

INFORME DE VALORACIÓN DEL CONTENIDO DE LAS OFERTAS PRESENTADAS AL CONTRATO DE SERVICIOS CON NÚMERO DE EXPEDIENTE A/SER-014563/2025, DENOMINADO «SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DE LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES EXTERNALIZADOS Y NOTIFICACIÓN DE INSPECCIONES REALIZADAS EXIN Y SGIE», CUYA EVALUACIÓN SE REALIZA MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR

Con fecha 8 de julio del 2025 se reunió la Mesa de Contratación del expediente con referencia A/SER-014563/2025, para el acto de apertura de los criterios evaluables mediante juicios de valor relativos al siguiente contrato:

Título: «SERVICIOS DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO A USUARIOS DE LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES EXTERNALIZADOS Y NOTIFICACIÓN DE INSPECCIONES REALIZADAS EXIN Y SGIE».

En el transcurso de la reunión, la Mesa acordó solicitar informe a la unidad promotora del contrato para calificar la **documentación técnica relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor**, presentada por las empresas admitidas a la licitación.

Como respuesta a dicha petición, se emite el siguiente

INFORME

De acuerdo a la cláusula 1, Punto 9, apartado 2, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el criterio evaluable mediante juicio de valor es:

- Metodología de prestación del servicio: **Hasta 30 puntos.**

Con relación a dicho criterio, el citado apartado especifica lo siguiente:

«La asignación será como máximo de treinta puntos y se otorgará a la vista del documento técnico presentado por el licitador, tras valorar la coherencia del mismo y la adecuación técnica de la propuesta presentada, sumando los puntos obtenidos teniendo en cuenta el siguiente desglose:

- *Herramientas técnicas que propone emplear para asegurar el correcto funcionamiento del servicio, hasta siete puntos y medio.*
- *Metodología de trabajo propuesta, hasta siete puntos y medio.*
- *Plan de proyecto, hasta siete puntos y medio.*
- *Condiciones propuestas por el licitador para poder ofrecer el servicio con las máximas garantías, hasta siete puntos y medio.*

Cada uno de los apartados anteriores será valorado con los siguientes criterios:

- *Poco adecuado: 0 puntos*
- *Suficiente: 2 puntos*
- *Bueno: 4,5 puntos.*
- *Muy bueno: 7,5 puntos».*

Y en su cláusula 1, Punto 10 se establece que:

«Para la valoración del criterio 9.2. los licitadores deberán presentar un documento técnico donde deberá detallar: las herramientas técnicas que va a emplear para asegurar el correcto funcionamiento del servicio; la metodología de trabajo propuesta; el plan de proyecto en función a las necesidades de las plataformas y del proyecto; y las condiciones necesarias propuestas por el licitador para poder ofrecer el servicio con las máximas garantías.

Los licitadores podrán incluir aquella información que consideren procedente para la valoración de los criterios de adjudicación evaluables mediante juicio de valor. Esta documentación se incluirá en el Sobre nº 2, sin que pueda figurar en el mismo ninguna documentación relativa al precio».

EMPRESAS LICITADORAS

- **QUALITY TECHNOLOGY SOLUTIONS ALPE, S.L.U.**
- **MOST SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L.**

Conforme a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, para la valoración de este criterio de adjudicación, cuya cuantificación depende de un juicio de valor, se han distribuido los 30 puntos conforme a los siguientes indicadores:

Metodología de la prestación del servicio (30 puntos):

1) Herramientas técnicas que propone emplear para asegurar el correcto funcionamiento del servicio	Hasta 7,5 puntos
2) Metodología del trabajo propuesta	Hasta 7,5 puntos
3) Plan del proyecto	Hasta 7,5 puntos
4) Condiciones propuestas por el licitador para poder ofrecer el servicio con las máximas garantías	Hasta 7,5 puntos

Cada uno de los apartados anteriores ha sido valorado con los siguientes criterios:

- Poco adecuado: 0 puntos
- Suficiente: 2 puntos
- Bueno: 4,5 puntos
- Muy bueno: 7,5 puntos

A continuación, se indica la puntuación de las empresas licitadoras en las mencionadas áreas y se relata someramente su justificación.

QUALITY TECHNOLOGY SOLUTIONS ALPE, S.L.U.

- **Puntuación total: 16 puntos**

1) Herramientas técnicas:

El planteamiento propuesto por el licitador contempla dos vías posibles de atención de incidencias:

- Un teléfono directo.
- Un buzón de correo.

