



OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO PARA LA APLICACIÓN SIAR (SERVICIO INTEGRAL DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS) DE METRO DE MADRID

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012400358

NÚMERO DE LA S.C: 6000011610

Elaboradores: Rubén Gómez y Emilio Bolívar

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:

El objeto del presente informe es la realización de la valoración técnica de las ofertas presentadas en el marco de la licitación nº 6012400358 para la contratación de un Servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación SIAR de Metro de Madrid.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

Han manifestado interés las empresas:

- NTT DATA SPAIN SL
- CONSULTIA IT S.L.
- ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES

Han presentado oferta las empresas:

- NTT DATA SPAIN SL
- CONSULTIA IT S.L.
- ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:

No procede.

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS:

Una vez verificado que no existe contenido mínimo se pasa a la valoración de los requerimientos técnicos exigibles en cada una de las ofertas.

Se revisan pues todas las ofertas de los licitadores y no se detectan incumplimientos con respecto a los requerimientos de los pliegos, tanto de Prescripciones Técnicas como de Condiciones Particulares en las empresas NTT DATA SPAIN SL y CONSULTIA IT SL.

La empresa ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES ha incluido en la carpeta 2 el Anexo XIII DECLARACIÓN OFERTA TÉCNICA: CRITERIOS CUALITATIVOS EVALUABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS), por tanto, **se propone la exclusión de dicha licitadora**, de acuerdo a lo establecido en el apartado 42 del cuadro resumen del PCP, la inclusión en la carpeta 2 de cualquier información relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas o de cualquier documento que permita deducir o conocer la puntuación de estos criterios y/o la introducción de la oferta económica o de cualquier otro tipo de documento que permita deducir o conocer su importe, conllevará la exclusión del licitador.

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

Se ha procedido a valorar las ofertas atendiendo a los criterios cualitativos siguientes evaluables mediante juicios de valor, tal y como se indica en el PCP (apartado 27):

27. Evaluación de las ofertas

Oferta Técnica

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

- **Organización del trabajo y propuesta para el servicio (puntuación máxima: 14 puntos)**

Se debe detallar la organización del trabajo y la descripción del enfoque de la prestación del servicio. Para ello se definirán las tareas, los recursos necesarios (humanos y materiales) para realizar las mismas y se planificará los métodos para llevar a cabo dichas tareas

Adicionalmente se valorarán los siguientes apartados:

- ✓ Criterios de selección y asignación de los recursos
- ✓ Gestión de rotaciones de los medios humanos
- ✓ Roles responsables

Valoración de cada criterio	Puntuación
Completa. Se detalla la organización y la descripción del enfoque y se incluyen todos los apartados adicionales.	14 puntos
Media. Se detalla la organización y descripción del enfoque, pero falta 1 de los apartados adicionales	7 puntos
Baja o incompleta. Se detalla la organización y descripción del enfoque, pero faltan 2 o más de los apartados adicionales	0 puntos

- **Gestión y seguimiento del servicio (puntuación máxima: 11 puntos):**

Se debe detallar la metodología de gestión y seguimiento de los trabajos. Se expondrá cómo el licitante va a realizar las tareas relacionadas con la coordinación, seguimiento y control del servicio

Adicionalmente se valorarán los siguientes apartados:

- ✓ Métodos de detección de problemas
- ✓ Gestión de problemas y acciones previstas
- ✓ Roles responsables

Valoración de cada criterio	Puntuación
Completa. Se detalla la metodología de gestión y seguimiento de los trabajos y se incluyen todos los apartados adicionales.	11 puntos
Media. Se detalla la metodología de gestión y seguimiento de los trabajos, pero falta 1 de los apartados adicionales	6 puntos
Baja o incompleta. Se detalla la metodología de gestión y seguimiento de los trabajos, pero faltan 2 o más de los apartados adicionales	0 puntos

- **Aseguramiento de la calidad (puntuación máxima: 9 puntos)**

Se detallarán los mecanismos y procedimientos que se llevarán a cabo en el servicio para asegurar que tanto la documentación, como el código y entregables del servicio, van a tener la calidad esperada y solicitada. Tendrá que indicarse el rol que se hará responsable del aseguramiento de la calidad.

