



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO
DE APOYO A LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA
PLATAFORMA DE GESTIÓN DE CUENTAS PRIVILEGIADAS**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012400000

NÚMERO DE LA S.C: 6000010664

Elaboradores:

Valentín Fernández y Juan Carlos Sánchez

Fecha: 10 de febrero de 2024

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:

El presente documento tiene por objeto realizar la valoración técnica, verificar el cumplimiento de los requisitos específicos y comprobar la inclusión de los contenidos mínimos establecidos en los pliegos de la licitación nº 6012400000 para la contratación de un “Servicio especializado de apoyo a la gestión y administración de la plataforma de gestión de cuentas privilegiadas”.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

Las empresas que han manifestado interés en la licitación son las siguientes:

- ACUNTIA, S.A.
- AUBAY SPAIN, S.A.
- CIBERNOS CONSULTING, S.A.
- DELOITTE ADVISORY SL
- GMV SOLUCIONES GLOBALES INTERNET, S.A.
- IZERTIS, S.A.
- SISTEMAS INFORMÁTICOS ABIERTOS, S.A.U.
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA

De éstas, las empresas que han presentado oferta han sido:

- DELOITTE ADVISORY SL
- SISTEMAS INFORMÁTICOS ABIERTOS, S.A.U.

Cabe destacar que durante la fase de revisión y valoración de la documentación administrativa no ha sido excluida la única oferta presentada.

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:

En el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares (PCP) se indica que los licitadores deben presentar una oferta técnica que incluya un contenido mínimo.

El contenido mínimo es el siguiente:

Memoria que incluya la propuesta de organización de los trabajos y la documentación descriptiva y alcance de los servicios, con la información que permita constatar que se cumplen los requisitos establecidos en el apartado 2.4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Una vez revisadas las ofertas técnicas, en consideración de lo establecido en el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se constata lo siguiente:

- La oferta presentada por la empresa DELOITTE ADVISORY SL, contiene la Memoria tal como se requiere en el apartado 25 del PCP y por tanto, **CUMPLE** con los contenidos mínimos solicitados.
- La oferta presentada por la empresa SISTEMAS INFORMÁTICOS ABIERTOS, S.A.U. contiene la Memoria tal como se requiere en el apartado 25 del PCP y por tanto, **CUMPLE** con los contenidos mínimos solicitados.

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS:

No se ha detectado en la oferta técnica presentada incumplimientos de los requerimientos de los pliegos

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

A continuación, se recoge la valoración de los criterios cualitativos mediante juicios de valor reflejados en el apartado 27 del Pliego de Condiciones Particulares:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor: 18 puntos	
1.	Propuesta de organización de los trabajos (máximo 12 puntos)
•	<u>Descripción detallada de la Metodología utilizada para la prestación del servicio (4 puntos máx.).</u> <ul style="list-style-type: none">➤ 100% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle alto.➤ 50% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle medio.➤ 25% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle bajo➤ 0 puntos = La información es incompleta.
•	<u>Descripción detallada de la planificación del servicio (4 puntos máx.).</u> <ul style="list-style-type: none">➤ 100% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle alto.➤ 50% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle medio.➤ 25% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle bajo➤ 0 puntos = La información es incompleta.
•	<u>Descripción detallada de la organización del contratista para la prestación del servicio (4 puntos máx.).</u> <ul style="list-style-type: none">➤ 100% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle alto.➤ 50% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle medio.➤ 25% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle bajo➤ 0 puntos = La información es incompleta.
2.	Documentación descriptiva y alcance de los servicios (máximo 6 puntos)
•	<u>Descripción detallada de los servicios, tareas y entregables (2 puntos máx.).</u>

- 100% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle alto.
- 50% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle medio.
- 25% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle bajo
- 0 puntos = La información es incompleta.
- Descripción detallada de los servicios propuestos con los requisitos (2 puntos máx.).
 - 100% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle alto.
 - 50% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle medio.
 - 25% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle bajo
 - 0 puntos = La información es incompleta.
- Descripción detallada de los procedimientos de control y seguimiento (2 puntos máx.).
 - 100% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle alto.
 - 50% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle medio.
 - 25% puntos = La información es completa y con un nivel de detalle bajo
 - 0 puntos = La información es incompleta.

5.1 DELOITTE ADVISORY SL

El resultado obtenido por la empresa DELOITTE ADVISORY SL en base al cuadro anteriormente reflejado es de **16 puntos** desglosado de la siguiente forma:

1. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS: 12 puntos

a. Descripción detallada de la Metodología utilizada para la prestación del servicio: 4 puntos

Se le da una puntuación del 100% (4 puntos) ya que la información que presentan en su oferta con respecto a este punto es completa y con un nivel de detalle alto.

