

# **INFORME DE VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS PRESENTADAS AL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE A LA OFICINA DE GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO DE LA AGENCIA DE CIBERSEGURIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

Expediente AC-001-2025 (Procedimiento abierto con pluralidad de criterios)

## **1 OBJETO DEL INFORME**

El presente informe tiene por objeto presentar las valoraciones correspondientes a los criterios técnicos evaluables mediante juicio de valor, incluidos en el procedimiento abierto convocado para la contratación del servicio de “SOPORTE A LA OFICINA DE GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO DE LA AGENCIA DE CIBERSEGURIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

La elaboración de este informe ha sido realizada por el equipo de valoración de la Agencia de Ciberseguridad de la Comunidad de Madrid, en su condición de órgano de contratación, ejerciendo sus funciones de análisis y decisión en materia de adjudicación de contratos públicos.

La evaluación se ha llevado a cabo de conformidad con lo establecido en los pliegos que rigen la licitación, en particular, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de Prescripciones Técnicas, y de acuerdo con los principios de objetividad, transparencia e imparcialidad.

La valoración se ha efectuado exclusivamente sobre la base del contenido incluido en el Sobre nº 2, correspondiente a los criterios no cuantificables mediante fórmula. En todo momento se han aplicado de forma homogénea los criterios y subcriterios definidos en los pliegos, respetando los límites, metodologías y directrices establecidos para esta fase del procedimiento.

## **2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA**

En Madrid, a las 11:00 horas del día 30 de mayo de 2025, se reúne, por medios electrónicos, la Mesa de Contratación de la Agencia de Ciberseguridad de la Comunidad de Madrid para proceder a la apertura del Sobre nº 2, correspondiente a la documentación técnica relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende exclusivamente de un juicio de valor, presentada por los licitadores interesados en el contrato “SOPORTE A LA OFICINA DE GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO DE LA AGENCIA DE CIBERSEGURIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

En la sesión, la Mesa constata la relación definitiva de licitadores admitidos tras la revisión de la documentación administrativa (Sobre nº 1), que son los siguientes:

NIF	NOMBRE / RAZÓN SOCIAL
B85908093	ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA S.L.
B01644558	CIPHERBIT, S.L.U.

NIF	NOMBRE / RAZÓN SOCIAL
B16436099	DELOITTE TECHNOLOGY & TRANSFORMATION, S.L.U.
B88428404	EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORÍA S.L.
A28855260	INETUM ESPAÑA, S.A.
B78016375	PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES DE NEGOCIOS, S.L.
B87335071	PROCESIA PROYECTOS Y SERVICIOS, S.L.
B98513260	SOTHIS SERVICIOS TECNOLÓGICOS S.L.
B15726177	TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.
A78053147	TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.

A continuación, se procede a valorar las ofertas técnicas de los licitadores admitidos.

### 3 CRITERIOS DE VALORACIÓN MEDIANTE JUICIO DE VALOR

Los criterios evaluables mediante juicio de valor tienen por finalidad valorar la calidad técnica, organizativa y metodológica de las propuestas, asegurando que estas cumplan con los objetivos del contrato “SOPORTE A LA OFICINA DE GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO DE LA AGENCIA DE CIBERSEGURIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID”. La puntuación total asignada a estos criterios es de **45 puntos**, distribuidos en cinco criterios principales (Criterio 4 a Criterio 8), cada uno con subcriterios específicos que detallan su alcance y aplicación.

Este informe aborda únicamente la valoración de estos cinco criterios (Sobre 2). La evaluación de los criterios restantes (cuantificables mediante fórmula automática, incluidos en el Sobre 3) se efectuará en una fase posterior del procedimiento.

#### 3.1 Criterio 4: Metodología de trabajo (18 puntos)

**Objeto del criterio:** Evaluar la calidad, claridad y adecuación de la metodología propuesta para la ejecución de los servicios de consultoría en gobierno, riesgo y cumplimiento, asegurando el cumplimiento de las normativas aplicables (ENS, NIS2 y RGPD).

SUBCRITERIO	PUNTOS MÁXIMOS
<b>C4.A Enfoque metodológico para la implementación del ENS, NIS2 y RGPD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Descripción detallada del enfoque metodológico para implementación y adecuación a los marcos normativos.</li> <li>– Procesos de seguimiento y revisión continua para asegurar el cumplimiento normativo.</li> <li>– Estrategias para la gestión de implantación y cambios normativos.</li> </ul>	<b>8 puntos</b>
<b>C4.B Gestión de riesgos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Metodología para identificación, análisis y tratamiento de riesgos, alineada con estándares y contexto del contrato.</li> <li>– Mecanismos de priorización y mitigación de riesgos según la criticidad de los activos.</li> </ul>	<b>4 puntos</b>
<b>C4.C Definición y seguimiento del SGSI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedimientos para la gestión, mantenimiento y mejora continua de los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información.</li> <li>– Estrategia para la adaptación a las necesidades de las entidades locales.</li> </ul>	<b>4 puntos</b>

SUBCRITERIO	PUNTOS MÁXIMOS
<b>C4.D Control de cumplimiento y reporte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de procedimientos para la evaluación del grado de cumplimiento normativo.</li> <li>Mecanismos de reporte y generación de informes periódicos.</li> </ul>	<b>2 puntos</b>

**Escala de puntuación:** Cada subcriterio se valora sobre **10** y luego se ajusta proporcionalmente a los puntos máximos asignados:

PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>10 sobre 10</b>	Enfoque altamente contextualizado, detallado, innovador y alineado con los estándares normativos reconocidos. La metodología propuesta incorpora soluciones diferenciadas, estrategias de mejora continua y herramientas adicionales que optimizan los objetivos del contrato. Se evidencia un alto grado de adaptación a las necesidades específicas del proyecto y de la Agencia.
<b>9 sobre 10</b>	Metodología bien desarrollada y adecuadamente contextualizada, con un alto grado de detalle y alineación con ENS, NIS2 y RGPD. Presenta enfoques diferenciadores en la implementación, seguimiento y mejora del cumplimiento normativo, pero con algún margen de mejora en la documentación o en la estructuración de la propuesta.
<b>8 sobre 10</b>	Enfoque claro y bien estructurado, moderadamente contextualizado, adaptado a los objetivos del contrato y alineado con los marcos normativos aplicables. Puede carecer de elementos innovadores o diferenciados, pero cubre los aspectos fundamentales de manera adecuada. Se detectan oportunidades de mejora en la adaptación al contexto específico.
<b>7 sobre 10</b>	Metodología definida, pero con carencias parciales en su desarrollo o en la concreción de mecanismos. La contextualización es correcta, pero mejorable en términos de aplicabilidad específica. La alineación con ENS, NIS2 y RGPD es adecuada, aunque faltan detalles que refuercen su efectividad en la práctica.
<b>6 sobre 10</b>	Enfoque adecuado en términos generales, pero con detalles insuficientes en uno o más aspectos clave. La contextualización es parcial, con referencias genéricas a los marcos normativos sin una aplicación clara al entorno del contrato. Se identifican lagunas en la descripción de procesos, metodologías o mecanismos de control.
<b>4 sobre 10</b>	Metodología básica o superficial, con poca contextualización y carencias significativas en su desarrollo. Falta una alineación clara con los marcos normativos aplicables o la propuesta es demasiado genérica, sin adaptaciones al ámbito de ejecución del contrato.
<b>2 sobre 10</b>	Propuesta con deficiencias evidentes en la definición de procesos, metodologías o control de cumplimiento. La contextualización es insuficiente o inexistente, sin evidencia de adaptación a las necesidades del proyecto. No se identifican mecanismos claros de supervisión ni estrategias de mejora continua.
<b>0 puntos</b>	Ausencia total de una metodología estructurada o relevante para la ejecución del contrato. No se observa ninguna adaptación al contexto del servicio ni referencias a marcos normativos aplicables.

**Nota de cálculo:**

- Puntuación final de subcriterio i** = (Puntuación obtenida sobre 10) × (Puntos máximos del subcriterio) / 10
- Puntuación final criterio (C4)** =  $\sum$  (Puntuación final de cada subcriterio)

### 3.2 Criterio 5: Organización del equipo y recursos asignados (8 puntos)

**Objeto del criterio:** Evaluar la composición del equipo propuesto, su experiencia y cualificación en proyectos de consultoría en GRC, asegurando su adecuación a los requerimientos del contrato.