Adicionalmente se valorarán los siguientes apartados:

- ✓ Certificaciones en materia de calidad
- ✓ Métodos de detección de la satisfacción del cliente
- ✓ Posibles acciones de mejora

Valoración de cada criterio	Puntuación
Completa. Se detallan los mecanismos y procedimientos de aseguramiento de la calidad y se incluyen todos los apartados adicionales.	9 puntos
Media. Se detallan los mecanismos y procedimientos de aseguramiento de la calidad, pero falta 1 de los apartados adicionales	5 puntos
Baja o incompleta. Se detallan los mecanismos y procedimientos de aseguramiento de la calidad, pero faltan 2 o más de los apartados adicionales	0 puntos

Nota: esta documentación se presentará conforme a lo indicado en el apartado 42 del cuadro resumen de este PCP.

En la siguiente tabla, se indican los criterios cualitativos que han sido evaluados mediante juicios de valor:

Criterio 1: Organización del trabajo y propuesta para el servicio (puntuación máxima: 14 puntos).

Criterio 2: Gestión y seguimiento del servicio (puntuación máxima: 11 puntos).

Criterio 3: Aseguramiento de la calidad (puntuación máxima: 9 puntos).

Empresa	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Puntuación final	Explicación
NTT DATA SPAIN SL	14 puntos	11 puntos	9 puntos	34 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se obtiene una puntuación de 14, es decir, la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que se considera que la información aportada es completa, detalla todas las tareas e incluye todos los apartados adicionales.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se obtiene una puntuación de 11, es decir, la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que se considera que la información aportada es completa, detalla todas las tareas e incluye todos los apartados adicionales.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se obtiene una puntuación de 9, es decir, la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que se considera que la información aportada es completa, detalla todas las tareas e incluye todos los apartados adicionales.</p>
CONSULTIA IT S.L.	0 puntos	0 puntos	9 puntos	9 puntos	<p>Para el <u>criterio 1</u>, se obtiene una puntuación de 0 ya que en el apartado organización y propuesta del servicio se considera incompleto.</p> <p>Para el <u>criterio 2</u>, se obtiene una puntuación de 0 ya que el apartado gestión y seguimiento del servicio se considera incompleto.</p> <p>Para el <u>criterio 3</u>, se obtiene una puntuación de 9, es decir, la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya</p>

					que se considera que la información aportada es completa, detalla todas las tareas e incluye todos los apartados adicionales.
--	--	--	--	--	---

A continuación, se amplía el detalle de la evaluación realizada para cada oferta:

NTT DATA SPAIN SL

Criterio 1: Organización del trabajo y propuesta para el servicio.

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo a la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta (páginas 20-57) se aporta información completa, estructurada, detalla todas las tareas e incluye todos los apartados adicionales, en relación a los aspectos que se valoran: **organización del trabajo** (presentan un organigrama con la estructura organizativa con una descripción muy detallada y precisa, tanto de su equipo como el de Metro (responsables, parte técnica y parte usuaria) indicando claramente cuáles son las funciones de cada uno) y **descripción del enfoque para la prestación del servicio** (se realiza una descripción detallada tanto de las tareas como de los recursos necesarios para realizar las mismas e incluyen una planificación de los métodos para llevar a cabo dichas tareas).

En cuanto a los apartados adicionales: **criterios de selección y asignación de los recursos** (se explica con detalle la planificación de medios humanos, cómo se realiza la formación continua de los empleados y el proceso de contratación proactiva realizado. También se explica el proceso de gestión y seguimiento de las asignaciones y des asignaciones de los recursos humanos), **gestión de rotaciones de los medios humanos** (se explica con precisión las fases del proceso de rotaciones de los medios humanos además del proceso de gestión de problemas de los medios humanos), **roles responsables** (presentan una descripción detallada de los roles de su equipo indicando claramente cuáles son las funciones de cada uno).

En consecuencia, el criterio Organización del trabajo y propuesta para el servicio obtiene una puntuación de 14 puntos.

Criterio 2: Gestión y seguimiento del servicio.

