



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AVANZADA DEL CENTRO DE OPERACIONES DE MANTENIMIENTO Y MONITORIZACIÓN DE INSTALACIONES Y TELECOMUNICACIONES (COMMIT)

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012400400

NÚMERO DE SC: 6000011599

Elaboradores y aprobadores:

Adela Matamoros

Adolfo García

Fecha: 3 de enero de 2025

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

El objeto del presente documento es recoger el resultado de los análisis efectuados sobre las ofertas técnicas presentadas a la licitación para el *servicio de mantenimiento del Sistema de Atención Telefónica Avanzada el Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Telecomunicaciones (COMMIT) de Metro de Madrid*.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA

La licitación 6012400400 se ha realizado por procedimiento abierto con pluralidad de criterios.

Las empresas que han manifestado interés se listan a continuación:

- EULEN, S.A.
- INETUM ESPAÑA, S.A.
- SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U.
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.
- VERCOM PROFESSIONAL SERVICES S.L.
- MEMORANDUM MULTIMEDIA S.L.
- SELECT ASTERISCO, S.L.

De ellas, las que finalmente han presentado oferta han sido:

- SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U.
- VERCOM PROFESSIONAL SERVICES S.L.

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA

En el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares se indica que hay que presentar oferta técnica, pero no se establece un contenido mínimo:

¿Es necesaria oferta técnica? Si

La valoración técnica se realizará de acuerdo con los criterios especificados en el apartado 27 del cuadro resumen de este PCP y la documentación para la valoración de dichos criterios deberá presentarse conforme a lo indicado en el apartado 42 del cuadro resumen de este PCP

Ambas empresas, **SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U.** y **VERCOM PROFESSIONAL SERVICES S.L.**, han presentado oferta técnica.

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS

La oferta presentada por **SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U.**, no cumple con todos los requerimientos de presentación de ofertas exigidos en el Pliego de Condiciones Particulares.

En la documentación técnica incluida en la carpeta 2 de la aplicación SRM se recoge información relativa a criterios evaluables mediante fórmulas, concretamente en los apartados 3.2.4 “Mantenimiento Preventivo” (página 14) se indica la frecuencia de las revisiones periódicas.

La periodicidad de las revisiones de mantenimiento preventivo es uno de los criterios cualitativos evaluable mediante la aplicación de fórmulas, como viene indicado en el apartado 27 “Evaluación de las ofertas” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares:

Criterios cualitativos evaluables mediante la aplicación de fórmulas:

1. Revisiones periódicas de mantenimiento preventivo: 5 puntos

La periodicidad de las revisiones de mantenimiento preventivo de la plataforma de software se valorará como sigue:

- Si Frec (m) = 6 meses, se le asignará 0 puntos
- Si $Frec(m) \leq 5$ meses, se le asignará puntos proporcionalmente mediante la siguiente fórmula lineal:

$$\text{Puntuación} = 6 - Frec(m)$$

Siendo

- o Puntuación = puntuación del criterio “revisiones periódicas de mantenimiento preventivo” de la oferta objeto de valoración.
- o $Frec(m)$ = frecuencia propuesta en meses de la revisión periódica objeto de valoración

De esta manera los resultados en puntos quedarán así:

Frecuencia (meses)	Puntos
1	5
2	4
3	3
4	2
5	1
6	0

Nota: La valoración técnica para este criterio se realizará exclusivamente con la información contenida en la declaración del Anexo XIII.

En el apartado 42 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares se indica expresamente que la inclusión en la carpeta 2 de información relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas conlleva la exclusión del licitador:

La inclusión en esta carpeta 2 de 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.

Por lo que, la oferta presentada por **SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U.** no cumple los requisitos de los pliegos, quedando excluida y no pasando a la fase de valoración técnica.