SUBCRITERIO	PUNTOS MÁXIMOS
<b>C5.A Estructura organizativa y roles</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición clara de roles y responsabilidades dentro del equipo de trabajo.</li> <li>Flujos de comunicación interna y externa para garantizar la coordinación eficaz con la Agencia y entidades locales.</li> </ul>	6 puntos
<b>C5.B Garantía de continuidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan para cubrir posibles bajas o sustituciones, asegurando la estabilidad y operatividad del equipo durante toda la ejecución del contrato, garantizando que las sustituciones mantendrán los mismos niveles de experiencia y certificaciones.</li> <li>Propuesta clara de responsables designados para asumir funciones críticas en caso de contingencias, identificados en la oferta con sus perfiles profesionales específicos.</li> </ul>	2 puntos

**Escala de puntuación:** Cada subcriterio se valora sobre **10** y luego se ajusta proporcionalmente a los puntos máximos asignados:

PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
10 sobre 10	Organización claramente estructurada y totalmente contextualizada al objeto del contrato, con una distribución precisa de roles y responsabilidades. Modelo de gestión que abarca tanto la operativa interna como la relación con terceros y la Agencia, asegurando flujos de comunicación óptimos y mecanismos bien definidos para la toma de decisiones. Plan de continuidad exhaustivo, con procedimientos específicos para cada posible contingencia.
9 sobre 10	Organización bien definida y adecuadamente contextualizada, con roles diferenciados y un sistema de coordinación que facilita el trabajo en equipo y la interacción con la Agencia y otras entidades involucradas. Comunicación interna y externa bien estructurada, con canales específicos según las necesidades del proyecto. Plan de continuidad sólido, con medidas claras de sustitución en caso de cambios en el equipo.
8 sobre 10	Organización desarrollada con claridad en la asignación de responsabilidades. Los flujos de comunicación interna y externa están establecidos, aunque con margen de mejora en su formalización o efectividad. La contextualización es adecuada, pero hay ciertas áreas que podrían precisar mayor detalle operativo. Plan de continuidad adecuado, aunque con ciertas áreas que podrían detallarse mejor.
7 sobre 10	Organización funcional con una distribución general de roles, aunque algunas áreas donde las responsabilidades podrían delimitarse mejor. Contextualización parcial, con una integración adecuada, pero con margen de mejora en su aplicabilidad al contrato. Comunicación operativa efectiva, pero con aspectos a mejorar en la interacción con actores externos. Plan de continuidad operativo, sin detallar suficientemente procedimientos específicos.
6 sobre 10	Organización estructurada de forma básica, con roles y flujos de comunicación establecidos, aunque con carencias en la coordinación con terceros o en la integración con la Agencia. Falta contextualización en ciertos aspectos clave, lo que puede generar problemas en la operatividad del servicio. Plan de continuidad con una estructura general, pero sin especificaciones sobre sustituciones o escenarios de contingencia.

PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>4 sobre 10</b>	Organización poco definida, con solapamiento de responsabilidades o falta de claridad en la asignación de funciones. La contextualización es mínima o inadecuada, sin considerar suficientemente las particularidades del contrato. Comunicación interna y externa deficiente o sin mecanismos claros de coordinación. Plan de continuidad débil, sin medidas concretas para asegurar la operatividad en caso de cambios en el equipo.
<b>2 sobre 10</b>	Organización insuficiente, con deficiencias graves en la estructuración del equipo y en los flujos de comunicación. Falta una contextualización clara, lo que impide una integración efectiva con la Agencia y otras entidades. Plan de continuidad inadecuado, sin medidas viables para garantizar la estabilidad del equipo.
<b>0 puntos</b>	Propuesta sin información clara sobre la organización interna, la gestión de comunicación o el plan de continuidad. No se establece ninguna contextualización específica, lo que impide asegurar la coordinación ni la sustitución de personal clave.

**Nota de cálculo:**

- **Puntuación final de subcriterio i** = (Puntuación obtenida sobre 10) × (Puntos máximos del subcriterio) / 10
- **Puntuación final criterio (C5)** =  $\sum$  (Puntuación final de cada subcriterio)

### 3.3 Criterio 6: Planificación y cronograma (10 puntos)

**Objeto del criterio:** Evaluar la calidad del plan inicial propuesto para las tres fases del servicio (establecimiento inicial, estabilización y transferencia), asegurando coherencia entre actividades, hitos, responsables y entregables.

SUBCRITERIO	PUNTOS MÁXIMOS
<b>C6.A Actividades e hitos clave</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Detalle de las actividades principales y los hitos clave, asegurando su alineación con los objetivos del contrato.</li> <li>– Descripción de tiempos asociados, responsables asignados y entregables planificados, con claridad en su alcance y factibilidad.</li> </ul>	<b>6 puntos</b>
<b>C6.B Seguimiento y control</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Procesos específicos para garantizar el cumplimiento de los plazos, supervisar los resultados y gestionar riesgos y desviaciones.</li> </ul>	<b>4 puntos</b>

**Escala de puntuación:** Cada subcriterio se valora sobre **10** y luego se ajusta proporcionalmente a los puntos máximos asignados:

PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>10 sobre 10</b>	Plan excepcionalmente detallado y completamente contextualizado al objeto del contrato. Incluye actividades e hitos bien definidos en las tres fases del servicio, con tiempos realistas, responsables asignados y entregables claramente descritos. Se incorporan mecanismos avanzados de seguimiento y control que garantizan estabilidad, detección temprana de desviaciones y capacidad de ajuste a escenarios cambiantes.
<b>9 sobre 10</b>	Plan bien estructurado, alineado con los objetivos del contrato y con una contextualización sólida en términos de alcance y necesidades del servicio. Contempla hitos, tiempos y responsables con precisión, aunque puede mejorar en la

PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
	previsión de ciertos escenarios de riesgo. Los mecanismos de seguimiento son efectivos y detallados.
<b>8 sobre 10</b>	Plan sólido, con actividades bien definidas y un cronograma lógico y bien secuenciado. La contextualización es adecuada, aunque puede mejorarse en algunos apartados. Se asignan responsables y tiempos de forma clara, aunque existen oportunidades de optimización en la estructuración o el detalle de ciertos hitos. Los mecanismos de seguimiento son adecuados, pero con margen de mejora en su precisión o aplicabilidad.
<b>7 sobre 10</b>	Plan funcional con actividades y mecanismos adecuados, con hitos principales bien definidos, aunque con ciertos aspectos que podrían detallarse mejor. La contextualización es parcial, no adaptándose completamente a las necesidades específicas del contrato. Incluye seguimiento y control operativos, pero con áreas susceptibles de mejora en la gestión de riesgos y en la evaluación de cumplimiento.
<b>6 sobre 10</b>	Plan estructurado, pero con detalles insuficientes en uno o más aspectos clave, como la distribución de tiempos, responsables o entregables. Falta contextualización en la adecuación del cronograma a la realidad del contrato, lo que podría generar dificultades en la ejecución. Los mecanismos de seguimiento están presentes, pero sin especificaciones claras sobre su aplicación práctica o su capacidad de detectar desviaciones.
<b>4 sobre 10</b>	Plan básico o genérico, con actividades e hitos poco desarrollados. La contextualización es mínima o inadecuada, sin considerar suficientemente las necesidades específicas del contrato. La planificación no es completamente realista o presenta lagunas en la asignación de tiempos y responsables. Los mecanismos de seguimiento son limitados o poco operativos.
<b>2 sobre 10</b>	Plan insuficiente, con carencias significativas en actividades, hitos y mecanismos de seguimiento. Falta una contextualización clara del cronograma y su aplicabilidad, lo que impide garantizar una ejecución coherente. No hay claridad en los tiempos y en la asignación de responsabilidades.
<b>0 puntos</b>	Propuesta sin un plan claro, viable o relevante. No hay contextualización ni adecuación a los objetivos del contrato. No se especifican actividades, hitos o mecanismos de seguimiento.

**Nota de cálculo:**

- **Puntuación final de subcriterio i** = (Puntuación obtenida sobre 10) × (Puntos máximos del subcriterio) / 10
- **Puntuación final criterio (C6)** =  $\sum$  (Puntuación final de cada subcriterio)

### 3.4 Criterio 7: Herramientas y tecnologías propuestas (3 puntos)

**Objeto del criterio:** Valorar la calidad y relevancia de las herramientas tecnológicas propuestas para la ejecución del contrato, tanto en funcionalidad como en idoneidad para integrarse con las infraestructuras existentes de la Agencia.

SUBCRITERIO	PUNTOS MÁXIMOS
<b>C7.A Herramientas técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Descripción detallada de las herramientas específicas que se utilizarán para cumplir con las tareas del contrato, incluyendo su funcionalidad y cómo contribuyen a la eficiencia y calidad del servicio.</li> <li>– Justificación de su idoneidad para las actividades propuestas en el contrato.</li> </ul>	<b>3 puntos</b>

**Escala de puntuación:** Cada subcriterio se valora sobre **10** y luego se ajusta proporcionalmente a los puntos máximos asignados:

PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>10 sobre 10</b>	Herramientas altamente especializadas, justificadas con detalle y plenamente contextualizadas con las necesidades del contrato. Se demuestra su compatibilidad total con las infraestructuras existentes y su contribución a la eficiencia y calidad del servicio.
<b>9 sobre 10</b>	Herramientas avanzadas y bien justificadas, con una sólida adaptación al contrato y compatibilidad comprobada. Pueden existir pequeñas oportunidades de mejora en la contextualización o integración.
<b>8 sobre 10</b>	Herramientas adecuadas y funcionales, con justificación suficiente y compatibilidad comprobada. No presentan elementos diferenciadores o innovadores, pero cumplen con los requisitos clave.
<b>7 sobre 10</b>	Herramientas bien planteadas, pero con cierta falta de contextualización en su aplicación específica dentro del contrato. Se justifican correctamente, aunque con margen de mejora en su integración con otros sistemas.
<b>6 sobre 10</b>	Herramientas funcionales y genéricas, con detalles limitados sobre su idoneidad o compatibilidad parcial con las necesidades del contrato. Se identifica un uso viable, pero sin un ajuste óptimo.
<b>4 sobre 10</b>	Herramientas básicas, con justificación limitada y sin evidencia clara de su adaptabilidad al contrato. Se presentan dudas sobre su compatibilidad con las infraestructuras existentes.
<b>2 sobre 10</b>	Herramientas insuficientes o mal definidas, con deficiencias en la justificación, contextualización e integración con el entorno de ejecución del contrato.
<b>0 puntos</b>	Propuesta sin herramientas relevantes o sin información clara sobre su compatibilidad y aplicabilidad. No se evidencia su utilidad o integración con las necesidades del contrato.

