



1. INTRODUCCIÓN

El pasado 28 de marzo de 2025 se anuncia convocatoria para la licitación por procedimiento abierto del contrato SG-5/2024 denominado "Implantación y explotación de una red de comercialización atendida de los productos tarifarios del Consorcio Regional de Transportes de Madrid", cuyo plazo de presentación de ofertas finalizó el 28 de abril de 2025.

El objeto de este procedimiento abierto es la contratación de la implementación y explotación de una red para la venta atendida de los productos tarifarios del Consorcio Regional de Transportes Regulares de Madrid (en adelante CRTM), soportados por la tecnología sin contacto en las diferentes tarjetas de transporte público existentes, así como aquellas otras actividades adicionales o complementarias al servicio de venta y postventa.

2. OBJETO DEL INFORME

El objeto de este informe es la valoración técnica de los criterios evaluables mediante juicio de valor de las ofertas presentadas a la mencionada licitación (Sg-5/2024).

Dado el carácter técnico del contrato licitado, se ha requerido informe a los servicios técnicos de la Agencia madrileña de Administración Electrónica (en adelante MD). En este informe se aúnan los resultados de la valoración efectuados por los servicios técnicos de MD con el análisis realizado por los servicios técnicos del CRTM.

La valoración de MD se considera vinculante en los siguientes criterios:

- Descripción técnica completa de los terminales propuestos para cada punto de venta. Se valorará las características técnicas de los terminales en relación con la descripción de los mismos contenida en el Pliego de Prescripciones Técnicas. (1,5 puntos)
- Relación detallada de los equipos, productos y servicios que el licitador adscribirá a la ejecución del contrato. Se valorará la adecuación de tales medios a los fines y actividades descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. (2 puntos)

En el resto de criterios, dado el carácter de estos, el informe no otorga puntuaciones, siendo la unidad promotora la responsable de su puntuación. El primer criterio no ha sido valorado por MD.

El informe presentado por MD se adjunta como documentación aneja al presente informe.

3. OFERTAS PRESENTADAS

La Mesa de Contratación, reunida con fecha 6 de mayo de 2025 para la calificación de la documentación administrativa, concluye con la constatación de que la empresa Compañía de Distribución Integral Logista S.A.U., única concurrente, ha presentado su documentación de forma completa y correcta.

En la segunda sesión de la Mesa de Contratación del CRTM de fecha 13 de mayo de 2025 se procedió a la apertura del sobre 2 (documentación técnica valorable mediante juicios de valor) del licitador admitido.

Conforme a lo que establecen los artículos 145 y 157 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y el artículo 27 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente esta Ley, la Mesa acuerda solicitar informe a los servicios técnicos correspondientes sobre la proposición presentada.

La Mesa advierte que, en caso de que dichas proposiciones contuvieran datos de criterios evaluables mediante fórmulas, se comunique a la mesa para el estudio de los mismos, a efectos de determinar si procede la exclusión del licitador del procedimiento de contratación.

4. CRITERIOS INCLUIDOS EN EL PCAP

Los criterios de juicio de valor que se analizan y que sirven de base para la adjudicación del contrato y que figuran expuestos en el apartado 9.B.2 de la cláusula 1 del PCAP son los siguientes:

- Memoria explicativa de las características de la red propuesta para la ejecución del contrato, de acuerdo con los requisitos establecidos por el CRTM en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se valorarán las características de la red, sistemas organizativos, medios de comunicaciones, y descripciones detalladas que se efectúen sobre los diferentes sistemas de trabajo a implementar. (2 puntos)
- Descripción técnica completa de los terminales propuestos para cada punto de venta. Se valorará las características técnicas de los terminales en relación con la descripción de los mismos contenida en el Pliego de Prescripciones Técnicas. (1,5 puntos)
- Relación detallada de los equipos, productos y servicios que el licitador adscribirá a la ejecución del contrato. Se valorará la

adecuación de tales medios a los fines y actividades descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. (2 puntos)

- Memoria explicativa de los medios humanos (número y distribución) y su organización para el cumplimiento de los objetivos del contrato. Descripción de servicios específicos, tipo call-center o similar. Se valorarán las características del equipo humano propuesto, en función de las exigencias del servicio. Se valorará asimismo la descripción de todos los servicios de carácter específico que se planteen utilizar en el desarrollo del proceso. (2 puntos).
- Memoria explicativa del procedimiento de gestión de incidencias tanto de los sistemas tecnológicos y desarrollos implementados como de los servicios prestados por la red de venta (1,5 puntos).
- Gestión del proyecto a través de herramientas colaborativas: descripción de la herramienta propuesta, beneficios, funciones de colaboración, prestaciones de la herramienta para el CRTM (1 punto)

Asimismo, en este mismo apartado se hace notar que la memoria explicativa no podrá exceder de 20 páginas (exceptuando índice, portada y contraportada) y no podrá hacer referencia a ninguno de los criterios de adjudicación descritos en los apartados A) Criterios relacionados con los costes y B) Criterios aplicables mediante fórmulas.

5. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

A continuación, se expone la valoración de cada uno de los criterios de juicio de valor incluidos en la licitación, de la oferta presentada por el licitador concurrente.

En primer lugar, se ha comprobado que la memoria no incluye información sobre los criterios de adjudicación de los apartados a (costes) y b (criterios aplicables mediante fórmulas). Tampoco excede del máximo de 20 páginas establecido.

a) Memoria explicativa de las características de la red propuesta:

El apartado 6 del PPT desarrolla los requisitos comerciales de la red de venta requerida para la ejecución del contrato. De acuerdo con estos requisitos se evalúa la idoneidad de la red propuesta por el licitador.

a.1 Características de la red presentada:

La oferta del licitador indica que la red propuesta está compuesta por:

- Expendedurías de Tabaco y Timbre que comparten una identidad corporativa común, dispersión por todo el territorio y proximidad a toda la población y estabilidad. Sujetos adicionalmente a las exigencias de la concesión del Estado, repercuten en una mayor garantía de la calidad del servicio
- Establecimientos complementarios (quioscos, intercambiadores de transporte, tiendas ILUNION) a los que se les aplicará los mismos estándares de calidad de servicio.

La inclusión de la red de estancos se considera un punto fuerte de la red dado su consideración de punto esencial que permite la apertura en momentos críticos como el periodo COVID, tal como reseña en la propia oferta.

a.2. **Sistemas organizativos:**

La oferta describe que la Dirección de Zona Centro-Noroeste de Logista será la encargada de la gestión comercial de la Comunidad de Madrid y sus provincias limítrofes. La comunicación y difusión de información a la red de venta se efectúa a través de canales de comunicación propios (circulares, correo electrónico y portal web específico) además de la comunicación en tiempo real disponible en las terminales del punto de venta. Asimismo, los canales se complementan con las reuniones con los representantes de los establecimientos comerciales adheridos.

El esquema organizativo se considera válido para la difusión de información, si bien, se detecta la ausencia de una mayor profundidad de la descripción de las tareas asignadas a los diferentes miembros de la Dirección de Zona y de su funcionamiento, siendo como es su gestión, una pieza clave en la motivación, fidelización o rendimiento de los miembros de la red de venta.

a.3. **Sistemas de trabajo**

El procedimiento de trabajo bascula en torno a dos aspectos:

- Formación: tanto interna al personal propio de Logista encargado del Servicio de Atención al Cliente, como externa a los puntos de venta. Administrada por la unidad de negocio correspondiente y con la implicación con la Dirección IT Corporativa. Se incluye la elaboración de un manual específico, cursos de formación y talleres.
- Control de calidad: auditorias de calidad, control de stock e investigación mediante cliente misterioso.

La descripción y contenido del sistema de trabajo se considera correcta para el objetivo permitido. Sin embargo, sí se detecta deficiente la información sobre la evaluación de la calidad del servicio dado que no se informa de la periodicidad concreta de la misma y su dimensionamiento.

Este apartado tiene un máximo asignado de 2 puntos. Se evalúa la completitud de la oferta en los tres apartados incluidos en la valoración del epígrafe, y especialmente, la aportación de elementos no incluidos en el pliego de prescripciones técnicas.

Concluyendo los aspectos reseñados en cada punto, la oferta se considera correcta en su enfoque y en la descripción de los servicios incluidos, no obtiene la máxima puntuación dado que se observan aspectos mejorables. Bajo estas consideraciones, se propone la asignación de **1,5 puntos** del máximo de 2 puntos establecidos.

b. Descripción técnica completa de los terminales propuestos para cada punto de venta:

De acuerdo con el informe de los servicios técnicos de MD, los terminales propuestos el HP RP9015, HP EOP SO windows, HP EOP SO Android, SUNMI V3 MIX de tipo PC y los terminales de tipo lector grabador QP3000-L, AFFIX TR-200 y SunMI P2 PRO cumplen con los requerimientos técnicos establecidos por el CRTM para la autenticación, lectura y grabación de las tarjetas de transporte del CRTM, siendo modelos equivalentes o versiones más modernas a los actualmente en uso.