A estas herramientas de atención de incidencias, el licitador propone añadir, además, el uso de la plataforma REDMINE, diseñada para la gestión de proyectos, pero que puede ser adaptada para llevar a cabo un registro y seguimiento de tales incidencias, que posibilita un control por parte de la DG de Economía e Industria (en adelante «DGEI») de la calidad del servicio que se está prestando.

Asimismo, la propuesta del licitador incluye el uso de la plataforma Office 365 para complementar la generación de informes y facilitar la colaboración entre el equipo de trabajo asignado por el licitador y la DGEI.

En este sentido, se considera que las herramientas puestas a disposición del contrato son suficientes, limitándose a lo mínimo establecido, por lo que se propone puntuar este aspecto con dos puntos.

2) Metodología de trabajo:

El licitador describe en este apartado su metodología de trabajo, indicando que esta estará basada en la combinación de tres enfoques que garantizan la eficiencia, calidad y mejora continua del servicio: ITILv4 (*Information Technology Infrastructure Library*), PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*) y SCRUM. Sin embargo, a pesar de que expone en qué consisten estos enfoques con carácter general, en el punto correspondiente no concreta los procesos que se seguirán para la atención, registro, seguimiento, traslado y resolución de incidencias o los procedimientos de comunicación continua con los usuarios que hayan notificado las incidencias sobre el estado de las mismas o su resolución, que, no obstante, sí se describen en el apartado correspondiente al Plan del proyecto.

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera adecuado valorar este aspecto de la oferta como bueno. Por todo ello, se propone puntuar este aspecto con cuatro puntos y medio.

3) Plan del proyecto:

El licitador define en este apartado su planificación del proyecto, detallando las diferentes fases del mismo y estableciendo las tareas que deben acometerse en cada una de dichas fases. En dicha planificación incluye elementos positivos como la elaboración de guías de usuarios para resolver dudas frecuentes y así reducir el número de incidencias o procedimientos específico para mejorar la calidad del servicio (a través de la realización de encuestas de satisfacción durante la fase de operación) y para controlar y mitigar los riesgos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera que el plan elaborado puede calificarse como muy bueno, dado que es claro y detallado y aborda los principales ítems y tareas que deben afrontarse durante la ejecución del contrato, incluyendo elementos diferenciadores como las encuestas de satisfacción o los procedimientos de control y mitigación de riesgos. Por ello, se propone puntuar este aspecto con siete puntos y medio.

4) Condiciones específicas para garantizar el servicio:

El licitador presenta en este apartado las condiciones que entiende como necesarias para garantizar una adecuada prestación del servicio, así como para mejorarla, que ahonda sobre la información ya facilitada en apartados anteriores, pero que no aportan ningún valor adicional a la propuesta.

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera que las condiciones específicas propuestas para garantizar el servicio son suficientes, limitándose a lo mínimo exigido en el Pliego, por lo que se propone valorar este aspecto con dos puntos.

Por todo lo anterior, se propone otorgar las siguientes puntuaciones al licitador:

1) Herramientas técnicas que propone emplear para asegurar el correcto funcionamiento del servicio	2 puntos
2) Metodología del trabajo propuesta	4,5 puntos
3) Plan del proyecto	7,5 puntos
4) Condiciones propuestas por el licitador para poder ofrecer el servicio con las máximas garantías	2 puntos
Total puntuación	16 puntos

MOST SERVICIOS INFORMÁTICOS, S.L.

- **Puntuación total: 27 puntos**

1) Herramientas técnicas:

El licitador propone cuatro vías distintas de atención de incidencias:

- Un teléfono directo, con un horario ampliado en una hora más al día durante cuatro días de la semana frente al mínimo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Un buzón de correo.
- La herramienta Mantis Bug Tracker, que puede ser empleada por los usuarios para notificar incidencias en cualquier hora del día, ya que estaría disponible veinticuatro horas al día y siete días a la semana.
- El uso de herramientas como Google Meet o Microsoft Teams para que los usuarios puedan mostrar en tiempo real la secuencia de comandos que llevan a la incidencia a en el marco de una videoconferencia, mejorando así su comprensión y posterior tratamiento, así como la posibilidad de mostrar a dichos usuarios cómo emplear correctamente las plataformas si dicha incidencia se debe a un bajo conocimiento de las mismas.