**Nota de cálculo:**

- **Puntuación final de subcriterio i** = (Puntuación obtenida sobre 10) × (Puntos máximos del subcriterio) / 10
- **Puntuación final criterio (C7)** =  $\sum$  (Puntuación final de cada subcriterio)

### 3.5 Criterio 8: Indicadores y mecanismos de supervisión (6 puntos)

**Objeto del criterio:** Valorar la propuesta de indicadores para el seguimiento del servicio y los mecanismos destinados a supervisar los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs), garantizando la medición efectiva de la calidad, eficacia y eficiencia del contrato.

SUBCRITERIO	PUNTOS MÁXIMOS
<b>C8.A KPIs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Propuesta de indicadores que sean relevantes para medir la calidad, efectividad y eficiencia del servicio.</li> <li>– Justificación de la utilidad de los indicadores y su alineación con los objetivos del contrato.</li> </ul>	<b>4 puntos</b>
<b>C8.B Supervisión de SLAs</b>	<b>2 puntos</b>



SUBCRITERIO	PUNTOS MÁXIMOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Metodología propuesta para monitorear los acuerdos de nivel de servicio, incluyendo procesos para identificar, gestionar y resolver posibles desviaciones.</li> <li>– Procedimientos específicos para asegurar el cumplimiento de los SLAs y la comunicación de resultados a la Agencia.</li> </ul>	

**Escala de puntuación:** Cada subcriterio se valora sobre **10** y luego se ajusta proporcionalmente a los puntos máximos asignados:

PUNTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>10 sobre 10</b>	Indicadores altamente contextualizados, innovadores y claramente definidos, alineados con los objetivos del contrato. Presentan mecanismos sólidos de supervisión con herramientas específicas para la evaluación del servicio y los SLAs.
<b>9 sobre 10</b>	Indicadores adecuados, con una estructura clara y bien justificada. Están alineados con el contrato y presentan una metodología robusta para la supervisión de SLAs, aunque con margen de mejora en su contextualización o en los mecanismos de control.
<b>8 sobre 10</b>	Indicadores bien estructurados y alineados con los objetivos del contrato, con una metodología de supervisión funcional y bien desarrollada. Puede haber pequeñas oportunidades de mejora en su implementación o justificación.
<b>7 sobre 10</b>	Indicadores bien definidos y funcionales, pero con ciertas carencias en la contextualización o en la metodología de supervisión. Se presentan mecanismos de control, aunque con oportunidades de mejora en su detalle o en la comunicación de resultados.
<b>6 sobre 10</b>	Indicadores genéricos pero funcionales, con detalles limitados sobre su utilidad y mecanismos de supervisión básicos pero operativos. Se detecta falta de justificación clara en su alineación con los objetivos del contrato.
<b>4 sobre 10</b>	Indicadores básicos, con carencias significativas en su definición o alineación con el contrato. Los mecanismos de supervisión son débiles o demasiado genéricos, lo que limita su capacidad de garantizar el cumplimiento de los SLAs.
<b>2 sobre 10</b>	Indicadores insuficientes o mal definidos, con falta de utilidad clara o sin mecanismos de supervisión efectivos. Se identifican deficiencias en la medición de calidad y cumplimiento de SLAs.
<b>0 puntos</b>	Propuesta sin indicadores relevantes, ni mecanismos de supervisión claros. No se evidencian procesos adecuados para medir el rendimiento o garantizar el cumplimiento de SLAs.

**Nota de cálculo:**

- **Puntuación final de subcriterio i** = (Puntuación obtenida sobre 10) × (Puntos máximos del subcriterio) / 10
- **Puntuación final criterio (C8)** =  $\sum$  (Puntuación final de cada subcriterio)

### 3.6 Valoración final de los criterios evaluables mediante juicio de valor

La puntuación final de esta fase (criterios de juicio de valor) será la suma directa de las puntuaciones obtenidas en cada criterio (C4 + C5 + C6 + C7 + C8), sin aplicar mecanismos adicionales de normalización. Cada oferta conserva su valoración técnica conforme a la evaluación cualitativa realizada, proporcional a los pesos máximos definidos.



## 4 ANÁLISIS SOBRE LA PROCEDENCIA DE EXCLUSIÓN

---

Para garantizar el principio de separación de sobres, en el Sobre 2 (criterios de juicio de valor) **no debe incluirse** ningún dato o referencia que esté reservado para los criterios automáticos del Sobre 3, tal como se describe en el PCAP. En concreto, las ofertas técnicas no deben contener:

- **Importes económicos o comparativas de precio** (Criterio 1):
  - Cualquier cifra que permita conocer el importe ofertado o su relación con el presupuesto base.
- **Porcentajes o horas de dedicación al perfil “Consultor Senior GRC – Especialista Técnico”** (Criterio 2):
  - Indicación de un porcentaje de esfuerzo por encima del 100 %.
  - Cálculo o desglose de horas anuales adicionales, que sumen más de 1.760 horas.
- **Plazos expresados en semanas para iniciar las actividades** (Criterio 3):
  - Cualquier alusión al número de semanas comprometidas desde la adjudicación para comenzar la fase de establecimiento.

En definitiva, el Sobre 2 sólo debe centrarse en los aspectos cualitativos (juicio de valor). Cualquier cifra de precio, porcentaje de dedicación del perfil indicado o plazo en semanas detectada en esta parte conllevaría la vulneración del secreto de las proposiciones y la separación de sobres, dando lugar a la exclusión de la oferta.

### 4.1 Criterios evaluables de forma automática (Sobre 3)

A continuación, se listan, de manera resumida, los criterios que el PCAP reserva exclusivamente al Sobre 3 y que, por tanto, **no deben aparecer** (ni de forma explícita ni por inferencia sin duda razonable) en el Sobre 2:

- a) Criterio 1 – Valoración de la oferta económica: No debe aparecer cualquier cifra que declara el importe ofertado.
- b) Criterio 2 – Incremento de dedicación del perfil “Consultor Senior GRC – Especialista Técnico”: No debe aparecer cualquier dato que permita conocer el incremento en la dedicación funcional agregada del perfil Consultor Senior GRC – Especialista Técnico por encima del mínimo exigido del 100% (equivalente a 1.760 horas anuales).
- c) Criterio 3 – Plazo de inicio de la fase de establecimiento inicial: No debe aparecer mención al inicio de la fase de establecimiento inicial, contada desde la comunicación formal de la adjudicación.

### 4.2 Análisis de las ofertas técnicas (Sobre 2)

Tras analizar las diez ofertas admitidas, se verifica que:

- Ninguna de las ofertas técnicas contiene importes económicos, porcentajes de dedicación del Consultor Senior GRC ni plazos expresados en semanas para el inicio.
- En todas ellas, cualquier referencia a duración de tareas o cronogramas se circunscribe al despiece interno de fases, pero nunca al compromiso de “X semanas desde la adjudicación” para iniciar la fase de establecimiento inicial.

En consecuencia, **no procede la exclusión** de ninguna oferta por incluir información reservada para los criterios automáticos del Sobre 3. Todas las propuestas pueden continuar en el procedimiento y pasar a la valoración de los criterios cualitativos (juicio de valor) sin incidencias en la separación de sobres.

## 5 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS FORMALES DE LAS OFERTAS (PPT, CLÁUSULA 8)

---

De acuerdo con lo establecido en la cláusula 8 del Pliego de Prescripciones Técnicas, las ofertas técnicas incluidas en el Sobre nº 2 debían ajustarse a una serie de requisitos formales de redacción y estructura, que constituyen condiciones objetivas para su válida admisión y posterior evaluación conforme a los criterios valorables mediante juicio de valor.

En particular:

- El apartado 8.2.1 recoge los **requisitos de redacción**, incluyendo aspectos como la tipografía, el espaciado, los márgenes, el formato de página, la numeración de páginas y la disposición de portada y apartados.
- El apartado 8.2.2 establece la **estructura obligatoria de la oferta técnica**, exigiendo que las propuestas se presenten conforme al índice indicado, con utilización explícita de los epígrafes y subepígrafes predefinidos. Este requisito tiene como finalidad garantizar la trazabilidad y la comparabilidad homogénea entre todas las ofertas presentadas.

Una vez analizado el contenido del Sobre nº 2 de los licitadores admitidos, se constata que **todas las propuestas respetan sustancialmente los requisitos de redacción y estructura definidos en el PPT.**

En los casos en que se han identificado ligeras desviaciones formales (por ejemplo, variaciones en el estilo de los encabezados, ajustes menores en la redacción de títulos, o inclusión puntual de páginas en orientación horizontal para el mejor encaja de tablas), se ha considerado que no generan ventajas competitivas ni obstaculizan la correcta evaluación de las propuestas. En consecuencia, el equipo evaluador considera que estas desviaciones son admisibles y no afectan a la aplicación equitativa de los criterios de valoración.

Asimismo, se ha aplicado de forma estricta la siguiente regla metodológica: **todo contenido que, aun estando incluido en el fichero del Sobre nº 2 e incluso dentro del esquema de secciones definido por los pliegos, no figure ubicado bajo el epígrafe correspondiente al criterio evaluado, ha sido excluido de la asignación de puntuación para dicho criterio.**

Esta medida responde a una necesidad operativa esencial: **evitar que el contenido correspondiente a un criterio determinado se disperse en otras secciones de la oferta**, lo que podría alterar los límites de extensión establecidos y afectar a la trazabilidad y comparabilidad entre licitadores. De hecho, permitir referencias cruzadas o la distribución de argumentos fuera del epígrafe correspondiente **podría dar lugar a una ventaja indebida** frente a otras ofertas que hayan respetado escrupulosamente la segmentación formal y los límites de contenido fijados en el PPT.

Por tanto, **la aplicación rigurosa de esta regla garantiza que cada apartado sea evaluado únicamente sobre la base del contenido expresamente ubicado en su epígrafe**

**correspondiente**, conforme al índice y extensión definidos en los pliegos, preservando así la objetividad, la equidad y la integridad del proceso de evaluación técnica.

## 6 FUNDAMENTO TÉCNICO DE LA EVALUACIÓN POR CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR

---

### 6.1 Criterio 4: Metodología de trabajo

El criterio se desglosa en cuatro subcriterios (C4.A, C4.B, C4.C y C4.D), cada uno con aspectos clave que permiten identificar propuestas excelentes, así como deficiencias relevantes. Se valoran especialmente los elementos de contextualización al entorno municipal, la adaptación operativa y la profundidad metodológica.

Una propuesta excelente debe abordar, con un elevado nivel de detalle, los siguientes elementos por subcriterio:

- **C4.A Enfoque metodológico para la implementación del ENS, NIS2 y RGPD (hasta 8 puntos):**
  - Descripción operativa y detallada del enfoque, estructurado en fases con actividades, roles y entregables concretos.
  - Integración coherente de ENS, NIS2 y RGPD, aplicando guías oficiales (como CCN-STIC) y estándares internacionales (ISO 27001/27002, 22301).
  - Segmentación avanzada de entidades locales, considerando no solo el tamaño poblacional, sino también variables técnicas y funcionales (presupuesto TIC, existencia de DPO, nivel de digitalización, etc.).
  - Inclusión de modelos de madurez que permitan evaluar de forma homogénea la evolución del cumplimiento.
  - Articulación de itinerarios diferenciados según grupos de madurez, con niveles de acompañamiento distintos.
  - Establecimiento de mecanismos de seguimiento continuo (cuadros de mando, indicadores, autoevaluaciones, revisiones periódicas).
  - Inclusión de procedimientos formales para anticipar cambios normativos.
- **C4.B Gestión de riesgos (hasta 4 puntos):**
  - Aplicación formal de MAGERIT v3, con fases completas: identificación, análisis, evaluación, tratamiento y revisión periódica.
  - Adaptación del modelo al contexto municipal, diferenciando umbrales de riesgo, apetito de riesgo y categorización de activos según el perfil del ayuntamiento.
  - Incorporación de criterios de priorización más allá de probabilidad e impacto: criticidad del servicio, presión reputacional, quick wins, etc.
  - Inclusión de fuentes y mecanismos para enriquecer el análisis.
  - Establecimiento de roles operativos específicos por ayuntamiento y procesos trazables.
  - Diseño de roadmap de madurez para evolucionar desde niveles básicos a optimizados.

- **C4.C Definición y seguimiento del SGSI** (hasta 4 puntos):
  - Diseño de un SGSI completo y escalable, adaptado a los recursos y tamaño de las entidades locales.
  - Definición de procedimientos operativos: gobernanza, operación, continuidad, auditorías, mejora continua.
  - Uso de plantillas, herramientas y documentación reutilizable que facilite la adopción en entornos con recursos limitados.
  - Inclusión de mecanismos e instrumentos que permitan supervisar el desempeño diario.
  - Segmentación normativa para adaptar el SGSI a distintos perfiles municipales.
  - Roadmap de madurez y estrategias de transferencia de conocimiento a responsables locales.
  - Integración del SGSI en procesos organizativos municipales, no solo en cumplimiento normativo.
- **C4.D Control de cumplimiento y reporte** (hasta 2 puntos):
  - Procedimientos explícitos y formalizados para la evaluación periódica del cumplimiento normativo, incluyendo mecanismos de validación y seguimiento.
  - Propuesta de herramientas para automatizar la recopilación de datos, la trazabilidad de evidencias y la planificación de auditorías o revisiones.
  - Medios que permitan una vista consolidada y también por entidad.
  - Frecuencias concretas de revisión, responsables designados y mecanismos de escalado.
  - Generación de informes adaptados a distintos perfiles (técnico y ejecutivo), junto con plantillas que simplifiquen su uso a nivel local.
  - Integración del control de cumplimiento con el ciclo de mejora continua del SGSI.

## 6.2 Criterio 5: Organización del equipo y recursos asignados

El criterio se desglosa en dos subcriterios (C5.A y C5.B), cada uno con elementos clave que permiten identificar propuestas excelentes, así como debilidades significativas. Se valoran especialmente la trazabilidad en la definición de funciones, la claridad de los flujos de coordinación y la madurez de los mecanismos para garantizar la continuidad operativa del equipo.

Una propuesta excelente debe abordar, con un elevado nivel de detalle, los siguientes elementos por subcriterio:

- **C5.A Estructura organizativa y roles** (hasta 6 puntos):
  - Definición clara y exhaustiva de todos los perfiles del equipo mínimo requerido, con funciones específicas y responsabilidades diferenciadas.
  - Inclusión de una estructura jerárquica visual, mediante organigramas que reflejen niveles de decisión, líneas de reporte y dependencia entre perfiles.
  - Descripción completa de la interacción entre perfiles técnicos (Arquitecto de Seguridad, Consultores GRC, Analistas), incluyendo flujos de trabajo internos.

- Descripción estructurada de la relación del equipo con la Agencia de Ciberseguridad y con las entidades locales, incluyendo momentos clave, canales formales y frecuencia de interacción.
  - Inclusión de matrices RACI o equivalentes que asignen de forma granular quién ejecuta, aprueba, colabora o informa en cada actividad crítica del contrato.
  - Modelo de gobernanza con comités claramente definidos (operativos, de seguimiento y estratégicos), identificando su composición, periodicidad y funciones.
  - Inclusión de mecanismos de seguimiento de indicadores y uso de actas, herramientas de coordinación y reporting estructurado para la gestión del servicio.
- **C5.B Garantía de continuidad** (hasta 2 puntos):
    - Existencia de un plan estructurado de continuidad que contemple bajas planificadas e imprevistas, con mecanismos diferenciados para sustitución y transición.
    - Disponibilidad de un pool interno u otros mecanismos para sustituciones inmediatas, con perfiles equivalentes.
    - Establecimiento de responsables designados previamente para asumir funciones críticas en escenarios de contingencia.
    - Inclusión de procedimientos formales de traspaso de tareas y contexto, y uso de documentación operativa estructurada y actualizada.
    - Diseño de planes de rotación y formación cruzada que refuercen la versatilidad del equipo y la resiliencia ante ausencias.
    - Simulacros o validaciones periódicas del plan de continuidad, así como protocolos normativos específicos y mecanismos de escalabilidad del equipo.
    - Incorporación de medidas de retención del talento, planes de sucesión y control continuo sobre la estabilidad del servicio.

### 6.3 Criterio 6: Planificación y cronograma

El criterio se desglosa en dos subcriterios (C6.A y C6.B), cada uno con elementos clave que permiten identificar propuestas excelentes, así como debilidades relevantes. Se valoran especialmente la viabilidad temporal de la planificación, la trazabilidad entre tareas, entregables e hitos, y la existencia de mecanismos de seguimiento estructurados y efectivos.

Una propuesta excelente debe abordar, con un elevado nivel de detalle, los siguientes elementos por subcriterio:

- **C6.A Actividades e hitos clave** (hasta 6 puntos):
  - Descomposición clara y exhaustiva de actividades por fase del servicio establecidas en los pliegos (establecimiento inicial, estabilización y transferencia), con secuenciación lógica, duración estimada y responsables asignados.
  - Inclusión de cronogramas tipo Gantt o similares que representen de forma visual y estructurada el calendario completo de ejecución, incluyendo fechas concretas, solapamientos, buffers y relaciones de dependencia.
  - Definición explícita de entregables por fase y actividad, con denominaciones precisas, objetivos funcionales y vinculación directa con los hitos del contrato.

- Inclusión de hitos intermedios funcionales verificables, para medida del progreso e identificación de incidencias, cuestiones que requieren gestión compartida con la Agencia, y excepciones sobre lo planificado, no limitándose a hitos administrativos o formales.
- Inclusión de actividades de adecuación normativa tipo por entidad.
- Inclusión de esquemas progresivos adaptados a la madurez de las entidades.
- **C6.B Seguimiento y control** (hasta 4 puntos):
  - Diseño e implementación de mecanismos formales y calendarizados de seguimiento, incluyendo reuniones periódicas, comités operativos y estratégicos, y sistemas de validación de hitos.
  - Inclusión de herramientas de control del proyecto, con trazabilidad de resultados y documentación de avance.
  - Asignación clara de perfiles responsables del seguimiento, control de desviaciones y escalado, tanto por parte del adjudicatario como por parte de la Agencia.
  - Participación activa de la Agencia en el ciclo de control, con mecanismos estructurados de supervisión, aprobación de entregables y toma de decisiones en escenarios críticos.
  - Inclusión de un sistema de gestión de desviaciones con procesos detallados de identificación, análisis, escalado y activación de medidas correctoras.
  - Presencia de una matriz inicial de riesgos operativos, vinculada a la planificación, con medidas preventivas, acciones de mitigación y revisiones periódicas.
  - Integración del seguimiento con los ciclos de mejora continua y retroalimentación del servicio.