No hay incumplimientos de los requisitos de los pliegos que puedan implicar la exclusión de la oferta presentada por **VERCOM PROFESSIONAL SERVICES S.L.**

5 DESARROLLO DE LA VALORACIÓN TÉCNICA CORRESPONDIENTE A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR (PUNTUACIÓN)

La oferta se ha valorado según los criterios y subcriterios de la valoración técnica evaluable mediante juicios de valor, recogidos en el punto 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares de la licitación, que son los siguientes:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

1. Organización del equipo de trabajo: 5 puntos

Los criterios de asignación de puntos es el siguiente:

- Descripción de la organización del equipo de trabajo, u organigrama que la resuma, que cubra todas las áreas de actividad consideradas en el alcance del servicio, los distintos puestos que la integran, los niveles jerárquicos y las relaciones de mando. (3 puntos).

Nota: esta documentación no deberá incluir ningún tipo de información relativa a los medios personales del apartado 24 del cuadro resumen de este PCP.

VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las actividades del alcance y con un nivel de detalle referido a las condiciones de ejecución específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	3 puntos
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las actividades del alcance y con un nivel de	1,5 puntos

detalle referido a las condiciones de ejecución soporte genérico de similar naturaleza y alcance, pero sin detallar lo requerido en el PPT.	
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las actividades del alcance y con un nivel de detalle referido a las condiciones de ejecución soporte genérico de mantenimiento de diferente naturaleza y alcance que lo indicado en el PPT.	0 puntos

- Descripción completa, específica y congruente de las funciones de cada uno de los puestos incluidos en la organización del equipo de trabajo (**2 puntos**).

Nota: esta documentación no deberá incluir ningún tipo de información relativa a los medios personales del apartado 24 del cuadro resumen de este PCP.

VALORACIÓN DE CADA CRITERIO	PUNTUACIÓN
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las actividades del alcance y con un nivel de detalle referido a las condiciones de ejecución específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	2 puntos
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las actividades del alcance y con un nivel de detalle referido a las condiciones de ejecución soporte genérico de similar naturaleza y alcance, pero sin detallar lo requerido en el PPT.	1 puntos
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las actividades del alcance y con un nivel de detalle referido a las condiciones de ejecución soporte genérico de mantenimiento de diferente naturaleza y alcance que lo indicado en el PPT.	0 puntos

2. Metodología de trabajo: 10 puntos

- Descripción del proceso de gestión, seguimiento y control de incidencias (**2 puntos**).

VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a las específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	2 puntos
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de	1 punto

detalle referido a un soporte genérico de similar naturaleza y alcance, pero sin detallar lo requerido en el PPT.	
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones y con un nivel de detalle referido a un soporte genérico de mantenimiento de diferente naturaleza y alcance que lo indicado en el PPT.	0 puntos

- Propuesta de procedimiento de comunicación de incidencias y de su resolución, cumpliendo las condiciones de prestación del servicio establecidas. (2 puntos).

VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a las específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	2 puntos
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a un soporte genérico de similar naturaleza y alcance, pero sin detallar lo requerido en el PPT.	1 punto
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones y con un nivel de detalle referido a un soporte genérico de mantenimiento de diferente naturaleza y alcance que lo indicado en el PPT.	0 puntos

- Propuesta de procedimiento de revisión de cumplimiento de las condiciones de uso de licenciamiento e identificación de mejoras. (2 puntos).

VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a las específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	2 puntos
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a un soporte genérico de similar naturaleza y alcance, pero sin detallar lo requerido en el PPT.	1 punto
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones y con un nivel de detalle	0 puntos

referido a un soporte genérico de mantenimiento de diferente naturaleza y alcance que lo indicado en el PPT.	
---	--

- Propuesta de procedimiento de gestión, planificación, seguimiento y control de trabajos de mantenimiento preventivo. **(2 puntos).**

VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a las específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	2 puntos
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a un soporte genérico de similar naturaleza y alcance, pero sin detallar lo requerido en el PPT.	1 punto
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones y con un nivel de detalle referido a un soporte genérico de mantenimiento de diferente naturaleza y alcance que lo indicado en el PPT.	0 puntos