Hacen una descripción completa y muy detallada del enfoque metodológico para la prestación del servicio. Describen con mucho detalle cada uno de los componentes de la prestación del servicio: administración, operación, atención 24x7 y evolución de la plataforma de CYberArk.

b. Descripción detallada de la planificación del servicio: 4 puntos

Se le da una puntuación del 100% (4 puntos) ya que la información que presentan en su oferta con respecto a este punto es completa y con un nivel de detalle alto.

Presentan una descripción completa y muy detallada de la planificación del servicio especificando las fases de transferencia y devolución del servicio, así como de cada uno de los servicios a ejecutar con los entregables definidos

c. Descripción detallada de la organización del contratista para la prestación del servicio: 4 puntos

Se le da una puntuación del 100% (4 puntos) ya que la información que presentan en su oferta con respecto a este punto es completa y con un nivel de detalle alto.

En su oferta realiza una descripción completa y con un nivel de detalle alto del modelo de gobierno del servicio en sus diferentes niveles: estratégico, táctico y operativo. En él se detalla quienes formarán parte de dichos niveles, cuáles serán sus funciones y periodicidad de las reuniones.

2. DOCUMENTACIÓN DESCRIPTIVA Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS: 4 puntos.

a. Descripción detallada de los servicios, tareas y entregables: 1 punto

Se le da una puntuación del 50% (1 punto) ya que la información que presentan en su oferta con respecto a este punto es completa y con un nivel de detalle medio.

Hacen una descripción completa del alcance del servicio con las tareas y entregables en el ámbito de la Gestión de Cuentas Privilegiadas, CyberArk, que se hará cargo de la Administración, Operación, Mantenimiento, Soporte y evolución de la misma, pero no queda lo suficientemente claro el tiempo de resolución para incidencias de severidad 2.

b. Descripción detallada de los servicios propuestos con los requisitos: 1 punto

Se le da una puntuación del 50% (1 punto) ya que la información que presentan en su oferta con respecto a este punto es completa y con un nivel de detalle medio.

Presentan una descripción completa de las principales tareas con los trabajos y entregables que se realizarán en el servicio: Administración, Operación, atención 24X7 de la plataforma, evolución de la plataforma. Para cada una de las tareas enumeran las funciones principales y el método de trabajo que van a emplear, pero no se indica de una forma específica la instalación de parches de vulnerabilidades de seguridad, no quedando claro si este proceso se cargaría a la bolsa de horas de evolutivos.

c. Descripción detallada de los procedimientos de control y seguimiento: 2 puntos

Se le da una puntuación del 100% (2 puntos) ya que la información que presentan en su oferta con respecto a este punto es completa y con un nivel de detalle alto.

La información que presentan en su oferta es completa, donde se detallan a un nivel alto los mecanismos para garantizar que se dispone de la información suficiente y necesaria para facilitar la toma de decisiones en sus diferentes niveles; estratégico, táctico y operativo. Así mismo, para asegurar la calidad del servicio, exponen los mecanismos de supervisión y control a distintos niveles.

5.2 SISTEMAS INFORMÁTICOS ABIERTOS, S.A.U.

El resultado obtenido por la empresa SISTEMAS INFORMÁTICOS ABIERTOS, S.A.U. en base al cuadro anteriormente reflejado es de **18 puntos** desglosado de la siguiente forma:

1. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS: 12 puntos

a. Descripción detallada de la Metodología utilizada para la prestación del servicio: 4 puntos

Se le da una puntuación del 100% (4 puntos) ya que la información que presentan en su oferta con respecto a este punto es completa y con un nivel de detalle alto.

Hacen una descripción completa y muy detallada de la metodología que van a utilizar para la prestación del servicio. Describen con mucho detalle no solo el modelo de relación del servicio que proponen basado en buenas prácticas como ITIL v3, PRINCE2, COBIT y Lean TI sino que realizan una descripción de las características principales de las distintas fases que conforman el ciclo de vida de los servicios, todo ilustrado con imágenes.

b. Descripción detallada de la planificación del servicio: 4 puntos

Se le da una puntuación del 100% (4 puntos) ya que la información que presentan en su oferta con respecto a este punto es completa y con un nivel de detalle alto.

Realizan una descripción completa y muy detallada del plan de trabajo del servicio planteado para la distribución de las principales actividades que ha de cubrir el servicio.

Presentan un modelo de transición y las diferentes fases del servicio para que la puesta en marcha del servicio sea totalmente transparente para las áreas técnicas, de negocio y usuarios finales que consumen estas funcionalidades

c. Descripción detallada de la Organización del contratista para la prestación del servicio: 4 puntos

Se le da una puntuación del 100% (4 puntos) ya que la información que presentan en su oferta con respecto a este punto es completa y con un nivel de detalle alto.