## 6.4 Criterio 7: Herramientas y tecnologías propuestas

El criterio se estructura en un único subcriterio (C7.A), centrado en la calidad, aplicabilidad y adecuación técnica de las herramientas tecnológicas previstas para la ejecución del contrato. Se valoran especialmente la cobertura funcional del ecosistema propuesto, su capacidad para integrarse con las infraestructuras de la Agencia, y la justificación técnica de su idoneidad frente a otras alternativas.

Una propuesta excelente debe abordar, con un elevado nivel de detalle, los siguientes elementos por subcriterio:

- **C7.A Herramientas técnicas** (hasta 3 puntos):
  - Cobertura completa y equilibrada de las dos categorías exigidas, herramientas generales para la gestión del contrato (planificación, ticketing, coordinación, documentación) y soluciones específicas para funciones GRC (cumplimiento normativo, riesgos, auditorías, SGSI, incidentes, privacidad).
  - Descripción funcional clara y detallada de cada herramienta o módulo, con explicación de sus utilidades prácticas en el marco del contrato, flujos de trabajo soportados, perfiles usuarios implicados y beneficios esperados para la eficiencia, calidad y trazabilidad del servicio.

- Presentación estructurada del ecosistema técnico mediante tablas resumen, esquemas funcionales o diagramas de arquitectura que permitan visualizar la relación entre herramientas, fases del contrato, entregables y responsables operativos.
- Alineación formal con marcos normativos y metodológicos relevantes, incluyendo módulos específicos de evaluación de cumplimiento, categorización ENS, análisis de impacto o gestión de controles.
- Capacidad demostrada de integración, incluyendo referencias a mecanismos técnicos (APIs, conectores, interoperabilidad declarada con herramientas del CCN o plataformas colaborativas ya existentes).
- Inclusión de funcionalidades diferenciadoras que mejoren la calidad del servicio.
- Justificación de idoneidad de las herramientas propuestas, detallando su elección frente a otras soluciones del mercado, su escalabilidad, su adaptabilidad a entornos locales y su experiencia previa en contratos de características similares.
- Incorporación de garantías técnicas de seguridad, como cifrado, control de accesos, trazabilidad, segregación de funciones o respaldo normativo frente a exigencias de protección de datos y ciberseguridad.

## 6.5 Criterio 8: Indicadores y mecanismos de supervisión

El criterio se desglosa en dos subcriterios (C8.A y C8.B), centrados respectivamente en la definición y calidad de los indicadores clave de rendimiento (KPIs), y en los mecanismos propuestos para la supervisión de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs). Se valoran especialmente la claridad técnica de los indicadores, su utilidad para la gestión del contrato, y la existencia de una metodología estructurada para el control proactivo del servicio.

Una propuesta excelente debe abordar, con un elevado nivel de detalle, los siguientes elementos por subcriterio:

- **C8.A KPIs (hasta 4 puntos):**

- Propuesta de un catálogo amplio, jerarquizado y estructurado de indicadores, con cobertura transversal de las distintas dimensiones del servicio: planificación, ejecución, cumplimiento normativo, calidad percibida, incidentes y eficiencia operativa.
- Clasificación funcional de los indicadores por niveles estratégico, táctico y operativo, con vinculación directa a las fases del contrato y a los hitos y actividades del servicio.
- Presentación técnica formalizada de los indicadores, mediante fichas individualizadas que incluyan: nombre, descripción, fórmula de cálculo, unidad de medida, valor umbral, periodicidad y finalidad.
- Justificación clara y explícita de la utilidad de cada KPI, con relación directa a los objetivos del contrato, a los mecanismos de control normativo y al seguimiento de resultados.
- Inclusión de capacidades de visualización y explotación: cuadros de mando estructurados, análisis temporal, segmentación por entidad, alertas visuales y evolución de indicadores.
- Previsión de mecanismos para la revisión, adaptación o incorporación de nuevos KPIs a lo largo del ciclo de vida del contrato, con procesos formalizados y roles responsables.



- **C8.B Supervisión de SLAs (hasta 2 puntos):**

- Definición técnica detallada de los SLAs monitorizados: nombre, fórmula de cálculo, unidad de medida, periodicidad, valor objetivo o margen de tolerancia.
- Inclusión de un modelo metodológico de supervisión con fases claramente estructuradas: captura, validación, análisis de desviaciones, acciones correctoras y cierre.
- Vinculación de la supervisión de SLAs con la estructura de gobernanza del contrato: participación activa de la Agencia, integración en comités operativos y de seguimiento, validación periódica de resultados y mecanismos de revisión conjunta.
- Inclusión de procedimientos de alerta temprana, análisis de causa raíz y protocolos formales de resolución de desviaciones.
- Incorporación de mecanismos específicos para la monitorización.
- Previsión de la evolución del modelo de SLAs durante la ejecución contractual, con la incorporación de nuevos indicadores, revisión de umbrales, ajustes por cambios normativos o de contexto.

## 7 ASIGNACIÓN DE PUNTUACIONES A LOS CRITERIOS EVALUABLES

Conforme a lo establecido en los apartados 3 y 6 del presente informe, y en aplicación de las escalas de puntuación detalladas para cada criterio y subcriterio, se procede a la valoración motivada de las ofertas presentadas por los licitadores en relación con los criterios cuya evaluación corresponde exclusivamente a juicio de valor, en los términos previstos en el PCAP.

### 7.1 Criterio 4: Metodología de trabajo

A continuación, se presenta la tabla resumen con la puntuación obtenida por cada licitador en cada subcriterio, así como la puntuación total correspondiente al criterio:

CRITERIO 4 – METODOLOGÍA DE TRABAJO					
LICITADOR	C4.A	C4.B	C4.C	C4.D	PUNTUACIÓN
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA S.L.	5,6	1,6	0,8	0,8	<b>8,8</b>
CIPHERBIT, S.L.U.	5,6	1,6	1,6	0,0	<b>8,8</b>
DELOITTE TECHNOLOGY & TRANSFORMATION, S.L.U.	8,0	3,2	2,8	0,8	<b>14,8</b>
EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORÍA S.L.	6,4	1,6	1,6	1,2	<b>10,8</b>
INETUM ESPAÑA, S.A.	3,2	2,4	1,6	0,8	<b>8,0</b>
PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES DE NEGOCIOS, S.L.	3,2	1,6	1,6	0,8	<b>7,2</b>
PROCESIA PROYECTOS Y SERVICIOS, S.L.	3,2	1,6	1,6	0,8	<b>7,2</b>
SOTHIS SERVICIOS TECNOLÓGICOS S.L.	1,6	1,6	1,6	0,4	<b>5,2</b>
TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.	3,2	2,4	2,4	0,0	<b>8,0</b>
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.	1,6	1,6	0,8	0,4	<b>4,4</b>

El análisis conjunto de las diez ofertas para el **Criterio 4 – Metodología de trabajo** muestra una clara estratificación en las puntuaciones globales (sobre 18 puntos), destacando diferencias sustanciales en el nivel de detalle, contextualización y alineación con los requisitos del contrato.

- En la cota más alta se sitúa **Deloitte Technology & Transformation** (14,8 puntos). Su propuesta sobresale por la exhaustiva integración de marcos normativos (ENS, NIS2, RGPD), un modelo de madurez robusto (CMMI vinculado a “Lugar Ciberseguro”), la segmentación granular de ayuntamientos (seis variables funcionales y tres técnicas) y un Observatorio de cambios normativos que alimenta un cuadro de mando con KPIs en tiempo real. Estos elementos garantizan una gestión proactiva tanto de la implementación como del seguimiento y la mejora continua, adaptándose rigurosamente a las necesidades operativas de cada subgrupo municipal.
- Un escalón por debajo se sitúa **EY Transforma Servicios de Consultoría** (10,8 puntos). EY aporta un enfoque por fases bien estructurado y segmenta a las entidades en tres subgrupos atendiendo a población, madurez TIC y criticidad. Además, ofrece checklists dinámicos, dashboards interactivos y trazabilidad de acciones correctivas. Sin embargo, no utiliza un modelo formal de madurez (por ejemplo, CMMI) ni define con detalle las frecuencias de autoevaluación ni un mecanismo explícito de monitorización de cambios regulatorios, lo que limita ligeramente su aplicabilidad práctica.
- En la banda media-alta aparecen **Atos IT Solutions and Services Iberia** y **Cipherbit**, ambas con 8,8 puntos.
  - Atos estructura su metodología en cinco fases claras, apoyándose en guías CCN-STIC y MAGERIT, con roles definidos y entregables pormenorizados. Sin embargo, carece de un modelo de madurez formal y de un mecanismo de anticipación normativa, y su segmentación se basa únicamente en población, sin variables técnicas o funcionales adicionales.
  - Cipherbit fusiona guías CCN-STIC e ISO en un esquema integrado y utiliza su propia herramienta GRC para consolidar controles. Presenta fases detalladas y entregables específicos, pero tampoco incorpora un modelo de madurez estandarizado ni un observatorio normativo, y su segmentación municipal (tres categorías por población) resulta insuficiente para itinerarios verdaderamente progresivos.
- Con 8,0 puntos figuran **Inetum España** y **Tecnologías Plexus**:
  - Inetum apoya su propuesta en un modelo de madurez basado en CMMI y CCN-CERT, con dashboards en tiempo real, alertas automatizadas y listas de verificación para cada fase. Aun así, no concreta roles operativos municipales ni plantillas adaptadas, y no muestra un roadmap de evolución para cada tipo de ayuntamiento.
  - Plexus propone un SGSI por fases con procedimientos de supervisión documental y técnica de controles, apoyado en MAGERIT/PILAR y su propia herramienta GRC. Incluye mecanismos de “tutorización” para transferir conocimiento a los ayuntamientos, pero su contextualización carece de umbrales específicos por tamaño o madurez y no ofrece un plan de madurez detallado.
- En la franja media-baja se sitúan **PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios** y **Procesia Proyectos y Servicios** (7,2 puntos cada una).
  - PwC estructura su propuesta en cinco fases que abarcan desde la definición de un Marco de Control Integral hasta un Observatorio Normativo. Su enfoque es claro, pero excesivamente genérico: no define variables de segmentación granular, carece de

métricas operativas concretas ni plantillas específicas para ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes.

