

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 acceder al original.

Valoración del apartado B2 del PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE: IMPLANTACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE UNA RED DE COMERCIALIZACIÓN ATENDIDA DE LOS PRODUCTOS TARIFARIOS DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

Fecha 30/05/2025 versión 1.0

Versión 1.0 (30/05/2025)	CREACIÓN DEL DOCUMENTO
--------------------------	------------------------

1. Introducción

Este documento describe las reflexiones realizadas para evaluar el apartado B2 del PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE: IMPLANTACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE UNA RED DE COMERCIALIZACIÓN ATENDIDA DE LOS PRODUCTOS TARIFARIOS DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES DE MADRID A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

2. Aspectos valorables y puntuaciones

B.2: Criterio evaluable mediante Juicio de Valor. Organización de los medios técnicos y humanos. Hasta 10 puntos. El número máximo de puntos otorgados a este criterio es de 10 puntos.

Este informe se centra principalmente en la valoración de los aspectos técnicos del contrato. A continuación se detallan los criterios y se identifica si han sido objeto de valoración técnica final o si, por el contrario, se ha realizado una valoración pero se determina que la valoración definitiva corresponde al CRTM.

Criterios	Observación
Memoria explicativa de las características de la red propuesta	No valorado
Descripción técnica completa de los terminales propuestos para cada punto de venta	Valoración técnica
Relación detallada de los equipos, productos y servicios que el licitador adscribirá a la ejecución del contrato.	Valoración técnica
Memoria explicativa de los medios humanos (número y distribución) y su organización para el cumplimiento de los objetivos del contrato	No se puntúa
Memoria explicativa del procedimiento de gestión de incidencias	No se puntúa
Gestión del proyecto a través de herramientas colaborativas	No se puntúa

3. Valoración de criterios

3.1 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 estos contenida en el Pliego de Prescripciones Técnicas. (1,5 puntos)

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.

En la propuesta se describen el funcionamiento operativo con los equipos propuestos:

- Conexión online
- Actualización remota
- Integración de pago
- Software: registro y sistema backup, listas, servicios adhoc, protección ante dos tarjetas.

Los modelos ofrecidos cumplen sobradamente con los requerimientos técnicos y se otorga una **puntuación de 1,5**.

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)

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:

SAP HANA y sus módulos (logística, finanzas, CRM, BW) como núcleo de gestión empresarial.

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. **Puntuación 2 puntos**

3.2. 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).

LOGISTA presenta una estructura organizativa amplia y especializada para la ejecución del contrato, con una distribución clara de funciones y responsabilidades. La propuesta incluye tanto personal propio como colaboradores externos, organizados en distintas áreas funcionales que cubren todas las necesidades del servicio.

Se contempla una Dirección de Proyecto específica para el contrato, integrada por responsables de áreas clave lo que garantiza una gestión transversal y especializada.

LOGISTA dispone de un Servicio de Atención al Punto de Venta (Call Center) con un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 y sábados de 9:00 a 14:00 horas. Este servicio está compuesto por un equipo con amplia experiencia y formación específica en la operativa del CRTM, incluyendo un soporte especializado con personal dedicado exclusivamente a este servicio.

Adicionalmente, LOGISTA cuenta con contratos suscritos con entidades externas especializadas (DXC, INDRA, ViewNext, DIUSFRAMI), lo que permite reforzar su capacidad operativa sin comprometer el alcance ni la calidad del servicio.

El equipo propuesto está compuesto por profesionales con formación superior universitaria en diversas disciplinas (ingeniería, administración, derecho, etc.) y con experiencia, lo que garantiza su idoneidad para el correcto desarrollo del contrato.

La valoración final de este apartado corresponde al CRTM.

3.3. 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).

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.

Gestión de Incidencias

La propuesta detalla un procedimiento de actuación claramente definido que abarca toda la solución e infraestructura que soporta la plataforma LetsWeb. 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.

En cuanto a funcionalidades, el sistema de gestión de incidencias incluye:

- Clasificación automática y priorización de incidencias.
- Registro y trazabilidad completa de cada caso.
- Integración con herramientas de soporte técnico.
- Notificaciones automáticas sobre el estado de las incidencias.
- Informes de resolución y métricas de desempeño.

Respecto a las prestaciones específicas para el CRTM, se indica que el sistema permitirá un seguimiento detallado de las incidencias, facilitando la supervisión del servicio y la toma de decisiones basada en datos objetivos.

Monitorización

La solución de monitorización propuesta, basada en LetsWeb y ETSPanel, proporciona una visión clara y accesible de las operaciones. Esta herramienta permite al CRTM mejorar su eficiencia operativa, reducir los tiempos de respuesta y acceder fácilmente a la información relevante.

Entre sus funcionalidades destacan:

- Visualización en tiempo real del estado de los sistemas.
- Paneles de control personalizables.
- Alertas automáticas ante eventos críticos.
- Históricos de eventos y análisis de tendencias.
- Acceso remoto y seguro para los usuarios autorizados.

Estas capacidades ofrecen al CRTM una herramienta potente para la supervisión continua del servicio, contribuyendo a una gestión proactiva y eficiente.

Aspectos no aclarados

No obstante, la propuesta no incluye información específica sobre los costes de licenciamiento de las soluciones ETSPanel y LetsWeb. Esta omisión introduce incertidumbre en la estimación económica del proyecto, especialmente si se requiere adquirir licencias adicionales o si existen condiciones particulares de uso, como restricciones por dispositivo o licencias concurrentes.

La valoración final de este criterio corresponde al CRTM

3.4. 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)

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 LOGISTA 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 especifica quién asume el coste de las licencias o suscripciones de YouTrack.
- 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.

La valoración final de este criterio corresponde al CRTM.

Firmado por LEON FARIÑA
MARIA DEL AMOR -
[REDACTED] el día
25/06/2025 con un
certificado emitido por
AC FNMT Usuarios