una explicación general.

Para el criterio mencionado anteriormente, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

La información es completa y con un nivel de detalle alto **100% puntos**.

La información es completa y con un nivel de detalle medio **50% puntos**.

La información es completa y con un nivel de detalle bajo **25% puntos**.

La información es incompleta **0 puntos**.

**“Las ofertas técnicas que igualen o superen ( $\geq$ ) los 26 puntos serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables”.**

En la condición 8.3. “Apertura y valoración de la documentación de la carpeta Nº2” del PCP, se indica lo siguiente:

“En el caso de que solo se hubiesen previsto en el apartado 27 del cuadro resumen criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor y ningún criterio cualitativo evaluable de forma automática por aplicación de fórmulas, **serán excluidas del procedimiento de adjudicación las ofertas técnicas que hayan obtenido una puntuación inferior al límite de suficiencia técnica** establecido en el apartado 27 del cuadro resumen del PCP”.

A continuación vamos a exponer los motivos de exclusión para cada empresa:

El resultado de la evaluación de la oferta técnica presentada por la empresa **HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.**, de conformidad con los criterios establecidos en el apartado 27. “Evaluación de las ofertas - Oferta Técnica” del cuadro resumen del PCP, se resume en la siguiente tabla:

| CRITERIOS EVALUABLES   | PUNTUACIÓN MAXIMA | PUNTOS OFERTA |
|--|-------------------|---------------|
| <b>Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:<br/>(Puntuación máxima: 51 puntos)</b>   |                   |               |
| 1. Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo_PPT. | 30,00             | 7,50          |
| 2. Descripción de la composición y organización del equipo de trabajo.   | 6,00              | 1,50          |
| 3. Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato.                             | 15,00             | 15,00         |
| <b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>  | <b>51,00</b>      | <b>24,00</b>  |

Detalle de la evaluación (criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor):

**Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo\_PPT** (puntuación máxima 30 puntos):

Se considera que la información aportada en la oferta tiene un **nivel de detalle bajo** con relación al grado de detalle dado, con explicaciones generales, en la descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos y capacidades recogidos en el Anexo\_PPT. Se hace una trazabilidad muy desordenada de cada uno de los requisitos exigidos por Metro de manera muy generalista entre las páginas 17 y 22 de su oferta. No presentan una exposición detallada y clara de cada uno de los requisitos y capacidades solicitados.

La información es completa y con un nivel de detalle bajo 25% puntos: **7,5 puntos.**

**Descripción de la composición y organización del equipo de trabajo** (puntuación máxima 6 puntos):

Se considera que la información aportada tiene un **nivel de detalle bajo** con relación a la información sobre los miembros del equipo de trabajo, sus responsabilidades y roles durante las dos fases del servicio solicitadas. Concretamente no se correlaciona el rol de cada miembro del equipo con cada una de las fases del servicio solicitado.

La información es completa y con un nivel de detalle bajo 25% puntos: **1,5 puntos.**

**Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato (puntuación máxima 15 puntos):**

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta se aporta información completa con un **nivel de detalle alto** con respecto a los aspectos valorados de descripción del proceso y control de seguimiento, roles responsables, periodicidad y aseguramiento de la calidad.

La información es completa y con un nivel de detalle alto 100% puntos: **15 puntos**.

De la suma de la puntuación obtenida en cada criterio evaluable, según lo expuesto con anterioridad, la oferta técnica de la empresa **HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.** **obtiene 24 puntos**, no alcanzando los 26 puntos exigidos como umbral de suficiencia técnica para ser calificada como apta o técnicamente aceptable.

En consecuencia, de conformidad con lo previsto en los apartados 25. “Oferta técnica” y 27. “Evaluación de las ofertas - Oferta Técnica” del cuadro resumen del PCP y la condición 8.3. “Apertura y valoración de la documentación de la carpeta Nº2” del PCP, la oferta presentada por la empresa **HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, S.L.U.** queda **excluida** de esta licitación.

**Conforme a lo establecido en artículos 44 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al Ordenamiento Jurídico Español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo, 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, podrán formular reclamación mediante recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, para lo cual disponen de un plazo de 15 días hábiles.**

El resultado de la evaluación de la oferta técnica presentada por la empresa **SELECT ASTERISCO, S.L.**, de conformidad con los criterios establecidos en el apartado 27. "Evaluación de las ofertas - Oferta Técnica" del cuadro resumen del PCP, se resume en la siguiente tabla:

| CRITERIOS EVALUABLES   | PUNTUACIÓN MAXIMA | PUNTOS OFERTA |
|--|-------------------|---------------|
| <b>Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:</b><br><b>(Puntuación máxima: 51 puntos)</b>                                   |                   |               |
| 1. Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo_PPT. | 30,00             | 7,50          |
| 2. Descripción de la composición y organización del equipo de trabajo.   | 6,00              | 1,50          |
| 3. Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato.                             | 15,00             | 15,00         |
| <b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>  | <b>51,00</b>      | <b>24,00</b>  |

Detalle de la evaluación (criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor):

**Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo\_PPT** (puntuación máxima 30 puntos):

Se considera que la información aportada en la oferta tiene un **nivel de detalle bajo** con relación al grado de detalle dado, con explicaciones generales, en la descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos y capacidades recogidos en el Anexo\_PPT. Hace una trasposición literal del pliego en los apartados de requisitos y capacidades sin detallar como resuelve su plataforma cada uno de estos requisitos y capacidades.