Los modelos ofrecidos cumplen con los requerimientos técnicos establecidos en el PPT y la normativa de la Directiva de la Comunidad Europea 89/336/EEC,

Asimismo, la descripción de las funcionalidades de estos equipos (conexión online, actualización remota, integración de pago, software de implementación) son adecuadas a los requisitos exigidos.

Bajo las consideraciones anteriores, se otorgan **1,5 puntos** de un total de 1,5 puntos.

c. Relación detallada de los equipos, productos y servicios que el licitador adscribirá a la ejecución del contrato.

LOGISTA presenta en el apartado de relación de equipos, productos y servicios adscritos una descripción extensa y detallada de los medios técnicos adscritos al contrato.

En cuanto a la gestión, se destacan:

- Gestión de procesos: SAP HANA y sus módulos (logística, finanzas, CRM, BW) como núcleo de gestión empresarial.
- Sistema Central: Plataforma LetsWeb, específica para servicios transaccionales, integrada con SAP BW para análisis de datos.
- Herramientas complementarias: ETS Panel (monitorización) y CAD (explotación de transacciones).

Respecto a la arquitectura de red y sistemas, la propuesta cumple con los requerimientos del pliego, incorporando un módulo principal de gestión y un módulo de seguridad central que garantizan redundancia, alta disponibilidad, seguridad física y energética, así como el cumplimiento de estándares internacionales mediante certificaciones ISO 9001, 14001, 27001, 45001 y 50001. El sistema principal de gestión cuenta con las funcionalidades requeridas en pliego como lo son la venta de tarjetas y títulos, aplicación de listas, envío de información al CRTM, cambio de zona, consulta de saldo y anulación de ventas.

Asimismo, se dispone de entornos de pruebas (DEV y QUA) con herramientas de Azure DevOps que permiten realizar pruebas, despliegues controlados y verificación de versiones, lo que aporta fiabilidad y trazabilidad al proceso.

Por último, se incluyen servicios de almacenaje, distribución y transporte de tarjetas, respaldados por protocolos de seguridad y pólizas de seguro, lo que refuerza la integridad del servicio logístico.

En conclusión, la propuesta de LOGISTA presenta una organización de medios técnicos completa, bien estructurada y plenamente alineada con los fines y actividades descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, lo que justifica la máxima puntuación en este subcriterio.

Bajo las consideraciones anteriores, se otorgan **2 puntos** de un total de 2 puntos.

d. Memoria explicativa de los medios humanos (número y distribución) y su organización para el cumplimiento de los objetivos del contrato.

Para valorar tanto los medios humanos destinados como su organización, se tiene en cuenta tanto la eficiencia operativa como la adecuación de los recursos humanos a los objetivos del contrato.

Presenta un equipo específico multidisciplinar con formación superior universitaria en distintos ámbitos, y con la capacidad y experiencia necesarias para este Contrato.

En concreto para el CRTM se propone una Dirección de Proyecto formada por:

- Gerente Timbre, Documentos y Transporte Público
- Director Zona Centro-Noroeste
- Project Manager IT

Esta Dirección, además, estará apoyada por otras unidades como son la Jefatura Administración Zona Centro Noroeste, Equipo logístico, equipo de desarrollo e implementación, Gerente de cuentas, Coordinador de Negocio, operaciones y back office y personal administrativo de apoyo.

Así mismo, contará con el Servicio de Atención al Punto de Venta (Call Center de asistencia a la red para atender sus incidencias: 19 agentes + 2 coordinadoras), el Servicio específico para el terminal PC Strator (2 coordinadores +15 agentes); y con el Departamento de Operaciones y Transporte, encargado de las labores de almacenaje. Adicionalmente, se mencionan las empresas contratadas por Logista para tareas específicas relacionadas con este contrato: DXC Technology, INDRA, ViewNext (IBM) y DIUSFRAMI.

En conjunto, la propuesta traslada una amplia dotación de personal, desarrolla las funciones y organigramas de cada una de las áreas funcionales. De la oferta, como punto fuerte valorable, se desprende que la empresa licitadora pone a disposición del contrato todos los medios técnicos disponibles lo que permite garantizar la adecuación de la formación y experiencia del equipo destinado al proyecto. Como punto débil de la oferta, no resulta suficientemente desarrollado el papel del departamento de calidad y no parece otorgársele la relevancia oportuna en la propia dirección del proyecto integrando uno de sus miembros en el equipo que lo lidera.