- Propuesta de procedimiento de gestión, planificación, seguimiento y control de trabajos de mantenimiento evolutivo. **(2 puntos).**

VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a las específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	2 puntos
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a un soporte genérico de similar naturaleza y alcance, pero sin detallar lo requerido en el PPT.	1 punto
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones y con un nivel de detalle referido a un soporte genérico de mantenimiento de diferente naturaleza y alcance que lo indicado en el PPT.	0 puntos

5.1 VALORACIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA

La puntuación máxima de los criterios evaluables mediante juicios de valor es de 15 puntos.

PROPUESTA TÉCNICA	PUNTUACIÓN MÁXIMA (Juicios de Valor)
ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	5 puntos
METODOLOGÍA DE TRABAJO	10 puntos
TOTAL	15 PUNTOS

5.1. 1 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

La puntuación máxima de este apartado es de 5 puntos.

Según se detalla en el punto 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, los criterios para la valoración de este apartado son los que se recogen en la siguiente tabla:

DESCRIPCIÓN	CONCEPTO	PUNTUACIÓN MÁXIMA
Descripción de la organización del equipo de trabajo, u organigrama que la resuma, que cubra todas las áreas de actividad consideradas en el alcance del servicio, los distintos puestos que la integran, los niveles jerárquicos y las relaciones de mando.	O1	3
Descripción completa, específica y congruente de las funciones de cada uno de los puestos incluidos en la organización del equipo de trabajo.	O2	2

El criterio de asignación de puntos para cada apartado será el siguiente (acumulativo):

VALORACIÓN DE CADA CRITERIO	PUNTUACIÓN
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las actividades del alcance y con un nivel de detalle referido a las condiciones de ejecución específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	100%
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las actividades del alcance y con un nivel de detalle referido a las condiciones de ejecución soporte genérico de similar naturaleza y alcance, pero sin detallar lo requerido en el PPT.	50%
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las actividades del alcance y con un nivel de detalle referido a las condiciones de ejecución soporte genérico de mantenimiento de diferente naturaleza y alcance que lo indicado en el PPT.	0%

El resumen de la puntuación obtenida es el siguiente:

OFERTANTE	ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO		
	O1	O2	SUBTOTAL
VERCOM PROFESSIONAL SERVICES S.L.	3	2	5

VERCOM PROFESSIONAL SERVICES S.L., en el apartado 2.1. de su oferta, expone una descripción de la organización del equipo de trabajo, estructurado jerárquicamente en dos niveles y que incluye las áreas de actividad recogidas en el alcance de los servicios. la información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las actividades del alcance y con un nivel de detalle referido a las condiciones de ejecución específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo que obtiene la puntuación máxima en el aspecto O1 (3 puntos).

También, se incluye una descripción completa, específica y congruente de las funciones de cada uno de los puestos del equipo de trabajo. Igualmente, la información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las actividades del alcance y con un nivel de detalle referido a las condiciones de ejecución específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas, obteniendo la puntuación máxima en el aspecto O2 (2 puntos).

5.1.2 METODOLOGÍA DE TRABAJO

La puntuación máxima de este apartado es de 10 puntos.

Según se detalla en el punto 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, los criterios para la valoración de este apartado se subdividen en cinco aspectos que se recogen en la siguiente tabla:

ASPECTOS	CONCEPTO	PUNTUACIÓN MÁXIMA
Descripción del proceso de gestión, seguimiento y control de incidencias	M1	2
Propuesta de procedimiento de comunicación de las incidencias y de su resolución cumpliendo las condiciones de prestación del servicio establecidas	M2	2
Propuesta de procedimiento de revisión de cumplimiento de las condiciones de uso de licenciamiento e identificación de mejoras	M3	2
Propuesta de procedimiento de gestión, planificación, seguimiento y control de trabajos de mantenimiento preventivo	M4	2
Propuesta de procedimiento de gestión, planificación, seguimiento y control de trabajos de mantenimiento evolutivo	M5	2