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta (páginas 59-72) se aporta información completa, estructurada, detalla todas las tareas e incluye todos los apartados adicionales, con relación a los aspectos que se valoran: **metodología de gestión y seguimiento de los trabajos** (se presenta con bastante detalle el modelo de seguimiento de los trabajos a realizar, el objetivo de los mismos, alcance e interlocutores. Se detallan cómo se realizarán los diferentes procesos implicados en la etapa de prestación del servicio, mantenimiento correctivo, preventivo, formación técnica, partes de actividad y la realización y actualización de documentación técnica y funcional).

En cuanto a los apartados adicionales: **métodos de detección de problemas** (se explican con detalle tres maneras de detección de problemas), **gestión de problemas y acciones previstas** (se especifican con detalle cada una de las fases del Proceso de Gestión de Incidencias y las fases del Proceso de Gestión de Evolutivos, describiendo perfectamente el ciclo y actividad ante una incidencia o evolutivo, así como los momentos en los que participan los usuarios para la validación y el personal de sistemas para las subidas del producto resultante a los distintos entornos. También se describe cómo se realizará la gestión de riesgos definiendo las etapas donde se registran, se clasifican, se analizan y su impacto), **roles responsables** (se especifican los roles responsables en la gestión de riesgos en sus distintas fases).

En consecuencia, el criterio Gestión y seguimiento del servicio obtiene una puntuación de 11 puntos.

Criterio 3: Aseguramiento de la calidad.

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo a la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta (páginas 74-86) se aporta información completa, estructurada, detalla todas las tareas e incluye todos los apartados adicionales, para todos los aspectos que se valoran: **mecanismos y procedimientos previstos para asegurar la calidad de la documentación, el código y entregables del servicio** (se detalla muy bien el uso de las metodologías, proceso de pruebas que someten a los productos y las herramientas y software aportados para asegurar la calidad de los entregables).

En cuanto a los apartados adicionales: **certificaciones en materia de calidad** (poseen certificación ISO9001, ISO20000, ISO27001 y CMMI), **métodos de detección de la satisfacción del cliente** (dentro de su estrategia de mejora continua explican con detalle la definición de los cuestionarios de satisfacción y el proceso para la realización de las encuestas de satisfacción), **posibles acciones de mejora** (en caso de insatisfacción enumeran un listado de posibles acciones de mejora).

Dentro de la oferta, en el apartado 3.4 Aseguramiento de la calidad, se menciona en varias páginas de este apartado el rol responsable del aseguramiento de la calidad como un rol compartido entre el Jefe de Proyecto de NTTDATA y el departamento “Producción Global” perteneciente a NTTDATA.

En consecuencia, el criterio Aseguramiento de la calidad obtiene una puntuación de 9 puntos.

CONSULTIA IT S.L.

Criterio 1: Organización del trabajo y propuesta para el servicio.

Se considera que en la información aportada (páginas 15-42), aunque **se describen** la organización del trabajo y la descripción del enfoque de la prestación del servicio, existen múltiples errores de referencias a otros apartados del documento que denotan incoherencias en el detalle de la descripción de este criterio, con lo cual **no se puede considerar detallado y completo**.

A modo de ejemplo, en la página 19, donde están explicando el flujo general de la organización del servicio se hace referencia a varios apartados que no se corresponden o no existen.

De manera similar ocurren errores referenciales en la página 20 donde hacen referencia al apartado 2.4.3 *Mantenimiento Correctivo* el cual no se corresponde, en la página 23 donde hacen referencia al apartado 2.4.3.1 *Base de datos de errores conocidos* el cual no se corresponde y en la página 27 donde hacen referencia al apartado 2.4.5.2 *Metodología de cálculo de esfuerzos* el cual no existe.

Además, en los apartados adicionales encontramos otros errores referenciales.

A modo de ejemplo, dentro del apartado adicional de los **Criterios de selección y asignación de los recursos**, en la página 35 y 36 hacen referencia a unos capítulos en los que se desconoce el número y nombre y no se permite analizar el detalle.

De manera similar ocurren estos errores referenciales dentro del apartado adicional **Gestión de rotaciones de los medios humanos**, en las páginas 36 y 38.

Todos estos errores en los apartados adicionales imposibilitan evaluarlos como detallados y completos, por tanto, ambos apartados adicionales se consideran como no incluidos.

En consecuencia, el criterio Organización del trabajo y propuesta para el servicio obtiene una puntuación de 0 puntos.

Criterio 2: Gestión y seguimiento del servicio.

Se considera que en la información aportada (páginas 43-70), aunque **se describe** la metodología de gestión y seguimiento de los trabajos, existen múltiples errores de referencias a otros apartados del documento que denotan incoherencias en el detalle de la descripción de este criterio, con lo cual **no se puede considerar detallado y completo**.

A modo de ejemplo, en la página 46, donde están explicando los informes de seguimiento de los trabajos, se hace referencia a varios apartados en los que se desconoce el número y nombre y no permite analizar el detalle.

De manera similar ocurren errores referenciales en la página 50 donde hacen referencia al apartado 2.3 *Herramientas para la gestión del servicio* el cual no se corresponde y en la página 56 donde hacen referencia al apartado 2.2.3.1 *Base de datos de errores conocidos* el cual no se corresponde.

Además, en el apartado adicional de **Roles responsables**, presentan un modelo de relación por niveles indicando las funciones y actividades para los distintos comités de seguimiento, como se puede apreciar desde las páginas 43 a 45, pero **no se detalla explícitamente las funciones que asumen cada uno de los roles, por lo que se considera el detalle incompleto**.

Este error en el apartado adicional imposibilita evaluarlo como detallado y completo, por tanto, este apartado adicional se considera como no incluido.

En consecuencia, el criterio Gestión y seguimiento del servicio obtiene una puntuación de 0 puntos.

Criterio 3: Aseguramiento de la calidad.

Se obtiene la máxima puntuación otorgable de acuerdo con la tabla de distribución de puntos, ya que en la oferta (páginas 71-80) se aporta información completa, estructurada, detalla todas las tareas e incluye todos los apartados adicionales, para todos los aspectos que se valoran: **mecanismos y procedimientos previstos para asegurar la calidad de la documentación, el código y entregables del servicio** (elaborarán un Plan de calidad, donde detallan las actividades, objetivos, productos y fases. También elaborarán un "Informe de Auditoría de Calidad" que entregarán al cliente y al equipo de proyecto).

En cuanto a los apartados adicionales: **certificaciones en materia de calidad** (poseen certificación ISO 9001:2015, ISO 33000, ISO 20000, ISO 27001), **métodos de detección de la satisfacción del cliente** (se explican las distintas encuestas de satisfacción que manejan), **posibles acciones de mejora** (explican con detalle las Posibles Acciones de Mejora en Calidad basándose en el marco de trabajo Agile).

El responsable del aseguramiento de la calidad lo asume **director responsable de la calidad del servicio**, que acompañará al Gestor del Servicio en los comités de seguimiento mensuales, tal y como indica Consultia en la página 74 de su oferta.

En consecuencia, el criterio Aseguramiento de la calidad obtiene una puntuación de 9 puntos.

6 CONCLUSIONES:

Una vez analizadas todas las ofertas presentadas en el ámbito de esta licitación y valoradas con relación al PPT, se aporta el siguiente cuadro resumen:

Empresa	Total Puntos Criterios evaluables con juicios de valor	Calificación
NTT DATA SPAIN SL	34 puntos	PASA A LA EVALUACIÓN DE CRITERIOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS
CONSULTIA IT S.L.	9 puntos	PASA A LA EVALUACIÓN DE CRITERIOS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS

De las tres ofertas técnicas presentadas y revisadas, dos cumplen con el PPT y PCP, NTT DATA SPAIN SL y CONSULTIA IT SL. La oferta presentada por ALTERE SERVICIOS PROFESIONALES, **se propone la exclusión**, de acuerdo con lo establecido en el apartado 42 del cuadro resumen del PCP, tal y como se detalla en el presente informe.

Esta licitación incluye criterios cualitativos de adjudicación del contrato mediante la aplicación de fórmulas. Por tanto, no hay aún valoración respecto al límite de suficiencia técnica, cuyo cumplimiento no podrá comprobarse hasta analizar, con posterioridad a la emisión de este informe, las puntuaciones correspondientes a los criterios cualitativos de adjudicación del contrato mediante la aplicación de fórmulas.

Nota: La fecha de las firmas electrónicas del informe es posterior a la fecha de descarga de los documentos incluidos en la carpeta 3 debido a que, después de la descarga de los mismos, se detectó una errata en el referido informe.

El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes.

En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos