

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original.

MADRID112

INFORME TÉCNICO DE EVALUACIÓN DE LOS CRITERIOS DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR

CONTRATO: ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA SOPORTE DEL SERVICIO 112

ÍNDICE

1	OBJETO DEL DOCUMENTO	3
2	PROCESO DE CONTRATACIÓN Y PLAZOS.....	3
3	EQUIPO EVALUADOR.....	3
4	EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS PROPUESTAS	4
4.1	Tabla de Propuestas de Empresas Licitantes.....	8
4.2	Tabla de Evaluación de Ofertas (Justificación y Puntuación).....	11
5	CONCLUSIONES	14

1 OBJETO DEL DOCUMENTO

El objeto del presente documento es mostrar los resultados de la evaluación técnica relativa a la valoración de las ofertas presentadas en la contratación de “los Servicios de Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Soporte del Servicio 112 de la Comunidad de Madrid”, Expediente A/SER-039391/2023, conforme a los criterios de valoración establecidos dependientes de un juicio de valor.

Se dará lectura de los resultados del presente informe, en la Mesa de Contratación, que se celebrará el **5 de septiembre de 2024**.

2 PROCESO DE CONTRATACIÓN Y PLAZOS

- Publicación de la convocatoria en el DOUE: **29 de julio de 2024**.
- Plazo de presentación de ofertas: **19 de agosto de 2024**.
- Mesa de calificación de documentación: **20 de agosto de 2024**.

Presenta oferta la empresa **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, SAU**; y una vez analizada la documentación incorporada se concluye que reúne los requisitos administrativos exigidos.

- Mesa extraordinaria de criterios dependientes de un juicio de valor: **27 de agosto de 2024**.

3 EQUIPO EVALUADOR

Para la evaluación de las ofertas presentadas respecto a los criterios dependientes de un juicio de valor, se ha contado con la participación de un equipo técnico formado por:

- Subdirectora General de Desarrollo Tecnológico: M^a José Guillermo Martín

- Jefe de Servicio de Comunicaciones: Pablo Otero Otero
- Jefe de Unidad Técnica de Sistemas: Francisco José Herráez García
- Responsable de Mantenimiento de Sistemas M112: Clemente Esteban Pastor
- Responsable de Procedimientos M112: Valentín León Pérez

4 EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS PROPUESTAS

Se muestran en este apartado las tablas de ponderación y evaluación para los criterios establecidos:

- Criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor

Se elaborarán dos tablas diferentes:

1. Tabla de propuestas de empresas licitantes: Se resumen las principales características de las ofertas presentadas encuadradas dentro de los subcriterios definidos anteriormente.
2. Tabla de evaluación de ofertas (Justificación y Puntuación): Para cada uno de los subcriterios definidos se describen los aspectos más relevantes de la propuesta, el resultado sobre 100 puntos máximo totales y los resultados sobre 30 puntos máximo, que es el valor correspondiente a los criterios dependientes de un juicio de valor.

Según lo establecido en la Cláusula I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la tabla general de distribución de pesos y puntuaciones para todos los criterios de evaluación es la siguiente:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA PREVIA A PONDERACIÓN	PONDERACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA FINAL
CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS			
Precio	100	50%	50
Otros criterios de evaluación automática	100	20%	20
Subtotal		70%	70
CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR			
Criterios de evaluación por juicio de valor	100	30%	30
Subtotal		30%	30
TOTAL CRITERIOS		100%	100

- Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor

Se valorarán aquellas propuestas técnicas específicas que aporten valor añadido y beneficios cuantitativos y cualitativos a la prestación del Servicio 112, respecto a los requisitos básicos (mínimos) exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- Servicio de video llamada en la atención ciudadana. Esta mejora añadirá al sistema la posibilidad de creación de salas de audio-video compartido por el personal de la Sala de Operaciones de Madrid 112 o el Organismo encargado de la resolución y atención de la emergencia y el ciudadano, de cara a poder prestar una ayuda remota más precisa cuando así se requiera:
 - Mejora en la comunicación con la ampliación de información a partir de la inclusión de video en la gestión de la llamada de emergencia
 - Mejora en la atención en caso de necesidad de asistencia remota por parte de los organismos encargados de la resolución
- Integración con el sistema de avisos a la población de la Red de Alerta Nacional. Evolución en la operativa disponible en SIGE con la integración del Sistema de Aviso

a la Población de la Red de Alerta Nacional de Protección Civil, ES-Alert, implantado desde comienzos del año 2023. Esta mejora añadirá al sistema la posibilidad de enviar el aviso masivo de forma análoga a como se realiza actualmente en otros casos a través del visor cartográfico del GIS (Sistema de Información Geográfica):

- Mayor facilidad y rapidez en el caso de necesidad de generación de alertas a la población, con la integración de ES-ALERT en un sistema único, SIGE
 - Aumento de la seguridad en el proceso de creación de avisos masivos con la unificación de la herramienta
- Control de alto nivel de los parámetros fundamentales del Servicio 112. Esto supone respecto a los requisitos básicos, una mejora del modelo organizativo, operativo y tecnológico por parte del contratista, que proporcione una mayor agilidad y escalado para la detección, análisis y resolución de anomalías exógenas y endógenas, con repercusión en la estabilidad de los parámetros fundamentales del Servicio 112, en cuanto a accesibilidad y disponibilidad para:
 - Detección del volumen de llamadas 112, respecto al valor medio, en régimen de soporte 24x7
 - Detección del flujo de llamadas por rutas ordinarias, en régimen de soporte 24x7
- Descripción de la solución técnica propuesta. Se valorará la calidad, definición, desarrollo, características... de la descripción detallada de la solución técnica propuesta que suministre respuesta a los requerimientos del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se asigna una puntuación máxima global de 100 puntos (antes de ponderar) a los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor, al objeto de facilitar la asignación de puntos en el proceso de evaluación, según las valoraciones parciales que aparecen en la tabla siguiente:

PROPUESTAS TÉCNICAS DE MEJORA	PUNTUACIÓN MÁXIMA PREVIA A PONDERACIÓN
Servicio de videollamada en la atención ciudadana	Hasta 40 puntos
- Mejora en la comunicación con la ampliación de información a partir de la inclusión de video en la gestión de la llamada de emergencia	Hasta 20 puntos
- Mejora en la atención en caso de necesidad de asistencia remota por parte de los organismos encargados de la resolución	Hasta 20 puntos
Integración con el sistema de avisos a la población de la Red de Alerta Nacional	Hasta 30 puntos
- Mayor facilidad y rapidez en el caso de necesidad de generación de alertas a la población, con la integración de ES-ALERT en un sistema único, SIGE	Hasta 15 puntos
- Aumento de la seguridad en el proceso de creación de avisos masivos con la unificación de la herramienta	Hasta 15 puntos
Control de alto nivel de los parámetros fundamentales del Servicio 112	Hasta 20 puntos
- Detección del volumen de llamadas 112, respecto al valor medio, en régimen de soporte 24x7	Hasta 10 puntos
- Detección del flujo de llamadas por rutas ordinarias, en régimen de soporte 24x7	Hasta 10 puntos
Descripción de la Solución Técnica propuesta	Hasta 10 puntos
- Calidad, definición, desarrollo, características	Hasta 10 puntos



Informe Técnico de Evaluación de los Criterios Dependientes de Juicio de Valor.

Contrato: Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Soporte del Servicio 112

4.1 Tabla de Propuestas de Empresas Licitantes

Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor Propuestas técnicas de Mejora		Propuesta Empresa
Servicio de videollamada en la atención ciudadana – 40 puntos		
<ul style="list-style-type: none">Mejora en la comunicación con la ampliación de información a partir de la inclusión de video en la gestión de la llamada de emergencia		<ul style="list-style-type: none">ALCANCE: Integración en el SIGE del Servicio de videollamada desde MADRID 112 al ciudadano
<ul style="list-style-type: none">Mejora en la atención en caso de necesidad de asistencia remota por parte de los organismos encargados de la resolución		<ul style="list-style-type: none">BENEFICIOS: Aumento de la fluidez de la comunicación al ayudar al ciudadano en la definición de la emergencia, permitiendo:<ul style="list-style-type: none">Mayor integración a personas con discapacidad auditiva (al poder ser apoyadas por traductores en lengua de signos)Mejor definición de las singularidades de las características de la emergencia (relativas a su ubicación, naturaleza, implicados...)La asistencia remota prestada por especialistas (médico, regulador, policía, bomberos,...)



Informe Técnico de Evaluación de los Criterios Dependientes de Juicio de Valor.

Contrato: Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Soporte del Servicio 112

07323868392703608310

Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor Propuestas técnicas de Mejora		Propuesta Empresa
Integración con el sistema de avisos a la población de la Red de Alerta Nacional – 30 puntos		
<ul style="list-style-type: none">Mayor facilidad y rapidez en el caso de necesidad de generación de alertas a la población, con la integración de ES-ALERT en un sistema único, SIGE	<ul style="list-style-type: none">ALCANCE: Integración en SIGE del Sistema de Aviso a la Población de la Red de Alerta Nacional de Protección Civil, ES-Alert	<p>La información de datos personales que se puede obtener de la base de datos de la Red de Alerta Nacional de Protección Civil, ES-Alert, se encuentra en el código de verificación de la base de datos de la Red de Alerta Nacional de Protección Civil, ES-Alert.</p> <ul style="list-style-type: none">BENEFICIOS:<ul style="list-style-type: none">Comunicación inmediata: Al conectarse con RAN-PWS, ASEM 112 puede enviar alertas y advertencias directamente a los ciudadanos en tiempo real. Esto acelera la comunicación y permite una respuesta más rápida ante situaciones críticas.Mayor Alcance a la Población: RAN-PWS llega a una amplia audiencia a través de radiofrecuencia. Esto garantiza que las alertas alcancen a la mayoría de las personas en áreas afectadas.Información precisa: El sistema permite enviar detalles específicos sobre la emergencia, como ubicación geográfica, tipo de amenaza y acciones recomendadas. Esto ayuda a las personas a tomar decisiones informadas y a seguir las instrucciones adecuadas.Reducción de pánico: Al proporcionar información oficial y verificada, RAN-PWS ayuda a evitar la propagación de rumores y pánico innecesario. Las alertas claras y concisas mantienen a la población informada y tranquila.
	<ul style="list-style-type: none">Aumento de la seguridad en el proceso de creación de avisos masivos con la unificación de la herramienta	



Informe Técnico de Evaluación de los Criterios Dependientes de Juicio de Valor.

Contrato: Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Soporte del Servicio 112

Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor Propuestas técnicas de Mejora	Propuesta Empresa	
Control de alto nivel de los parámetros fundamentales del Servicio 112 – 20 puntos		
<ul style="list-style-type: none">o Detección del volumen de llamadas 112, respecto al valor medio, en régimen de soporte 24x7	<ul style="list-style-type: none">- ALCANCE:<ul style="list-style-type: none">• Servicio de monitorización de negocio: COMMAND CENTER (Monitorización, Grupo Técnico de Servicio, Informes, gráficos y alarmas).• Procesos críticos de negocio (PCN) + Operaciones críticas de negocio (OCN) + Priorización y protocolos de actuación. Incluye monitorización y supervisión.- BENEFICIOS:<ul style="list-style-type: none">• Servicio integral de monitorización, seguimiento, resolución de incidencias y supervisión (Tiempo Real, Alta Criticidad)• Gestión integral. Definición personalizada (PCN, OCN)• Control de cambios. Gestión de crisis. Pruebas de plan de continuidad.	
<ul style="list-style-type: none">o Detección del flujo de llamadas por rutas ordinarias, en régimen de soporte 24x7		
Descripción de la Solución Técnica propuesta – 10 puntos		
<ul style="list-style-type: none">o Calidad, definición, desarrollo, características	<ul style="list-style-type: none">- ALCANCE: Implantación y prestación de los distintos servicios y actividades asociadas a los mismos (documentación, formación, calidad, protección de datos y seguridad). Determinación de mantenimientos preventivo, predictivo, correctivo y evolutivo. Necesidades de alojamiento externo para Sala de Operaciones y un Centro de Proceso de Datos. Aplicación a los entornos de la Plataforma Tecnológica (producción, respaldo, preproducción, desarrollo y formación) en los diferentes subsistemas- BENEFICIOS: Descripción exhaustiva de las acciones a ejecutar para el desarrollo del Contrato de Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Soporte del Servicio 112	



Informe Técnico de Evaluación de los Criterios Dependientes de Juicio de Valor.

Contrato: Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Soporte del Servicio 112

4.2 Tabla de Evaluación de Ofertas (Justificación y Puntuación)

Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor Propuestas técnicas de Mejora	Aspectos Relevantes Propuesta y Justificación	Resultado sobre 100 Puntos Máximo	Resultado sobre 30 Puntos Máximo
Servicio de videollamada en la atención ciudadana – 40 puntos			
<ul style="list-style-type: none">Mejora en la comunicación con la ampliación de información a partir de la inclusión de video en la gestión de la llamada de emergencia	<ul style="list-style-type: none">+Creación de canal nuevo de comunicación+Mejora de la atención a personas con discapacidad auditiva+Alineamiento con las directivas de comunicaciones procedentes de la UE+Inclusión equipamiento hardware	16,80	5,04
<ul style="list-style-type: none">Mejora en la atención en caso de necesidad de asistencia remota por parte de los organismos encargados de la resolución	<ul style="list-style-type: none">-Dependencia de la aplicación My112 para la llamada iniciada por el ciudadano-Comunicación bidireccional-Falta de previsión de medios de almacenamiento	18,00	5,40



Informe Técnico de Evaluación de los Criterios Dependientes de Juicio de Valor.

Contrato: Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Soporte del Servicio 112

Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor Propuestas técnicas de Mejora	Aspectos Relevantes Propuesta y Justificación	Resultado sobre 100 Puntos Máximo	Resultado sobre 30 Puntos Máximo
Integración con el sistema de avisos a la población de la Red de Alerta Nacional – 30 puntos			
<ul style="list-style-type: none">Mayor facilidad y rapidez en el caso de necesidad de generación de alertas a la población, con la integración de ES-ALERT en un sistema único, SIGE	<ul style="list-style-type: none">+Simplificación y unificación del proceso de emisión de avisos masivos de Madrid 112+Operativa similar y compatible con SIGE+Capacidad de realización de auditorías completas y registro de actividad-Incertidumbre en el momento de la implementación de la funcionalidad, ya que depende de la correspondiente generación de API por parte del Ministerio	11,70	3,51
<ul style="list-style-type: none">Aumento de la seguridad en el proceso de creación de avisos masivos con la unificación de la herramienta		11,70	3,51
Control de alto nivel de los parámetros fundamentales del Servicio 112 – 20 puntos			
<ul style="list-style-type: none">Detección del volumen de llamadas 112, respecto al valor medio, en régimen de soporte 24x7	<ul style="list-style-type: none">+Servicio configurable y a demanda de Madrid 112+Preparación de gráficos y dashboards personalizados+Suministro y modelado de informes	7,00	2,10

<ul style="list-style-type: none">○ Detección del flujo de llamadas por rutas ordinarias, en régimen de soporte 24x7	<ul style="list-style-type: none">+Formación al cliente-Falta de concreción en la definición de controles, hitos, parámetros...-Información inconcreta incidencias y causas de las mismas	7,00	2,10
Descripción de la Solución Técnica propuesta – 10 puntos			
<ul style="list-style-type: none">○ Calidad, definición, desarrollo, características	<ul style="list-style-type: none">+Servicio consolidado para grandes clientes. Experiencia demostrada en Madrid112.+Plan de Gestión de Administración y Mantenimiento detallado y completo+Plan Evolutivo alineado con las futuras necesidades del SIGE-Falta de definición de las actividades requeridas en el modelo de interrelación.-Falta de concreción en la definición de las tareas de Administración dirigidas a Seguridad Informática	8,00	2,40

Como resumen de las puntuaciones, se muestra la tabla siguiente:

CRITERIOS	RESULTADO SOBRE 100	RESULTADO SOBRE 30
SERVICIO DE VIDEOLLAMADA EN LA ATENCIÓN CIUDADANA – 40 PUNTOS		
Mejora en la comunicación con la ampliación de información a partir de la inclusión de vídeo en la gestión de la llamada de emergencia (20 puntos)	16,80	5,04
Mejora en la atención en caso de necesidad de asistencia remota por parte de los organismos encargados de la resolución (20 puntos)	18,00	5,40
INTEGRACIÓN CON EL SISTEMA DE AVISOS A LA POBLACIÓN DE LA RED DE ALERTA NACIONAL – 30 PUNTOS		
Mayor facilidad y rapidez en el caso de necesidad de generación de alertas a la población, con la integración de ES-ALERT en un sistema único, SIGE (15 puntos)	11,70	3,51
Aumento de la seguridad en el proceso de creación de avisos masivos con la unificación de la herramienta (15 puntos)	11,70	3,51
CONTROL DE ALTO NIVEL PARÁMETROS 112 - 20 PUNTOS		
Detección del volumen de llamadas 112, respecto al valor medio, en régimen de soporte 24*7 (10 puntos)	7,00	2,10
Detección del flujo de llamadas por rutas ordinarias, en régimen de soporte 24*7 (10 puntos)	7,00	2,10
DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA - 10 PUNTOS		
Calidad, definición, desarrollo, características (10 puntos)	8,00	2,40
	80,20	24,06

5 CONCLUSIONES

En base a lo anterior, la empresa Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones, SAU alcanza una puntuación de **24.06 puntos** sobre 30 puntos máximo, en la valoración relativa a los criterios dependientes de un juicio de valor.

Pozuelo de Alarcón, a la fecha de la firma.

**LA SUBDIRECTORA GENERAL
DE DESARROLLO TECNOLÓGICO**

F. mado d g almen e po GUILLERMO MARTÍN MARIA JOSÉ
Fecha 2024 09 05 13 16

Fdo.: M^a José Guillermo Martín