Bajo estas consideraciones, se otorga una puntuación máxima de **1,8** puntos sobre un total de 2 puntos.

e. Memoria explicativa del procedimiento de gestión de incidencias

LOGISTA propone un enfoque integral para la gestión de incidencias y la monitorización de operaciones en la plataforma LetsWeb, destacando su experiencia previa y la aplicabilidad de sus soluciones en entornos de transporte público.

Este procedimiento contempla una clasificación óptima de las incidencias, con soporte disponible 24x7, un tiempo máximo de asignación de 15 minutos y una resolución en un plazo máximo de 4 horas. Estas características permiten

una respuesta ágil y eficaz ante cualquier incidencia, garantizando la continuidad del servicio.

El servicio para el CRTM de esta plataforma dispone de la aplicación ETSPanel, que cada minuto realiza una comprobación de la calidad del servicio:

- Indicador de ventas, que compara el volumen de ventas actual con las ventas anteriores, para lanzar la alarma correspondiente.
- Indicador de finalizadas, que comprueba el porcentaje de transacciones que no finalizan correctamente y lanza la alarma correspondiente

La oferta contempla un protocolo estructurado para la gestión de incidencias que puedan surgir en el funcionamiento de la red de ventas: comunicación, clasificación y priorización, proceso de escalado multinivel. No se incluyen detalladamente los tiempos de respuesta. Bajo las consideraciones anteriores,

Se otorga una puntuación de **1,4** puntos sobre un total de 1,5 puntos.

f. Gestión del proyecto a través de herramientas colaborativas

LOGISTA propone como herramienta colaborativa principal la plataforma YouTrack, una solución comercial desarrollada por JetBrains, especializada en la gestión de proyectos, seguimiento de tareas e incidencias, y colaboración entre equipos. Esta herramienta ya está siendo utilizada por el licitador en otros proyectos similares, lo que demuestra su experiencia previa y su aplicabilidad en entornos de transporte público.

La propuesta destaca los beneficios de disponer de una herramienta colaborativa que sustituya el uso del correo electrónico por un entorno único de trabajo compartido. En cuanto a funcionalidades, YouTrack cubre los elementos básicos esperables en un sistema de gestión de proyectos:

- Gestión de tareas con posibilidad de adjuntar documentación.
- Base de conocimiento compartida.
- Colaboración entre diferentes entidades, permitiendo la participación de equipos como en este proyecto ocurre.
- Generación de informes configurables.
- Notificaciones y avisos automáticos

Respecto a las prestaciones específicas para el CRTM, se indica que la herramienta permitirá un acceso compartido para el seguimiento de tareas y el control de calidad del servicio, con informes que faciliten el análisis de tiempos de resolución, distribución de tareas, estados y prioridades. Esto proporcionaría al CRTM visibilidad sobre el desarrollo del proyecto, facilitando su supervisión y toma de decisiones.

No obstante, la propuesta no aclara aspectos relevantes para valorar completamente la utilidad de la herramienta en el contexto del contrato:

- No se indica cuántos usuarios del CRTM tendrían acceso a la plataforma.
- No se detallan los roles o permisos que se asignarían a dichos usuarios.
- No se precisa si el CRTM dispondría de capacidades de administración o únicamente de consulta.

En conclusión, aunque la propuesta es sólida en cuanto a la elección de la herramienta, sus beneficios y funcionalidades, la falta de información clave sobre su implementación concreta para el CRTM impide otorgar la máxima puntuación.

Bajo estas consideraciones se otorga una puntuación de 0,75 puntos de un máximo de 1 punto.

6. RESUMEN DE PUNTUACIONES

A continuación se adjunta el resumen de las puntuaciones otorgadas a la oferta presentada por LOGISTA S.A.U.

Criterios	Puntuación
Memoria explicativa de las características de la red propuesta	1,50
Descripción técnica completa de los terminales propuestos para cada punto de venta	1,50
Relación detallada de los equipos, productos y servicios que el licitador adscribirá a la ejecución del contrato.	2,00
Memoria explicativa de los medios humanos (número y distribución) y su organización para el cumplimiento de los objetivos del contrato	1,80
Memoria explicativa del procedimiento de gestión de incidencias	1,40
Gestión del proyecto a través de herramientas colaborativas	0,75
Total puntuación	8,95

En Madrid a fecha de firma

Firmado digitalmente por: MARTINEZ MANZANARES FRANCISCO JESUS
Fecha: 2025.06.25 12:22

Técnico de Apoyo del Área de Gestión Comercial