En su oferta realiza una descripción completa y con un nivel de detalle alto de la organización del contratista para afrontar la prestación del servicio, presentando de una forma minuciosa la organización, metodología y planificación de los trabajos dividido por bloques funcionales de las diferentes tareas a acometer dentro del Servicio.

2. DOCUMENTACIÓN DESCRIPTIVA Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS: 6 puntos.

a. Descripción detallada de los servicios, tareas y entregables: 2 puntos

Se le da una puntuación del 100% (2 puntos) ya que la información que presentan en su oferta con respecto a este punto es completa y con un nivel de detalle alto.

Hacen una descripción completa y muy detallada del alcance del servicio en el ámbito de la Gestión de Cuentas Privilegiadas, CyberArk, que se hará cargo de la Administración, Operación, Mantenimiento, Soporte y evolución de la misma.

b. Descripción detallada de los servicios propuestos con los requisitos: 2 puntos

Se le da una puntuación del 100% (2 puntos) ya que la información que presentan en su oferta con respecto a este punto es completa y con un nivel de detalle alto.

Presentan una descripción completa y muy detallada de las diferentes tareas, con las tareas y entregables que se realizarán en el servicio: Administración, Operación y Explotación de la plataforma, revisión diaria de operación, atención de peticiones, resolución de incidencias, guardia 24X7 de la plataforma, mantenimiento preventivo y correctivo y mantenimiento preventivo y correctivo.

c. Descripción detallada de los procedimientos de control y seguimiento: 2 puntos

Se le da una puntuación del 100% (2 puntos) ya que la información que presentan en su oferta con respecto a este punto es completa y con un nivel de detalle alto.

Realizan una descripción completa y muy detallada de cómo van a ser los procedimientos de control y seguimiento para ello van a aplicar un proceso de Gestión de Nivel de Servicio que persigue mantener y mejorar gradualmente la calidad de los servicios a través de un ciclo constante de acuerdos, vigilancia, información y revisión de los logros, promoviendo acciones para la mejora de los niveles de servicio, y del valor aportado a Metro de Madrid.

Además, contemplan la gestión de riesgos que permite un mayor control sobre los considerados como elementos fundamentales de la calidad del proyecto, destacando también todas aquellas que puedan poner en peligro el logro de estos requisitos de calidad teniendo como foco el minimizar el impacto en el proyecto de realización de amenazas en los siguientes aspectos: Alcance/Objetivos, costes y calidad.

6 CONCLUSIONES:

Por todo lo expuesto anteriormente las ofertas técnicas presentadas por las empresas DELOITTE ADVISORY SL y SISTEMAS INFORMÁTICOS ABIERTOS, S.A.U. se consideran como **aptas o técnicamente aceptables** en relación al contenido mínimo y los requerimientos de los pliegos, pero no respecto al límite de suficiencia técnica, cuyo cumplimiento no podrá comprobarse hasta analizar, con posterioridad a la emisión del informe, las puntuaciones correspondientes a los criterios cualitativos mediante la aplicación de fórmulas.

A continuación, se desglosan en un cuadro resumen las puntuaciones obtenidas en los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor de ambas empresas:

	E M P R E S A S	
	DELOITTE ADVISORY SL	SISTEMAS INFORMÁTICOS ABIERTOS, S.A.U.
Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor	16 puntos	18 puntos
1. Propuesta de organización de los trabajos (12 puntos)	12 puntos	12 puntos
a. Descripción detallada de la Metodología utilizada para la prestación del servicio (máx. 4 puntos)	4 puntos	4 puntos
b. Descripción detallada de la planificación del servicio (máx. 4 puntos)	4 puntos	4 puntos
c. Descripción detallada de la Organización del contratista para la prestación del servicio (máx. 4 puntos)	4 puntos	4 puntos
2. Documentación descriptiva y alcance de los servicios (6 puntos)	4 puntos	6 puntos
a. Descripción detallada de los servicios, tareas y entregables (2 puntos máx.)	1 punto	2 puntos
b. Descripción detallada de los servicios propuestos con los requisitos (2 puntos máx.)	1 punto	2 puntos
c. Descripción detallada de los procedimientos de control y seguimiento (2 puntos máx.)	2 puntos	2 puntos

Firmado por FERNANDEZ FERNANDEZ VALENTIN - 50811365H el día 14/02/2024 12:17:14 con un certificado emitido por AC FNMT Usuarios

Firmado por SANCHEZ SANCHEZ JUAN CARLOS - 50072323N el día 14/02/2024 12:19:31 con un certificado emitido por AC FNMT Usuarios