La información es completa y con un nivel de detalle bajo 25% puntos: **7,5 puntos**.

**Descripción de la composición y organización del equipo de trabajo** (puntuación máxima 6 puntos):

Se considera que la información aportada tiene un **nivel de detalle bajo** en relación con la información sobre los miembros del equipo de trabajo, sus responsabilidades y roles durante las dos fases del servicio solicitadas. No se ha correlacionado el rol de cada miembro del equipo con cada una de las fases del servicio.

La información es completa y con un nivel de detalle bajo 25% puntos: **1,5 puntos**.

**Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato** (puntuación máxima 15 puntos):

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta se aporta información completa con un **nivel de detalle alto** con respecto a los aspectos valorados de descripción del proceso y control de seguimiento, roles responsables, periodicidad y aseguramiento de la calidad.

La información es completa y con un nivel de detalle alto 100% puntos: **15 puntos**.



De la suma de la puntuación obtenida en cada criterio evaluable, según lo expuesto con anterioridad, la oferta técnica de la empresa **SELECT ASTERISCO, S.L. obtiene 24 puntos**, no alcanzando los 26 puntos exigidos como umbral de suficiencia técnica para ser calificada como apta o técnicamente aceptable.

En consecuencia, de conformidad con lo previsto en los apartados 25. “Oferta técnica” y 27. “Evaluación de las ofertas - Oferta Técnica” del cuadro resumen del PCP y la condición 8.3. “Apertura y valoración de la documentación de la carpeta Nº2” del PCP, la oferta presentada por la empresa **SELECT ASTERISCO, S.L.** queda **excluida** de esta licitación.

**Conforme a lo establecido en artículos 44 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al Ordenamiento Jurídico Español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo, 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, podrán formular reclamación mediante recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, para lo cual disponen de un plazo de 15 días hábiles.**

El resultado de la evaluación de la oferta técnica presentada por la empresa **AETERNAL MENTIS, S.A.**, de conformidad con los criterios establecidos en el apartado 27. "Evaluación de las ofertas - Oferta Técnica" del cuadro resumen del PCP, se resume en la siguiente tabla:

| CRITERIOS EVALUABLES   | PUNTUACIÓN MAXIMA | PUNTOS OFERTA |
|--|-------------------|---------------|
| <b>Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:</b><br><b>(Puntuación máxima: 51 puntos)</b>                                   |                   |               |
| 1. Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo_PPT. | 30,00             | 15,00         |
| 2. Descripción de la composición y organización del equipo de trabajo.   | 6,00              | 0,00          |
| 3. Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato.                             | 15,00             | 3,75          |
| <b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>  | <b>51,00</b>      | <b>18,75</b>  |

Detalle de la evaluación (criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor):

**Descripción de la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos establecidos en los apartados 2 y 3 del documento Anexo\_PPT (puntuación máxima 30 puntos):**

Se considera que la información aportada en los puntos de la oferta Requisitos técnicos y Capacidades de la plataforma tiene un **nivel de detalle medio** con relación al grado de detalle que se da en las descripciones sobre la forma en que la plataforma cumple cada uno de los requisitos y capacidades recogidos en el Anexo\_PPT. Expone claramente en su oferta cada uno de los requisitos y capacidades solicitadas, pero realiza una explicación muy básica de cada uno de ellos.

La información es completa y con un nivel de detalle medio 50% puntos: **15 puntos**.

**Descripción de la composición y organización del equipo de trabajo (puntuación máxima 6 puntos):**

Se considera que la información aportada es **incompleta**, puesto que no se detallan ni las responsabilidades ni los roles de todos los miembros del equipo durante las dos fases del servicio solicitadas en el pliego técnico.

La información es incompleta: **0 puntos**.

**Descripción del procedimiento que se seguirá para el control y seguimiento de los trabajos objeto del contrato (puntuación máxima 15 puntos):**

Se considera que la información aportada tiene un **nivel de detalle bajo**, para todos los aspectos valorables de descripción del proceso y control de seguimiento, roles responsables, periodicidad y aseguramiento de la calidad. No se detallan aspectos del seguimiento del servicio o del aseguramiento de la calidad del mismo.

La información es completa y con un nivel de detalle bajo 25% puntos: **3,75 puntos**.



De la suma de la puntuación obtenida en cada criterio evaluable, según lo expuesto con anterioridad, la oferta técnica de la empresa **AETERNAL MENTIS, S.A. obtiene 18,75 puntos**, no alcanzando los 26 puntos exigidos como umbral de suficiencia técnica para ser calificada como apta o técnicamente aceptable.

En consecuencia, de conformidad con lo previsto en los apartados 25. “Oferta técnica” y 27. “Evaluación de las ofertas - Oferta Técnica” del cuadro resumen del PCP y la condición 8.3. “Apertura y valoración de la documentación de la carpeta Nº2” del PCP, la oferta presentada por la empresa **AETERNAL MENTIS, S.A.** queda **excluida** de esta licitación.

**Conforme a lo establecido en artículos 44 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al Ordenamiento Jurídico Español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo, 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, podrán formular reclamación mediante recurso especial en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, para lo cual disponen de un plazo de 15 días hábiles.**