- Procesia utiliza PDCA junto a MAGERIT/PILAR e ISO, con un inventario de sistemas y una Declaración de Aplicabilidad por sistema. Sin embargo, no contextualiza la aplicación de NIS2 ni el RGPD para municipios pequeños y omite un roadmap de evolución de madurez; su enfoque, aunque ordenado, resulta demasiado teórico para despliegues operativos.
- En el penúltimo escalón se encuentra **Sothis Servicios Tecnológicos** (5,2 puntos). Emplea PDCA y MAGERIT/PILAR para planificar, ejecutar, auditar y mejorar el SGSI, e incluso propone indicadores INES anuales. Aun así, incurre en un error grave de alcance al incluir auditorías internas, carencia grave según el pliego, y su contextualización municipal es muy limitada: no segmenta ayuntamientos ni define roles locales ni procedimientos operativos concretos.
- Finalmente, en la parte más baja se posiciona **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España** (4,4 puntos). Telefónica describe un “Modelo de Seguimiento y Control” para el servicio de “Soporte Oficina GRC” con buenas prácticas de gestión de proyecto (comités, informes de situación, KPIs macro), pero no articula ningún procedimiento concreto para evaluar el cumplimiento normativo (ENS, NIS2, RGPD) ni presenta mecanismos de generación de informes de cumplimiento. Su propuesta carece de la contextualización municipal mínima exigida y se centra más en la coordinación de tareas que en el control y reporte normativo.

En síntesis, las ofertas mejor puntuadas (**Deloitte 14,8** y **EY 10,8**) se distinguen por un nivel de detalle metodológico minucioso de los servicios ofertados de consultoría en gobierno, riesgo y cumplimiento, alineado con el cumplimiento de las normativas aplicables, y con elevada contextualización al entorno de las entidades locales de la Comunidad, aplicando criterios propios –extensos, justificados e innovadores– en la realización de los servicios de consultoría para la adecuación normativa, gestión de riesgos, definición y mantenimiento de SGSIs, y control de cumplimiento y reporte, como la segmentación granular de ayuntamientos con itinerarios diferenciados de implantación.

Las propuestas de menor puntuación presentan carencias en alguno o varios de estos ejes:

- **Modelos de madurez homogéneos y seguimiento periódico insuficiente:**
  - Solo Deloitte y, en menor medida, EY introducen un modelo de madurez formal; los demás lo omiten o lo mantienen implícito y disperso, sin una escala clara que permita comparar entre municipios.
  - La mayoría carece de mecanismos formales de vigilancia, cuadros de mando con KPI definidos y revisiones programadas con fechas y responsables.
- **Segmentación de ayuntamientos demasiado básica o inexistente:**
  - La mayor parte de las ofertas se limita a clasificar por población (Atos, Cipherbit, Procesia) o simplemente no segmenta (Inetum, PwC, Sothis, Plexus, Telefónica).
  - Solo Deloitte y EY van más allá, pero aun así no traducen esas variables en rangos numéricos, umbrales concretos o itinerarios claramente descritos y ligados a recursos reales.
- **Roles operativos locales y plantillas adaptadas ausentes:**

- Prácticamente nadie describe con detalle cuántos y qué perfiles necesita un ayuntamiento con recursos mínimos: por ejemplo, falta un plan A (ayuntamientos con 1 técnico) y un plan B (ayuntamientos con 0 TIC y presupuesto muy reducido).
  - Aunque algunos (Deloitte, EY) comprometen la entrega de plantillas completas y adaptadas, no ofrecen versiones simplificadas ni guías expresas de “este es el documento mínimo que un ayuntamiento con 2 empleados puede rellenar en 2 horas”.
  - Pocas ofertas (Deloitte, EY) incluyen ejemplos de RACI o matrices de responsabilidades; la mayoría se queda en enunciar roles sin delimitar funciones concretas ni requisitos mínimos de competencias.
- **Procedimientos de control y reporte demasiado genéricos o directamente ausentes:**
    - Casi todos mencionan “informes periódicos”, “listas de verificación” o “dashboards”, pero no aportan un ejemplo real (pantallazo de dashboard) ni un documento modelo (plantilla de informe con secciones y tablas mínimas).
    - Muchas ofertas (Atos, Cipherbit, PwC, Procesia, Sothis, Plexus, Telefónica) carecen de flujos operativos: no explican cómo se recogen los datos en el ayuntamiento, quién certifica la veracidad de la información, ni qué mecanismos e instrumentos exactos se emplearán.
    - Solo Deloitte y EY ofrecen cierta profundidad en procedimientos, pero aun así no incluyen modelos de informe descargables, y presentan ciertas generalidades, por ejemplo, en los procesos de escalado, y control y reporte de c.
  - **Ausencia de contenido dentro de la estructura y límites de los pliegos:**
    - Dos licitadores (Cipherbit y Plexus) no presentan contenido alguno con aportación de valor en alguno de los subcriterios, siguiendo las instrucciones establecidas por los pliegos (estructura del documento de oferta y límites de tamaño de secciones).

## 7.2 Criterio 5: Organización del equipo y recursos asignados

A continuación, se presenta la tabla resumen con la puntuación obtenida por cada licitador en cada subcriterio, así como la puntuación total correspondiente al criterio:

CRITERIO 5 – ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO Y RECURSOS ASIGNADOS			
LICITADOR	C5.A	C5.B	PUNTUACIÓN
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA S.L.	3,6	1,2	4,8
CIPHERBIT, S.L.U.	4,8	1,4	6,2
DELOITTE TECHNOLOGY & TRANSFORMATION, S.L.U.	5,4	2,0	7,4
EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORÍA S.L.	4,2	1,2	5,4
INETUM ESPAÑA, S.A.	2,4	1,4	3,8
PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES DE NEGOCIOS, S.L.	3,6	0,8	4,4
PROCESIA PROYECTOS Y SERVICIOS, S.L.	2,4	0,8	3,2
SOTHIS SERVICIOS TECNOLÓGICOS S.L.	2,4	0,8	3,2
TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.	4,2	1,2	5,4
TELFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.	3,6	0,4	4,0

El análisis conjunto de las diez ofertas para el **Criterio 5 – Organización del equipo y garantía de continuidad** (valorado sobre 8 puntos) permite observar diferencias significativas en la madurez organizativa, la trazabilidad de roles y la robustez de los mecanismos para asegurar la continuidad del servicio en caso de bajas o contingencias. Las propuestas más destacadas han sido aquellas que definen roles diferenciados y estructuran mecanismos operativos robustos, mostrando coherencia funcional con el servicio a prestar. También se ha valorado positivamente la presencia de matrices RACI, canales formales de coordinación y planes de contingencia documentados.

- En primera posición, con la puntuación más alta (7,4 puntos), se sitúa **Deloitte Technology & Transformation**. Su propuesta destaca por una estructura organizativa minuciosamente detallada, con matriz RASCI completa, diagramas de flujos internos y externos, y un plan de continuidad plenamente desarrollado. Incluye designación de responsables críticos, simulacros, documentación operativa viva y un pool de perfiles de reserva, lo que la convierte en una referencia de excelencia en este criterio.
- A continuación, en una banda alta, se posiciona **Cipherbit** (6,2 puntos). Presenta una estructura organizativa sólida, con flujos internos claros y comités definidos. Su plan de continuidad está bien articulado, incluyendo mecanismos de sustitución y protocolos de escalado, aunque sin alcanzar el grado de concreción ni cobertura total de Deloitte, principalmente por la ausencia de responsables críticos formales, documentación viva y simulacros operativos.
- En la zona media-alta, con 5,4 puntos, aparecen **EY Transforma Servicios de Consultoría y Tecnologías Plexus**.
  - EY estructura bien sus roles y define un proceso riguroso de coordinación interna, pero no aporta flujos externos ni una matriz RACI detallada. Su plan de continuidad es funcional, aunque básico en anticipación y sin responsables críticos designados.
  - Plexus, por su parte, presenta un modelo jerarquizado claro y un plan de sustituciones segmentado por tipo de baja. Sin embargo, carece de medidas estratégicas como documentación viva, plazos máximos o escalabilidad.
- En la banda media, se encuentra **Atos IT Solutions and Services Iberia** (4,8 puntos). Ofrece una segmentación funcional coherente y roles bien definidos, pero la falta de trazabilidad formal (matriz RACI, flujos externos) y un plan de continuidad poco maduro limitan su valoración final.
- Por debajo, con 4,0 puntos, están **PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España**.
  - PwC estructura roles y comités internos, pero sin una matriz de responsabilidades ni flujos de comunicación claros. Su planteamiento de continuidad es reactivo, sin garantías equivalentes ni procedimientos anticipatorios.
  - Telefónica presenta una organización básica y funcional, pero su modelo de continuidad se basa únicamente en una matriz de riesgos, sin procedimientos operativos ni desarrollo real de los mecanismos propuestos.
- En la franja baja, con 3,8 puntos, se encuentra **Inetum España**, cuya propuesta incluye ciertos mecanismos de planificación y comités de seguimiento, pero no aporta una

estructura trazable ni flujos de comunicación operativos ni una asignación clara de responsabilidades. Su plan de continuidad es estructurado, aunque limitado en medidas clave como handover formal o responsables de contingencia.

- Finalmente, en la última posición, se sitúan **Procesia Proyectos y Servicios** y **Sothis Servicios Tecnológicos** con 3,2 puntos cada una. Ambas ofrecen estructuras organizativas mínimas y planes de continuidad limitados a escenarios básicos. Carecen de mecanismos de sustitución formalizados, documentación operativa viva, responsables críticos designados y elementos clave como formación cruzada o escalabilidad.

Las diferencias en puntuación reflejan el grado de solidez y madurez organizativa de cada propuesta, así como su capacidad real para garantizar la continuidad del servicio. Deloitte se distingue por ofrecer una estructura operativa y estratégica completa, mientras que la mayoría de las propuestas se centran en medidas parciales o reactivas sin asegurar trazabilidad, resiliencia operativa o continuidad efectiva.

Las propuestas menos valoradas comparten carencias estructurales como:

- La ausencia de matrices RACI o equivalente, necesarias para garantizar la trazabilidad de responsabilidades.
- Falta de flujos de comunicación internos y externos, especialmente hacia entidades locales.
- Planes de continuidad superficiales, sin responsables de contingencia, procedimientos de traspaso, ni planificación anticipada.

Estas debilidades comprometen la solidez operativa necesaria para asegurar un despliegue eficaz y sostenible del servicio durante la vida del contrato.

### 7.3 Criterio 6: Planificación y cronograma

A continuación, se presenta la tabla resumen con la puntuación obtenida por cada licitador en cada subcriterio, así como la puntuación total correspondiente al criterio:

CRITERIO 6 – PLANIFICACIÓN Y CRONOGRAMA			
LICITADOR	C6.A	C6.B	PUNTUACIÓN
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA S.L.	4,2	2,8	7,0
CIPHERBIT, S.L.U.	3,6	1,6	5,2
DELOITTE TECHNOLOGY & TRANSFORMATION, S.L.U.	4,8	2,8	7,6
EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORÍA S.L.	4,8	2,4	7,2
INETUM ESPAÑA, S.A.	3,6	2,4	6,0
PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES DE NEGOCIOS, S.L.	4,2	1,6	5,8
PROCESIA PROYECTOS Y SERVICIOS, S.L.	2,4	1,6	4,0
SOTHIS SERVICIOS TECNOLÓGICOS S.L.	3,6	2,8	6,4
TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.	4,2	1,6	5,8
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.	2,4	2,8	5,2

El análisis conjunto de las diez ofertas presentadas para el **Criterio 6 – Planificación y cronograma** (valorado sobre 10 puntos, distribuidos en dos subcriterios de 6 y 4 puntos

respectivamente), pone de manifiesto diferencias sustanciales en el grado de concreción, aplicabilidad y robustez operativa de las propuestas. Se identifican claramente tres franjas de madurez técnica:

- En la banda alta (7,6 a 7,0 puntos) se sitúan ofertas con planificación razonablemente robusta y mecanismos operativos completos:
  - **Deloitte Technology & Transformation** (7,6 puntos) ofrece la propuesta más sólida. Presenta una planificación muy detallada, con cronogramas específicos, hitos bien definidos, secuenciación por grupos de entidades y asignación clara de responsables. El sistema de seguimiento está formalizado, con indicadores, reuniones periódicas y dashboards. Aunque no incluye procedimientos explícitos de replanificación ni desarrolla completamente el modelo de control de desviaciones, la propuesta mantiene una cobertura integral y estructurada.
  - **EY Transforma Servicios de Consultoría** (7,2 puntos) destaca por su enfoque de adecuación progresiva según la madurez de las entidades, así como por su descomposición exhaustiva de tareas, entregables y cronogramas. En seguimiento y control presenta indicadores y cuadros de mando, aunque sin estructurar mecanismos de escalado, y sin formalizar una matriz de riesgos ni flujos de corrección. Aun así, su propuesta es operativamente funcional.
  - **Atos IT Solutions and Services** (7,0 puntos) estructura la planificación de forma coherente, con cronogramas tipo Gantt, microcronograma por entidad tipo, entregables detallados e informes de avance. En el plano del seguimiento, destaca el uso de EDT y mecanismos de control de riesgos, pero presenta debilidades en la asignación de responsables y en la definición de escalados formales. La participación del cliente, aunque presente, es débil.
- En la banda media (6,4 a 5,8 puntos) se sitúan propuestas con planificación coherente, pero con carencias estructurales:
  - **Sothis Servicios Tecnológicos** (6,4 puntos) estructura su planificación formalmente, con cronograma y entregables definidos, pero con escasa granularidad y sin hitos funcionales verificables. En seguimiento, destaca por un plan de riesgos bien desarrollado, aunque no incluye indicadores, dashboards ni una estructura de gobernanza clara.
  - **Inetum España** (6,0 puntos) presenta una cobertura narrativa extensa, pero sin cronograma detallado ni hitos medibles. Su sistema de seguimiento se basa en informes y KPIs, pero sin una estructura formal ni planificación calendarizada. La gestión de riesgos aparece sin estructura preventiva clara.
  - **PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios** (5,8 puntos) ofrece un modelo de planificación organizado y adaptativo, con entregables bien definidos y responsables asignados. Sin embargo, carece de cronograma visual, hitos funcionales y mecanismos de replanificación. El modelo de seguimiento es genérico, sin procesos formalizados ni integración clara del cliente.
  - **Tecnologías Plexus** (5,8 puntos) incluye una planificación estructurada con secuencia lógica, asignación de roles y entregables, pero sin cronograma tipo Gantt, sin mecanismos adaptativos ni hitos verificables. El seguimiento se apoya en referencias metodológicas, pero sin mecanismos concretos de control, escalado o documentación.



- En la banda baja (5,2 a 4,0 puntos) se encuentran propuestas con planificación insuficiente y mecanismos de seguimiento poco funcionales:
  - **Cipherbit** (5,2 puntos) presenta una planificación con fases bien definidas y entregables claros, pero sin granularidad temporal ni hitos funcionales. El seguimiento carece de indicadores, responsables y procesos de control de desviaciones; además, su desarrollo se centra en aspectos normativos que no responden al objeto del subcriterio.
  - **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España** (5,2 puntos) estructura su planificación en fases y presenta entregables por mes, pero sin cronograma detallado ni descomposición de actividades. En el seguimiento destaca el enfoque documental y de mejora continua, con un plan de calidad bien estructurado y matriz de riesgos, pero sin responsables claros, ni mecanismos de control temporal ni procedimientos de escalado formalizados.
  - **Procesia Proyectos y Servicios** (4,0 puntos) ofrece una planificación estructurada pero muy básica, sin cronograma gráfico ni conexión clara entre tareas y entregables. En seguimiento, aunque se describe una lógica funcional y se incluyen reuniones e informes, la propuesta carece de gobernanza, plan de riesgos y estructura operativa formal, lo que limita severamente su aplicabilidad real.

Las propuestas mejor valoradas (Deloitte, EY y Atos) comparten una aproximación estructurada y aplicable a la operativa real, con cronogramas detallados, entregables trazables y mecanismos formales de seguimiento. Las ofertas menos puntuadas (Cipherbit, Telefónica y Procesia) comparten carencias en la planificación temporal, la definición de hitos funcionales y la concreción operativa de los mecanismos de control.

Las principales debilidades comunes entre las propuestas de menor puntuación son:

- Ausencia de cronogramas tipo Gantt o esquemas temporales precisos.
- Falta de hitos funcionales intermedios que permitan monitorizar el progreso real.
- Escasa definición de responsables de control, flujos de seguimiento o mecanismos de escalado.
- No inclusión de modelos preventivos de gestión del riesgo operativo asociados a planificación.

## 7.4 Criterio 7: Herramientas y tecnologías propuestas

A continuación, se presenta la tabla resumen con la puntuación obtenida por cada licitador en cada subcriterio, así como la puntuación total correspondiente al criterio:

CRITERIO 7 – HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS PROPUESTAS		
LICITADOR	C7.A	PUNTUACIÓN
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA S.L.	2,1	2,1
CIPHERBIT, S.L.U.	2,4	2,4
DELOITTE TECHNOLOGY & TRANSFORMATION, S.L.U.	2,4	2,4
EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORÍA S.L.	2,1	2,1
INETUM ESPAÑA, S.A.	2,4	2,4
PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES DE NEGOCIOS, S.L.	2,1	2,1

CRITERIO 7 – HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS PROPUESTAS		
LICITADOR	C7.A	PUNTUACIÓN
PROCESIA PROYECTOS Y SERVICIOS, S.L.	1,8	1,8
SOTHIS SERVICIOS TECNOLÓGICOS S.L.	2,1	2,1
TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.	2,4	2,4
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.	0,6	0,6

El análisis conjunto de las diez ofertas presentadas para el **Criterio 7 – Herramientas y tecnologías propuestas** (valorado sobre 3 puntos), pone de manifiesto notables diferencias en cuanto al grado de cobertura funcional, la madurez técnica, la integración con el entorno de la Agencia y el cumplimiento de los requisitos formales del pliego. Las puntuaciones oscilan entre los 2,4 puntos (nota 8 sobre 10) y los 0,6 puntos (nota 2 sobre 10), reflejando una estratificación clara de la calidad técnica de las propuestas.

- En la franja más alta (2,4 puntos) se sitúan cuatro propuestas que presentan ecosistemas técnicos robustos, estructurados y bien alineados con los objetivos del contrato: **Cipherbit**, **Deloitte Technology & Transformation**, **Inetum España** y **Tecnologías Plexus**. Todas ellas cubren satisfactoriamente las dos categorías requeridas (herramientas generales de gestión y soluciones GRC específicas), aportan descripciones funcionales detalladas y ofrecen una visión modular y escalable de su arquitectura. Se valora especialmente su capacidad para integrar funcionalidades clave como el cumplimiento normativo, la gestión de riesgos, el seguimiento de planes, el análisis de impacto y la trazabilidad operativa, con enfoque en estándares como ENS, ISO 27001, NIS2 o RGPD. Aunque ninguna incluye una justificación comparativa formal ni referencias de uso en entornos similares, su planteamiento técnico resulta maduro y aplicable.
- En la banda media-alta (2,1 puntos) se encuentran **Atos IT Solutions and Services Iberia**, **EY Transforma Servicios de Consultoría**, **PRICEWATERHOUSECOOPERS Asesores de Negocios** y **Sothis Servicios Tecnológicos**, con propuestas funcionalmente correctas, pero con limitaciones significativas en madurez metodológica o cobertura operativa. Estas ofertas presentan herramientas razonablemente alineadas con las funciones del contrato y descripciones funcionales suficientes, aunque carecen de una arquitectura estructurada, mecanismos técnicos de integración o garantías formales sobre seguridad o mantenimiento. Algunas, como PwC y EY, presentan documentación visual útil y enfoque colaborativo, pero no alcanzan el nivel de concreción ni formalización requerido para obtener una puntuación superior.
- se sitúa **Procesia Proyectos y Servicios**, cuya propuesta cubre parcialmente las necesidades del contrato. Aunque incluye herramientas para gestión de riesgos, cumplimiento y documentación, presenta carencias importantes de formalización, ausencia de arquitectura técnica, justificación comparativa, medidas de seguridad y mecanismos de integración con la Agencia. La falta de estructura visual o de presentación global del ecosistema técnico limita severamente su aplicabilidad.
- En la última posición (0,6 puntos) se encuentra **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España**, cuya propuesta, a pesar de incluir herramientas funcionales y una solución metodológica para gestión GRC, incurre en un incumplimiento expreso del apartado 10.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas. La licencia de uso de la herramienta

GRC se limita a la duración del contrato, lo que contraviene la obligación de garantizar una licencia gratuita, sin coste ni limitación temporal, exclusiva para las actividades del contrato. Esta restricción invalida la aportación de valor de la herramienta GRC propuesta, que constituye el núcleo del sistema metodológico. Además, la oferta no incorpora mecanismos de integración, garantías de soporte, justificación técnica ni presentación estructurada del ecosistema, lo que, en conjunto, justifica su baja puntuación.

En resumen, las ofertas mejor valoradas destacan por integrar soluciones completas, modulares y alineadas con los estándares normativos del contrato, mientras que las propuestas con menor puntuación presentan deficiencias en formalización, interoperabilidad, garantías técnicas o cumplimiento de requisitos contractuales.

## 7.5 Criterio 8: Indicadores y mecanismos de supervisión

A continuación, se presenta la tabla resumen con la puntuación obtenida por cada licitador en cada subcriterio, así como la puntuación total correspondiente al criterio:

CRITERIO 8 – INDICADORES Y MECANISMOS DE SUPERVISIÓN			
LICITADOR	C8.A	C8.B	PUNTUACIÓN
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA S.L.	2,8	0,8	3,6
CIPHERBIT, S.L.U.	1,6	1,2	2,8
DELOITTE TECHNOLOGY & TRANSFORMATION, S.L.U.	3,6	1,6	5,2
EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORÍA S.L.	2,4	1,4	3,8
INETUM ESPAÑA, S.A.	3,2	1,6	4,8
PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES DE NEGOCIOS, S.L.	3,2	0,4	3,6
PROCESIA PROYECTOS Y SERVICIOS, S.L.	2,8	0,8	3,6
SOTHIS SERVICIOS TECNOLÓGICOS S.L.	2,8	1,8	4,6
TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.	2,8	1,2	4,0
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.	0,8	0,8	1,6

El análisis conjunto de las diez ofertas presentadas para el **Criterio 8 – Indicadores y mecanismos de supervisión** (valorado sobre 6 puntos, distribuidos en dos subcriterios de 4 y 2 puntos respectivamente), muestra una clara estratificación en el grado de madurez metodológica y técnica, así como en la capacidad de cada propuesta para instrumentar un seguimiento eficaz y proactivo del contrato.

- **Deloitte Technology & Transformation** (5,2 puntos) encabeza la valoración gracias a un modelo integral y altamente estructurado. Presenta un catálogo de 23 KPIs técnicamente definidos (fórmula, unidad, umbral, frecuencia), alineados con objetivos contractuales y distribuidos a lo largo del ciclo de vida del servicio. Complementa esta visión con una supervisión de SLAs igualmente madura, basada en automatización, cuadros de mando, alertas tempranas y mecanismos de análisis de causas y corrección, todo ello integrado en la gobernanza del contrato. Aunque no incorpora una clasificación funcional explícita, su cobertura y trazabilidad son sobresalientes.
- **Inetum España** (4,8 puntos) y **Sothis Servicios Tecnológicos** (4,6 puntos) se sitúan justo detrás, con propuestas operativamente maduras y estructuradas.

- Inetum destaca por un amplio catálogo de más de 40 indicadores distribuidos en seis bloques temáticos, y una supervisión de SLAs basada en reporting documentado, análisis GAP y mecanismos de mejora.
- Sothis, por su parte, ofrece una propuesta proactiva y completa en el ámbito de SLAs, con definición técnica detallada, trazabilidad y control automatizado, aunque sus KPIs carecen de clasificación funcional y justificación técnica individualizada.
- **EY Transforma Servicios de Consultoría (3,8 puntos) y Tecnologías Plexus (4,0 puntos)** se posicionan en una banda media, con modelos de indicadores visuales, estructurados y razonablemente completos, pero con debilidades técnicas en la formalización de KPIs (ausencia de fórmulas, unidades o umbrales), y una supervisión de SLAs sin desarrollo metodológico pleno ni trazabilidad funcional. EY sobresale por su enfoque de mejora continua y control sostenido; Plexus, por una arquitectura de gobernanza sólida y un ciclo de mejora en cuatro fases.
- **Atos IT Solutions and Services Iberia, PRICEWATERHOUSECOOPERS Asesores de Negocios y Procesa Proyectos y Servicios (3,6 puntos cada una)** presentan propuestas correctas en cobertura temática pero insuficientes en aspectos clave de concreción técnica y trazabilidad.
  - Atos ofrece un catálogo de KPIs temáticamente estructurado, pero sin fichas técnicas ni vinculación funcional, y una gobernanza de SLAs basada en comités sin metodología ni mecanismos de alerta.
  - PwC propone un sistema jerarquizado de KGI, KPI y KRI, pero su supervisión de SLAs es mínima y reactiva, sin trazabilidad ni evolución.
  - Procesa destaca por la claridad técnica de sus KPIs, pero sus SLAs no están formalizados técnicamente y carecen de gobernanza detallada.
- **Cipherbit (2,8 puntos)** se sitúa por debajo de la media. Aunque su apartado de SLAs es visualmente atractivo y contempla mecanismos operativos como análisis de riesgo y continuidad, la ausencia de un catálogo formal de KPIs, fichas técnicas y trazabilidad funcional debilita su propuesta de forma considerable.
- **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España (1,6 puntos)** ocupa la última posición, con una propuesta basada casi exclusivamente en un cuadro de mando visual. Su modelo de KPIs es limitado (solo indicadores básicos y tomados del pliego, sin desarrollo adicional), y la supervisión de SLAs carece de metodología estructurada, mecanismos de alerta, trazabilidad y articulación con la gobernanza del contrato. Las referencias a estándares y herramientas no compensan la ausencia de contenido técnico real.

## 7.6 Tabla resumen de puntuaciones por juicio de valor

LICITADOR	PUNTUACIÓN					TOTAL
	C4	C5	C6	C7	C8	
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA S.L.	8,8	4,8	7,0	2,1	3,6	26,3
CIPHERBIT, S.L.U.	8,8	6,2	5,2	2,4	2,8	25,4
DELOITTE TECHNOLOGY & TRANSFORMATION, S.L.U.	14,8	7,4	7,6	2,4	5,2	37,4
EY TRANSFORMA SERVICIOS DE CONSULTORÍA S.L.	10,8	5,4	7,2	2,1	3,8	29,3

LICITADOR	PUNTUACIÓN					TOTAL
	C4	C5	C6	C7	C8	
INETUM ESPAÑA, S.A.	8,0	3,8	6,0	2,4	4,8	25,0
PRICEWATERHOUSECOOPERS ASESORES DE NEGOCIOS, S.L.	7,2	4,4	5,8	2,1	3,6	23,1
PROCESIA PROYECTOS Y SERVICIOS, S.L.	7,2	3,2	4,0	1,8	3,6	19,8
SOTHIS SERVICIOS TECNOLÓGICOS S.L.	5,2	3,2	6,4	2,1	4,6	21,5
TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.	8,0	5,4	5,8	2,4	4,0	25,6
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.	4,4	4,0	5,2	0,6	1,6	15,8

A los efectos oportunos y en calidad de responsables de su elaboración, suscriben el presente informe las siguientes personas:
