

Madrid, 11 de diciembre de 2024:

Exclusiones en la fase de valoración técnica correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, de un servicio de medición de la calidad del servicio de Metro de Madrid mediante la técnica de cliente misterioso (Licitación 6012400261)

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

#### ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN S.L.

La oferta técnica presentada por la empresa ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN S.L. no ha obtenido la puntuación suficiente para ser calificada como APTA o TÉCNICAMENTE ACEPTABLE según lo especificado en el apartado 27 del Cuadro Resumen del Pliego de Condiciones Particulares, el cual establece:

*“Las ofertas técnicas que iguallen o superen ( $\geq$ ) los 20 puntos serán calificadas como APTAS O TÉCNICAMENTE ACEPTABLES.”*

El resumen de la evaluación de su oferta técnica es el siguiente:

Evaluación de las ofertas			
Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor		PUNT. MÁX.	PUNT. OFERTA
PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS: MÁXIMO 18 PUNTOS	<p><b>Descripción, estructuración y planificación correcta de los trabajos a realizar por parte del licitador más allá de la simple repetición de las especificaciones que se proponen en el pliego técnico, demostrando una clara comprensión y análisis realista de los trabajos a realizar por parte del mismo, así como su correcto dimensionamiento.</b></p> <p>Es fundamental proporcionar en este apartado una planificación detallada de las fases a acometer para un desarrollo correcto en tiempo y forma del proyecto, descripción específica de cada fase con todas las tareas a realizar e hitos a cumplir. Es importante reflejar esta planificación tanto para la fase inicial del proyecto y su puesta en marcha, como para el desarrollo posterior en el que se adopta una fase cíclica.</p>	6,00	1,20

	<p>Describir de forma detallada la <b>logística destinada a las inspecciones</b> valorando y detallando el tiempo estimado por cada visita, agrupación de visitas, rotación de los inspectores, equipación técnica de los mismos, recursos destinados a la formación de los mismos, etc. Se considera necesario en este sentido describir el proceso de planificación/programación de las visitas, indicando herramientas técnicas, metodologías y recursos utilizados para su diseño de forma que resulte óptima para los requisitos planteados, ilustrándolo en la medida de lo posible con un ejercicio teórico práctico en base a los datos aportados en el pliego.</p>	6,00	2,40
	<p>Es importante destacar la <b>mención explícita y detallada a las tareas y mecanismos de gestión de la calidad</b>, tanto del proyecto, para su buena consecución en su parte inicial, como de las medidas que garantizan una correcta recopilación y captación de datos para la fiabilidad de los indicadores. Será necesario especificar ratios y tipos de supervisión o repetición de vistas por parte del licitador para garantizar la objetividad de los inspectores.</p> <p>Es necesario describir en qué forma se desarrollarán los controles de calidad para garantizar que los informes entregados a Metro cumplen con las garantías en cuanto a su estética, corrección, y aporte de valor para las decisiones que Metro habrá de tomar a partir de los mismos.</p>	4,00	1,60
	<p><b>Descripción de la capacidad/flexibilidad para acometer posibles cambios futuros en la especificación de los indicadores</b> y recursos técnicos destinados a la variación en las pautas, valoraciones, mediciones y adaptaciones de la plataforma tecnológica, que por la duración del contrato y la dinámica de Metro pueden producirse al incorporarse variaciones en el servicio o la forma de prestar el mismo y que el adjudicatario deberá asumir en el desarrollo del proyecto. Se estima de forma global un porcentaje de cambios del 10% sobre la base implementada al origen del proyecto, sin que esto suponga en ningún caso incremento del importe de adjudicación.</p>	2,00	0,80