A estas herramientas de atención de incidencias se añade además la posibilidad que ofrece la herramienta Mantis Bug Tracker para la gestión y control de tales incidencias, que parece posibilitar además un control por parte de la DGEI del servicio que se está prestando, así como el uso de herramientas de inteligencia artificial que permitirán mejorar la prestación del servicio y la autogestión por parte de los usuarios.

A la vista de lo anterior, se considera que las herramientas puestas a disposición del contrato son muy completas, superando los mínimos estrictamente necesarios, al haber previsto un horario ampliado de atención telefónica, la posibilidad de comunicar las incidencias online con un sistema de atención permanentemente disponible, contemplar además el uso de videoconferencias para facilitar su comprensión y resolución e incorporar el uso de herramientas de inteligencia artificial que puedan mejorar el servicio prestado, por lo que se entiende que se debe puntuar este aspecto con siete puntos y medio.

2) Metodología de trabajo:

El licitador describe en este apartado su metodología de trabajo, detallando pormenorizadamente las distintas etapas por las que podrán pasar estas e incluye una clara categorización de las mismas en función de su tipología, así como la forma de abordar cada una de ellas. La metodología planteada incluye mecanismos de información al usuario sobre la resolución de las incidencias, algo que se considera muy positivo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera adecuado valorar este aspecto de la oferta como muy bueno, dado que se entiende que la metodología propuesta y la clasificación de las incidencias y su posterior tratamiento son muy adecuadas y denota un amplio conocimiento del trabajo a realizar. Por todo ello, se propone puntuar este aspecto con siete puntos y medio.

3) Plan del proyecto:

El licitador define en este apartado su planificación del proyecto, detallando las diferentes fases del mismo y estableciendo las tareas que deben acometerse en cada una de dichas fases. En dicha planificación incluye elementos muy positivos como la rápida formación de sus empleados y su disposición a iniciar la prestación del servicio en un plazo muy breve, su compromiso de dar cursos de formación a las nuevas entidades que sean habilitadas en la Comunidad de Madrid con el fin de facilitar su uso de las herramientas EXIN y SGIE y reducir el número de incidencias comunicadas o de elaborar guías de usuario adicionales a las existentes que permitan resolver las dudas más frecuentes que se les presenten durante la prestación del servicio. Por último, también oferta la posibilidad de llevar a cabo un traspaso ordenado de la información recabada durante la prestación del servicio al siguiente proveedor al finalizar el contrato, que se llevaría a cabo durante un periodo no inferior a 15 días una vez finalizado este.

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera que el plan elaborado puede calificarse como muy bueno, dado que es claro y detallado, aborda los principales ítems y tareas que deben afrontarse durante la ejecución del contrato y ofrece elementos adicionales a los mínimos exigidos como la celebración de cursos, la elaboración de guías de usuario o la realización del traspaso ordenado del servicio durante un periodo no inferior a 30 días posteriores a la finalización del contrato, que suponen un claro valor añadido al mismo. Por ello, se propone puntuar este aspecto con siete puntos y medio.

4) Condiciones específicas para garantizar el servicio:

El licitador presenta en este apartado las condiciones que entiende como necesarias para garantizar una adecuada prestación del servicio, describiendo todas las acciones que considera imprescindible que realice la Comunidad de Madrid para permitir que desarrolle adecuadamente su trabajo. Asimismo, se compromete a realizar por su parte varias acciones con objeto de solventar las posibles incidencias, como mantener personal adicional debidamente formado para poder atender las posibles bajas temporales que se produzcan en el equipo de trabajo, la inclusión en su oferta del uso de una central telefónica con capacidad de atención simultánea de llamadas de usuarios y el uso de inteligencia artificial para mantener actualizada su base de conocimiento.


Teniendo en cuenta lo anterior, se valora la propuesta como buena en este punto, proponiendo puntuar este aspecto con cuatro puntos y medio.

Por todo lo anterior, se propone otorgar las siguientes puntuaciones al licitador:

1) Herramientas técnicas que propone emplear para asegurar el correcto funcionamiento del servicio	7,5 puntos
2) Metodología del trabajo propuesta	7,5 puntos
3) Plan del proyecto	7,5 puntos
4) Condiciones propuestas por el licitador para poder ofrecer el servicio con las máximas garantías	4,5 puntos
Total puntuación	27 puntos

Madrid, a fecha de la firma.

LA JEFA DE ÁREA DE
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA

Documento firmado digitalmente por:ALZORRIZ GREGORIO LAURA
Fecha:2025 07 17 10:25
Verificación y validez por CSV 
La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>