El criterio de asignación de puntos para cada apartado será el siguiente (acumulativo):

VALORACIÓN DE CADA CRITERIO	PUNTUACIÓN
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a las específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	100%
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a un soporte genérico de similar naturaleza y alcance, pero sin detallar lo requerido en el PPT.	50%
La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a un soporte genérico de mantenimiento de diferente naturaleza y alcance que lo indicado en el PPT.	0%

El resumen de la puntuación obtenida es el siguiente:

OFERTANTE	METODOLOGÍA					
	M1	M2	M3	M4	M5	SUBTOTAL
VERCOM PROFESSIONAL SERVICES S.L.	2	2	1	1	2	8

VERCOM PROFESSIONAL SERVICES S.L. en el apartado 3.1.1 de su oferta técnica, describe con detalle el proceso de gestión, seguimiento y control de incidencias. La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a las específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo que obtiene la puntuación máxima en el aspecto M1 (2 puntos).

Se incluye también en el apartado 3.1.2 un procedimiento detallado de comunicación de incidencias y de su resolución. La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a las específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo que obtiene también la puntuación máxima en el aspecto M2 (2 puntos).

Para el concepto de la revisión del cumplimiento de las condiciones de uso del licenciamiento e identificación de mejoras, en el apartado 3.3 se describe el procedimiento de revisión de las licencias AVAYA instaladas en la plataforma. La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a un soporte genérico de similar naturaleza y alcance, pero sin detallar lo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo que en el aspecto M3 obtiene el 50% de la puntuación máxima (1 punto).

En el apartado 3.6 de su oferta técnica, se presenta un proceso de gestión planificación, seguimiento y control coherente para el mantenimiento preventivo. La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a un soporte genérico de similar naturaleza y alcance, pero sin detallar lo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo que el aspecto M4 obtiene el 50% de la puntuación máxima (1 punto).

Por último, en el apartado 3.7 de su oferta técnica se describe el proceso de gestión, planificación, seguimiento y control del mantenimiento evolutivo. La información es acorde con las condiciones de ejecución y los niveles de servicio exigidos, incluye todas las condiciones de ejecución y con un nivel de detalle referido a las específicas solicitadas por Metro de Madrid en el Pliego de Prescripciones Técnicas, obteniendo el 100% de la puntuación en el aspecto M5 (2 puntos).

6 CONCLUSIONES

El siguiente cuadro resume las puntuaciones de los criterios cualitativos de valoración evaluables mediante juicios de valor:

CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA (Puntos)	PUNTUACIÓN OFERTA VERCOM
1. ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	5	5
Descripción de la organización	3	3
Funciones de los puestos	2	2
2. METODOLOGÍA DE TRABAJO	10	8
Gestión, seguimiento y control de incidencias	2	2
Comunicación de incidencias y resolución	2	2
Revisión de condiciones de licenciamiento	2	1
Gestión, seguimiento y control del mantenimiento preventivo	2	1
Gestión, seguimiento y control del mantenimiento evolutivo	2	2
TOTAL	15 puntos	13 puntos

La oferta técnica de **VERCOM PROFESSIONAL SERVICES S.L.**, se considera APTA en relación con los requerimientos de los pliegos, no aplicando el apartado de contenido mínimo de la oferta técnica ya que no se exige en esta licitación.

La valoración técnica de los criterios evaluables mediante juicios de valor de la oferta de **VERCOM PROFESSIONAL SERVICES S.L.** es de 13 puntos.

Por otro lado, la oferta técnica presentada por **SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U.**, no cumple con todos los requerimientos de presentación de ofertas exigidos en el Pliego de Condiciones Particulares, ya que se

incluye información relativa a criterios evaluables mediante fórmulas, por lo que ha quedado excluida y no ha sido valorada técnicamente.

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.