DESCRIPCIÓN DE RECURSOS DESTINADOS, PERFILES Y FUNCIONES: 8 PUNTOS	Descripción y desglose de la dedicación estimada horas/año de los recursos destinados al proyecto en todas y cada una de las fases del proyecto distinguiendo entre el equipo de backoffice y el personal de campo. Se prestará una especial atención a la designación de recursos y correcto dimensionamiento para la coordinación de los trabajos de campo y análisis de la información, entendiendo éste como el más importante para el buen desarrollo del proyecto.	5,00	4,00
	Descripción de los perfiles profesionales y funciones a desarrollar por cada miembro del equipo, detallando el personal adscrito al proyecto. Se valorará una buena descripción de la estrategia adoptada por el licitador para resolver problemas de anonimato que plantea la repetición de visitas (número de inspectores involucrados en cada aspecto, esquema de rotación del personal, etc.).	3,00	1,20
DOCUMENTACIÓN DESCRIPTIVA Y ALCANCE DEL SERVICIO: 8 PUNTOS	Especificación detallada de la plataforma tecnológica que se utilizará en el proyecto (arquitectura técnica, software y hardware utilizado, licencias adquiridas), especificación del entorno de usuario (GUI), descripción de pantallas e informes tipo, descripción de la plataforma web para acceso de datos, procedimientos de intercambio y acceso a la información entre Metro y el adjudicatario, implementación de protocolos de seguridad de acceso a la información (https, perfiles de usuario, etc.). Descripción detallada de los dispositivos para la captación y recogida de datos. Detalle de la presentación y organización visual de los datos con una de las plataformas tecnológicas prescritas (QlikView/QlikSense o Microsoft PowerBI).	5,00	2,00
	Enumeración de todos los productos resultado de la colaboración o entregables del proyecto con sus características (Descripción, especificación detallada, frecuencia, objetivo, etc.) desde el comienzo de los trabajos hasta la finalización del contrato.	3,00	1,20
Criterios cualitativos evaluables mediante la aplicación de fórmulas		PUNT. MÁX.	PUNT. OFERTA

<p>Se valorará el correcto <b>dimensionamiento del equipo de inspección</b> (en relación directa con el segundo apartado del primer bloque), siendo necesario especificar el número de inspectores que se tiene pensado designar para cada indicador y el reparto de estos:</p> <p>a) Si se presentan más de 15 inspectores (3 puntos)</p> <p>b) Si se presentan más de 12 inspectores o un número inferior o igual a 15 (2 puntos)</p> <p>c) Si se presentan más de 10 inspectores o un número inferior o igual a 12 (1 punto)</p> <p>d) Si se presentan 10 inspectores (mínimo exigido) (0 puntos)</p>	3,00	2,00
<p>Se valorará que los inspectores (al menos el 70% de los recursos mencionados en el punto anterior y siempre por encima de los indicados en el punto 24 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares) posean experiencia en trabajos similares:</p> <p>Para la valoración de este punto se seleccionará el 70% del personal adscrito al proyecto (redondeo al alza) con mayor experiencia y en función de su encuadre en uno de los epígrafes siguientes se adjudicará la valoración asignada.</p> <p>a) Si la experiencia es igual o superior a 4 años (3 puntos)</p> <p>b) Si la experiencia es superior a 2 años e inferior a 4 años (2 puntos)</p> <p>c) Si la experiencia es superior a 1 año e inferior o igual a 2 años (1 punto)</p> <p>d) Si la experiencia es igual a 1 año (mínimo exigido) (0 puntos)</p>	3,00	1,00
<b>TOTAL</b>	<b>40,00</b>	<b>17,40</b>

Para cada uno de los criterios y subcriterios evaluables mediante juicios de valor, la puntuación se asignará de acuerdo con el siguiente cuadro:

Puntuación	Valoración de cada apartado
100%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto, con todos los requisitos
80%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, con todos los requisitos
60%	La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos
40%	La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos
20%	La información presenta incoherencias, y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos
0%	La información presenta incoherencias, y es incompleta, con un nivel de detalle bajo y/o con los requisitos erróneos o inadecuados.

Como resultado del examen de la oferta técnica de la empresa **ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN S.L.** se concretan los siguientes aspectos referidos a los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

**PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS (18 PUNTOS)**

1. Descripción, estructuración y planificación correcta de los trabajos a realizar (6 puntos)

**La información presenta incoherencias, y es incompleta, con un nivel de detalle bajo, con los requisitos incompletos** porque en este apartado se realiza una descripción con muy poco detalle, incompleta y adicionalmente no se encuentra una correspondencia directa entre las tareas descritas y las mostradas en el cronograma.

Por tanto, se valora con una puntuación que corresponde con **1,20 puntos**. (20 %)

2. Logística destinada a las inspecciones (6 puntos)

**La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.** Aunque describe la logística destinada a las inspecciones y otros aspectos relacionados con un detalle medio, presenta un ejemplo sin asignación de recursos. La agrupación de visitas es demasiado ambiciosa mezclando aspectos de atención, limpieza y conservación que hace difícil preservar el anonimato que se pretende.

Por tanto, se valora con una puntuación que corresponde con **2,40 puntos**. (40 %)

3. Mención explícita y detallada a las tareas y mecanismos de la calidad (4 puntos)

**La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.** La oferta tan sólo hace mención a algunos de los posibles controles de calidad del proyecto y de las mediciones, es muy somera, al no profundizar en los diferentes aspectos de calidad y se considera incompleta por no especificar un aspecto de calidad muy importante como es la tasa de repetición de visitas de supervisión.

Por tanto, se valora con una puntuación que corresponde con **1,60 puntos**. (40 %)

4. Capacidad/flexibilidad para acometer posibles cambios (2 puntos)

**La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.** Se menciona con un detalle somero la descripción de la capacidad/flexibilidad para acometer posibles cambios futuros en la especificación de los indicadores y recursos técnicos destinados. Es incompleta porque no se menciona de forma específica la asunción del 10% de posibles cambios.

Por tanto, se valora con una puntuación que corresponde con **0,80 puntos**. (40 %)

### **DESCRIPCIÓN DE RECURSOS DESTINADOS, PERFILES Y FUNCIONES (8 PUNTOS)**

1. Descripción y desglose de la dedicación estimada horas/año (5 puntos)

**La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio, con todos los requisitos.** La oferta realiza una descripción muy somera, resultando en un detalle medio en lo relativo a la dedicación estimada horas/año de los recursos destinados al proyecto en todas y cada una de las fases del proyecto, distinguiendo entre el equipo de backoffice y el personal de campo.

Por tanto, se valora con una puntuación que corresponde con **4,00 puntos**. (80 %)

2. Descripción de los perfiles profesionales y funciones (3 puntos)

**La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.** Detalla de una forma muy somera los perfiles profesionales y funciones a desarrollar y no menciona acciones ni estrategias orientadas a garantizar el anonimato de las supervisiones.

Por tanto, se valora con una puntuación que corresponde con **1,20 puntos**. (40 %)

### **DOCUMENTACIÓN DESCRIPTIVA Y ALCANCE DEL SERVICIO: MÁXIMO 8 PUNTOS.**

1. Especificación detallada de la plataforma tecnológica que se utilizará en el proyecto (5 puntos)

**La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.** A penas dedica un par de párrafos para describir la plataforma tecnológica con un ejemplo con datos ficticios muy generalista, resultando en su conjunto un detalle somero. Falta detalle de la información y la especificación de requisitos resulta incompleta al poner un ejemplo de otro aplicativo y no contemplar correctamente la especificación del entorno de usuario (GUI).

Por tanto, se valora con una puntuación que corresponde con **2,00 puntos**. (40 %)

2. Enumeración de todos los productos (3 puntos)

**La información es coherente, pero incompleta y con un nivel de detalle medio, con los requisitos incompletos.** La descripción de los entregables es muy somera y demasiado simple. No menciona productos básicos como programación de visitas o planificación, por ejemplo.

Por tanto, se valora con una puntuación que corresponde con **1,20 puntos**. (40 %)

La suma de los puntos otorgados a cada uno de los **criterios evaluables mediante juicios de valor** es de **14,40 puntos**.



La suma de los puntos otorgados a cada uno de los **criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas** es de **3,00 puntos**.

La suma de los puntos otorgados a cada uno de los criterios de valoración y, por lo tanto, la **puntuación total** tras la suma de la valoración de los criterios evaluables mediante juicios de valor y de los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas de la oferta técnica de la empresa **ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN S.L.** es de **17,40 puntos**.

El umbral de suficiencia de las ofertas técnicas para considerarlas aptas o técnicamente aceptables, establecido en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, consiste en que dichas ofertas tienen que igualar o superar ( $\geq$ ) los 20,00 puntos.

La oferta técnica de la empresa **ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN S.L.** al haber obtenido 17,40 puntos, no iguala ni supera los 20,00 puntos, no alcanzando el mínimo establecido, por lo que se considera “NO APTA” o “TECNICAMENTE NO ACEPTABLE”.

En consecuencia, y de conformidad en lo previsto en la condición 2.2. y en la condición 8.4. del Pliego de Condiciones Particulares, la oferta presentada por la empresa **ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN S.L.** queda **excluida de la licitación**.

Conforme a los artículos 119 y siguientes del Libro I del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, el licitador podrá formular reclamación ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid en el plazo recogido en los mencionados artículos del RDL 3/2020 por la remisión que hacen en cuanto al régimen jurídico de la reclamación a 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.