



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO GESTIONADO DE
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES
CORPORATIVAS DE METRO DE MADRID**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012500200

NÚMERO DE LA S.C: 6000012057

Elaboradores: Carmen Miyar y Emilio Bolivar

Fecha: 17 de noviembre de 2025

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:

En el presente informe de valoración técnica se revisarán las ofertas presentadas a la licitación nº 6012500200 para la contratación de un servicio gestionado de soporte y mantenimiento de las aplicaciones corporativas de Metro de Madrid.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

Las empresas que han manifestado interés en la licitación han sido:

- INETUM ESPAÑA, S.A.
- ACCENTURE, S.L.U
- NTT DATA SPAIN, S.L.
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA
- STRATESYS TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.L.
- ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.
- CONSULTIA IT, S.L.
- TEKNEI INFORMATION TECHNOLOGY, S.L.
- INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.
- ALTIA CONSULTORES, S. A.
- IZERTIS, S.A.
- SEIDOR CONSULTING, S.L.
- ADVANCED PROGRAMMING SOLUTIONS, S.L.

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

- ACCENTURE, S.L.U
- NTT DATA SPAIN, S.L.
- ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.
- TEKNEI INFORMATION TECHNOLOGY, S.L. y SAPIM, S.A.U., bajo el compromiso formal de constituirse en UTE (en adelante UTE TEKNEI INFORMATION TECHNOLOGY, S.L. -SAPIM, S.A.U.)
- INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.
- ALTIA CONSULTORES, S. A. y STRATESYS TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.L., bajo el compromiso formal de constituirse en UTE (en adelante UTE ALTIA CONSULTORES, S. A.- STRATESYS TECHNOLOGY SOLUTIONS, S.L.)

- IZERTIS, S.A., T4S ADVANCE SOLUTIONS, S.L. y CONSULTIA IT, S.L., bajo el compromiso formal de constituirse en UTE (en adelante UTE IZERTIS, S.A.- T4S ADVANCE SOLUTIONS, S.L.- CONSULTIA IT, S.L.)

- ADVANCED PROGRAMMING SOLUTIONS, S.L., NAGARRO, S.R.L., NAGARRO ES GMBH y NAGARRO GMBH bajo el compromiso formal de constituirse en UTE (en adelante UTE ADVANCED PROGRAMMING SOLUTIONS, S.L.-NAGARRO, S.R.L.-NAGARRO ES GMBH -NAGARRO GMBH)

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:

El contenido mínimo exigido en el apartado **25. Oferta técnica** del pliego de condiciones particulares establece lo siguiente:

- Descripción del servicio.
 - o Descripción de los planes propuestos para llevar a cabo el servicio especificado en el pliego de prescripciones técnicas organizado en función de cada una de las fases: preparación, ejecución y finalización, que demuestre el correcto entendimiento del alcance del servicio solicitado incluyendo los principales hitos y entregables.
 - o Descripción del seguimiento del servicio que incluya la periodicidad, responsables y consolidación de datos, así como las acciones correctivas que se ejecutarán en caso de identificar desviaciones en el resultado de los indicadores.
- Descripción de la organización del equipo de trabajo propuesto, incluyendo: La estructura y organización del equipo de trabajo con sus funciones y responsabilidades de cada miembro y el número de personas necesarias para cada perfil.
- Aseguramiento de la calidad: Explicar los mecanismos y procedimientos que se llevarán a cabo durante el servicio para asegurar que, tanto la documentación, como el código y entregables del proyecto, van a tener la calidad esperada y solicitada, así como las acciones correctivas que se ejecutarán en caso de identificar desviaciones. Tendrá que indicarse el rol responsable del aseguramiento de la calidad.

En la oferta de la **UTE ADVANCED PROGRAMMING SOLUTIONS, S.L.-NAGARRO, S.R.L.-NAGARRO ES GMBH -NAGARRO GMBH**, todos los cuadros explicativos incluidos en la documentación de la carpeta número 2 están en inglés (13 cuadros), sin embargo, en el PCP condición 5.3 se especifica que los licitadores aportarán los documentos de su oferta (administrativa, técnica y económica) en formato electrónico autenticados mediante firma electrónica reconocida, y **redactados en castellano** (en caso de documentos originales redactados en lengua extranjera, éstos deberán acompañarse de su traducción oficial). Por lo tanto, al no cumplir con lo indicado en la condición 5.3. del Pliego de Condiciones Particulares, al haber entregado parte de la documentación técnica en lengua extranjera sin traducción oficial, no se puede comprobar el total cumplimiento del contenido mínimo.

El resultado del análisis de las ofertas técnicas presentadas permite resumir en la siguiente tabla el cumplimiento de los requisitos para los distintos oferentes:

OFERENTES	CUMPLE PCP Aptdo 25
ACCENTURE, S.L.U.	Sí
NTT DATA SPAIN, S.L.	Sí
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.	Sí
UTE TEKNEI INFORMATION TECHNOLOGY, S.L. -SAPIM, S.A.U.	Sí
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.	Sí
UTE ALTIA CONSULTORES, S. A.- STRATESYS TECHNOLOGY SOLUTIONES, S.L.	Sí
UTE IZERTIS, S.A.- T4S ADVANCE SOLUTIONS, S.L.- CONSULTIA IT, S.L.	Sí
UTE ADVANCED PROGRAMMING SOLUTIONS, S.L.-NAGARRO, S.R.L.-NAGARRO ES GMBH -NAGARRO GMBH	No

Por lo tanto, todas las empresas oferentes, excepto la UTE ADVANCED PROGRAMMING SOLUTIONS, S.L.-NAGARRO, S.R.L.-NAGARRO ES GMBH -NAGARRO GMBH, cumplen los requisitos mínimos solicitados.

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS:

Tras el análisis de los requerimientos indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y de los Pliegos de Condiciones Particulares (PCP), se concluye que:

La oferta presentada por la **UTE ADVANCED PROGRAMMING SOLUTIONS, S.L.-NAGARRO, S.R.L.-NAGARRO ES GMBH -NAGARRO GMBH.** no cumple con los siguientes requisitos:

- En el en el apartado 3. “Alcance” del PPT se requiere: *“El servicio a contratar se centrará en las aplicaciones existentes en los entornos tecnológicos JAVA, SAP, MICROSOFT, MOVILIDAD, DRUPAL, LIFERAY, MOODLE, DOCUMENTUM, QLIKVIEW, ESRI Y AURAPORTAL, así como sobre las nuevas funcionalidades/aplicaciones que se desarrollen o incorporen a lo largo de la vigencia del contrato tanto por el Contratista como por Metro o terceros contratados por Metro.”*

Sin embargo, en la página 37 de la oferta dice: *“Los Servicios Gestionados se limitan únicamente a los stacks tecnológicos mencionados. Cualquier stack adicional introducido durante el contrato estará sujeto a una petición de cambio y a una negociación comercial.”*

La oferta presentada por la **UTE TEKNEI INFORMATION TECHNOLOGY, S.L. -SAPIM, S.A.U.** no cumple con el siguiente requisito del PPT:

- En el apartado 4 “Gestión, organización y seguimiento del servicio” del PPT se requiere: *“Será imprescindible que el contratista disponga de una herramienta específica para*

controlar en tiempo real el detalle de la planificación, seguimiento y asignación y estado de cada una de las tareas hasta su cierre. En la fase de preparación, se desarrollará la interface correspondiente entre dicha herramienta y CESTRACK para automatizar tanto la recepción de las tareas en la herramienta del contratista como el estado de cierre en CESTRACK mediante el mecanismo técnico que mejor se ajuste a la tecnología de ambas. No se aceptarán herramientas de tipo Excel o similar, ni aquellas que no permitan establecer una interface automática. No se aceptará ningún coste asociado a la utilización de la herramienta de gestión de las peticiones”

Por otro lado, en el apartado 1.5 Herramientas de gestión de incidencias y peticiones, en la página 62 de la oferta se indica:

*“La implementación/configuración de la herramienta de gestión se tratará como un **evolutivo dentro del contrato del servicio**, por lo que será analizado y estimado inicialmente por Teknei-SAPIMSA y aprobado por Metro. “*

Por lo tanto, en el Pliego de Prescripciones Técnicas se indica que será imprescindible que el contratista disponga de una herramienta específica y que no se aceptará ningún coste asociado a la utilización de la herramienta de gestión de las peticiones y el licitador, en su oferta, ha indicado que la herramienta de gestión se tratará como un evolutivo dentro del servicio, que sería analizado y estimado por ellos y aprobados por Metro.

En relación con el resto de las ofertas presentadas, al no haberse detectado incumplimientos del Pliego de Condiciones Particulares ni del Pliego de Prescripciones Técnicas, pasan a la valoración técnica de los criterios evaluables mediante juicios de valor, las ofertas de:

- ACCENTURE, S.L.U
- NTT DATA SPAIN, S.L
- ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.
- INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U
- UTE ALTIA CONSULTORES, S. A.- STRATESYS TECHNOLOGY SOLUTIONES, S.L. UTE IZERTIS, S.A.- T4S ADVANCE SOLUTIONS, S.L.- CONSULTIA IT, S.L.

5 DESARROLLO DE LA VALORACIÓN TÉCNICA CORRESPONDIENTE A LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR.

Se procede a realizar la evaluación de los componentes puntuables establecidos en el apartado 27 del pliego de condiciones particulares, donde aparecen los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor para los oferentes que cumplen el contenido mínimo solicitado y los requerimientos de los pliegos.

La valoración máxima que los licitadores pueden obtener por los 3 criterios evaluables mediante juicios de valor es de 31 puntos, repartidos en los siguientes criterios:

Criterio 1. Calidad de los planes de puesta en marcha, organización y seguimiento del servicio (máximo 16 puntos):

Subcriterio 1.1 Calidad de los planes de preparación, puesta en marcha y finalización para llevar a cabo el servicio según se especifica en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Valoración:

- Se valora la calidad de los planes de preparación teniendo en cuenta que se presenten de manera detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en el PPT. (Máximo 8 puntos).
- Se valora la calidad de los planes de preparación teniendo en cuenta que se presenten de manera completa, incluyendo toda la información requerida de forma esquemática, aunque coherente, conforme a lo especificado en el PPT. (Máximo 4 puntos).
- Se valora la calidad de los planes de preparación teniendo en cuenta que se presenten incompletos o sin especificación o que resulten ambiguos. (0 puntos).

Subcriterio 1.2. Calidad de la gestión, organización y seguimiento del servicio según se especifica en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Valoración:

- Se valora la calidad de la gestión, organización y seguimiento del servicio, teniendo en cuenta que se presente de forma detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en el PPT. (Máximo 8 puntos).
- Se valora la calidad de la gestión, organización y seguimiento del servicio, teniendo en cuenta que se presente de forma completa pero esquemática, aunque coherente y conforme a lo especificado en el PPT. (Máximo 4 puntos).
- Se valora la calidad de la gestión, organización y seguimiento del servicio, teniendo en cuenta que se presente de forma incompleta o sin especificación o que resulte ambigua. (0 puntos).

Criterio 2. Calidad de la organización del equipo de trabajo propuesto (máximo 10 puntos):

Se valorará la organización del equipo propuesto especificando la estructura y funciones y responsabilidades de cada miembro para ejecutar el servicio según se especifica en los apartados 3.3 y 3.4 del PPT.

Valoración:

- Se valora la organización del equipo propuesto especificando la estructura y funciones y responsabilidades de cada miembro para ejecutar el servicio teniendo en cuenta que se presenten de forma detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en los apartados 3.3 y 3.4 del PPT. (Máximo 10 puntos).
- Se valora la organización del equipo propuesto especificando la estructura y funciones y responsabilidades de cada miembro para ejecutar el servicio teniendo en cuenta que se presenten de forma completa, incluyendo toda la información, pero de manera esquemática, aunque coherente y conforme a lo especificado en los apartados 3.3 y 3.4 del PPT. (Máximo 5 puntos).
- Se valora la organización del equipo propuesto especificando la estructura y funciones y responsabilidades de cada miembro para ejecutar el servicio teniendo en cuenta que

se presenten de forma incompleta o sin especificación o que resulte ambigua. (0 puntos).

Criterio 3. Aseguramiento de la calidad (máximo 5 puntos):

Se valorarán los mecanismos y procedimientos que se llevarán a cabo durante el servicio para asegurar que, tanto la documentación, como el código y entregables del servicio, tendrán la calidad esperada y solicitada, así como las acciones correctivas que se ejecutarán en caso de identificar desviaciones. Tendrá que indicarse el rol responsable del aseguramiento de la calidad.

Valoración:

- Se valora la calidad con que se presentan los mecanismos, procedimientos, acciones y se identifica el rol responsable teniendo en cuenta si es de forma detallada y completa, sin ambigüedades y de forma coherente. (Máximo 5 puntos).
- Se valora la calidad con que se presentan los mecanismos, procedimientos, acciones y se identifica el rol responsable teniendo en cuenta si es de forma completa y coherente pero esquemática. (Máximo 2,5 puntos).
- Se valora la calidad con que se presentan los mecanismos, procedimientos, acciones y se identifica el rol responsable teniendo en cuenta si es de forma incompleta o sin especificación o es ambigua, o no se identifica el rol responsable. (0 puntos).

5.1 Valoración técnica oferta de ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.

A continuación, se detalla la justificación de la puntuación asignada a cada criterio:

Subcriterio 1.1. Calidad de los planes de preparación, puesta en marcha y finalización para llevar a cabo el servicio según se especifica en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La documentación presentada para describir los planes de preparación, puesta en marcha y finalización del servicio, así como para evidenciar la comprensión del alcance solicitado, resulta completa y coherente con los requisitos establecidos en el apartado 5 del PPT. No obstante, en algunos casos la descripción de las tareas carece de suficiente detalle y no identifica de forma explícita los hitos y entregables de cada fase, limitándose a referencias genéricas a normas o procedimientos internos en lugar de especificar los elementos concretos de ejecución.

Por tanto, la oferta obtiene **4 puntos**.

Subcriterio 1.2. Calidad de la gestión, organización y seguimiento del servicio según se especifica en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La oferta presenta la gestión, organización y seguimiento del servicio de manera completa, aunque con un enfoque principalmente esquemático, manteniendo la coherencia y conformidad con las especificaciones del apartado 4 del PPT. Sin embargo, el nivel de detalle en algunos apartados, como la fase de preparación, no permite identificar con claridad qué perfiles participan en el seguimiento ni cuáles son sus responsabilidades específicas. Tampoco se

proporciona información detallada sobre el modelo de seguimiento ni las métricas que se aplicarán, tanto en esta fase como en la de finalización

En cuanto a la fase de ejecución del servicio, se expone de forma igualmente esquemática el cuadro de actividades y las responsabilidades de los roles que intervienen en los diferentes comités previstos.

Por tanto, la oferta obtiene **4 puntos**.

Criterio 2. Calidad de la organización del equipo de trabajo propuesto.

La organización del equipo de trabajo resulta ambigua, ya que no se detalla de forma clara cómo se estructurará para atender simultáneamente el servicio básico y el servicio a demanda, aunque se menciona un procedimiento de gestión de capacidad. Tampoco se explica con suficiente precisión la organización del equipo durante las fases inicial y final del servicio; en muchos casos, únicamente se hace referencia a las tareas que llevará a cabo el equipo de ATOS sin aportar mayor detalle.

Por otro lado, en la descripción de la operativa de mantenimiento se indica que la valoración de cada petición corresponde al gestor del servicio junto con el equipo mientras que, en el flujograma del proceso, esta responsabilidad recae en los consultores, lo que genera incoherencias y falta de claridad sobre la asignación real de funciones. Asimismo, se identifica un rol denominado *Team Leader* con responsabilidades asignadas, pero que no figura en la estructura organizativa propuesta, lo que refuerza la falta de definición en la organización.

Por tanto, la oferta obtiene **0 puntos**.

Criterio 3. Aseguramiento de la calidad.

La oferta contempla de manera parcial y, en algunos casos, ambigua los mecanismos y procedimientos destinados a garantizar que la documentación, el código y los entregables cumplan con la calidad requerida, así como las acciones correctivas ante posibles desviaciones. En el esquema organizativo se incluye la figura del *Gestor de Calidad*, pero no se especifican las tareas concretas que debe desempeñar en cada etapa del servicio, quedando su rol de responsable de aseguramiento de la calidad sin una definición clara. Aunque se mencionan diversas metodologías, no se detallan mecanismos ni procedimientos específicos aplicables a cada fase del servicio definido en el PPT.

Asimismo, en la descripción de los modelos operativos y los procedimientos de gestión y seguimiento, no se identifican tareas concretas de control de calidad, ni sobre el software ni sobre los entregables. En la fase de transición se alude a la elaboración de un plan de calidad, pero este no se traduce en tareas ni flujos operativos definidos. Tampoco se detallan las acciones correctivas que se aplicarían en caso de detectarse desviaciones.

Por tanto, la oferta obtiene **0 puntos**.

5.2 Valoración técnica oferta de INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

A continuación, se detalla la justificación de la puntuación asignada a cada criterio:

Subcriterio 1.1. Calidad de los planes de preparación, puesta en marcha y finalización para llevar a cabo el servicio según se especifica en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La documentación presentada para describir los planes de preparación, puesta en marcha y finalización para llevar a cabo el servicio, así como para evidenciar la adecuada comprensión del servicio solicitado, se presentan de forma detallada y completa describiendo sin ambigüedades y de forma coherente todos los aspectos que se mencionan en el apartado 5 PPT.

Se detalla la estructura y fases para asegurar una transición y ejecución ordenada y eficiente del servicio. Aportan procedimientos detallados y cronogramas claros para asegurar una transición ordenada y eficiente. Se pone especial énfasis en la transferencia y retención del conocimiento, asegurando que la información crítica se documenta y se comparte eficazmente. Se identifican posibles riesgos desde el inicio y se establecen planes de contingencia para mitigarlos y se realiza un seguimiento del progreso de cada una de las fases. Se aplican metodologías de mejora continua para optimizar los procesos y garantizar la sostenibilidad y calidad del servicio a largo del servicio.

Por tanto, la oferta obtiene **8 puntos**.

Subcriterio 1.2. Calidad de la gestión, organización y seguimiento del servicio según se especifica en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La gestión, organización y seguimiento del servicio se presentan de forma detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos requeridos en el apartado 4 del PPT. Se especifican por cada una de las fases, estableciendo claramente los roles y responsabilidades. En la fase de ejecución del servicio se basan en una estructura dual, con equipos tanto de mantenimiento como de soporte, que trabajan de forma coordinada y alineada para conseguir la máxima eficiencia.

Por tanto, la oferta obtiene **8 puntos**.

Criterio 2. Calidad de la organización del equipo de trabajo propuesto.

La organización del equipo se expone especificando la estructura, funciones y responsabilidades de cada miembro para ejecutar el servicio de forma detallada y completa, sin ambigüedades y de forma coherente con los requisitos de los apartados 3.3 y 3.4 del PPT.

Se expone el detalle de procedimientos y mecanismos específicos para asegurar tanto la flexibilidad de la organización como la gestión de la demanda para dar cobertura a todas las peticiones.

Por tanto, la oferta obtiene **10 puntos**.

Criterio 3. Aseguramiento de la calidad.

Se exponen los mecanismos y procedimientos que se llevarán a cabo durante el servicio para asegurar que, tanto la documentación, como el código y entregables del servicio, tengan la calidad esperada y solicitada, así como las acciones correctivas que se ejecutarán en caso de identificar desviaciones de forma detallada, completa sin ambigüedades y de forma coherente.

Se proponen diferentes metodologías por cada tipo de actividad que forme ámbito del servicio, así como las herramientas que permiten automatizar las actividades y mediciones.

Se identifican, tanto el rol de responsable de aseguramiento de la calidad, como las actividades a realizar, para asegurar la calidad de los entregables, y se propone un plan detallado para la mejora continua para la optimización del servicio.

Por tanto, la oferta obtiene **5 puntos**.

5.3 Valoración técnica oferta de la UTE ALTIA CONSULTORES, S. A.- STRATESYS TECHNOLOGY SOLUCIONES, S.L.

A continuación, se detalla la justificación de la puntuación asignada a cada criterio:

Subcriterio 1.1. Calidad de los planes de preparación, puesta en marcha y finalización para llevar a cabo el servicio según se especifica en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La documentación presentada para describir los planes de preparación, puesta en marcha y finalización para llevar a cabo el servicio, así como para evidenciar la adecuada comprensión del servicio solicitado, se presentan de forma detallada y completa describiendo sin ambigüedades y de forma coherente todos los aspectos que se mencionan en el apartado 5 del PPT.

Se destaca un enfoque por objetivos en cada fase, orientando la actividad hacia la estructuración rigurosa de los procesos, la centralidad en las personas y la excelencia metodológica, todo ello bajo una premisa de riesgo cero. Cada fase se articula en torno a actividades, hitos y entregables claramente definidos, asignados a roles y responsabilidades específicas, lo que permite un alto nivel de detalle y control en la ejecución.

En la fase de ejecución, se subraya la propuesta de aplicar diferentes metodologías adaptadas a los distintos entornos tecnológicos, poniendo especial énfasis en la utilización de metodologías centradas en el usuario para maximizar la eficiencia y la satisfacción de los destinatarios del servicio.

Por tanto, la oferta obtiene **8 puntos**.

Subcriterio 1.2. Calidad de la gestión, organización y seguimiento del servicio según se especifica en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La gestión, organización y seguimiento del servicio se presentan de forma detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos requeridos en el apartado 4 del PPT.

La organización se especifica por cada una de las fases, describiendo de forma muy detallada los roles y responsabilidades. Se fijan indicadores por cada una de las fases para evaluar el avance.

Se detalla la gestión de riesgos de cada fase con su catalogación y valoración, así como las acciones de mitigación necesarias y las de contingencia a nivel de tipo de servicio prestado.

El modelo de seguimiento del servicio se plantea en detalle, desde el punto de vista de la eficacia orientado a asegurar la respuesta a todas las necesidades en forma y plazo, así como a dar seguimiento y resolución a cualquier situación que emerja a lo largo del proyecto. Se detalla la agenda de los asuntos a tratar en cada comité.

La organización se define de manera específica para cada fase, describiendo con gran nivel de detalle los roles y responsabilidades asignados. Para cada etapa se establecen indicadores concretos que permiten evaluar el avance y el cumplimiento de los objetivos previstos.

La gestión de riesgos se aborda de forma exhaustiva en cada fase, incluyendo su identificación, catalogación y valoración, así como la definición de acciones de mitigación y planes de contingencia adaptados al tipo de servicio prestado.

El modelo de seguimiento del servicio se desarrolla en profundidad, priorizando la eficacia y asegurando la capacidad de respuesta ante todas las necesidades, tanto en forma como en plazo. Además, se garantiza el seguimiento y la resolución de cualquier situación que pueda surgir a lo largo del proyecto. Asimismo, se detalla la agenda de los temas a tratar en cada comité, asegurando una gestión estructurada y transparente.

Por tanto, la oferta obtiene **8 puntos**.

Criterio 2. Calidad de la organización del equipo de trabajo propuesto.

La organización del equipo se expone especificando la estructura, funciones y responsabilidades de cada miembro para ejecutar el servicio de forma detallada y completa, sin ambigüedades y de forma coherente con los requisitos de los apartados 3.3 y 3.4 del PPT.

La organización del servicio se presenta de forma detallada para cada fase, especificando claramente los roles y responsabilidades, así como los procedimientos asociados. Se identifican y describen en profundidad los procesos relacionados con la gestión de la demanda, explicando cómo se llevan a cabo para garantizar la disponibilidad de recursos y permitir el inicio de los trabajos a demanda en un plazo inferior al establecido en el PPT. Además, en estrecha relación con la gestión de la capacidad, se detalla el procedimiento de gestión de la prioridad, asegurando una asignación eficiente y ordenada de los recursos en función de las necesidades del servicio.

Por tanto, la oferta obtiene **10 puntos**.

Criterio 3. Aseguramiento de la calidad.

Se exponen los mecanismos y procedimientos que se llevarán a cabo durante el servicio para asegurar que, tanto la documentación, como el código y entregables del servicio, tengan la calidad esperada y solicitada, así como las acciones correctivas que se ejecutarán en caso de identificar desviaciones de forma detallada, completa sin ambigüedades y de forma coherente.

Se proponen mecanismos y procedimientos adaptados a cada tipo de servicio incluido en el ámbito de la licitación, seleccionados en función de las ventajas que aportan y con una identificación clara de los criterios de calidad aplicables en cada caso. Se desarrolla en detalle la aplicación de tres modelos de calidad: calidad del producto, calidad en el uso y calidad de los datos.

Asimismo, se definen tanto los roles responsables como los participantes en los procesos de aseguramiento de calidad, así como las actividades necesarias para asegurar la calidad de los entregables, destacando la colaboración de todos los perfiles implicados en el ciclo de vida de las actividades del servicio para el aseguramiento de la calidad.

Por tanto, la oferta obtiene **5 puntos**.

5.4 Valoración técnica oferta de NTT DATA SPAIN, S.L.

A continuación, se detalla la justificación de la puntuación asignada a cada criterio:

Subcriterio 1.1. Calidad de los planes de preparación, puesta en marcha y finalización para llevar a cabo el servicio según se especifica en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La documentación presentada para describir los planes de preparación, puesta en marcha y finalización para llevar a cabo el servicio, así como para evidenciar la adecuada comprensión del servicio solicitado, se presentan de forma detallada y completa describiendo sin ambigüedades y de forma coherente todos los aspectos que se mencionan en el apartado 5 del PPT.

En la oferta detallan claramente todas las actividades a realizar en cada una de las fases para conseguir alcanzar los objetivos, así como la estrategia para conseguir la eficiencia, la autonomía del equipo y la calidad del servicio.

Se detallan las fases, hitos, entregables, roles y mecanismos de control, así como la metodología empleada, los indicadores de seguimiento y los mecanismos de gestión de riesgos y contingencias.

Por tanto, la oferta obtiene **8 puntos**.

Subcriterio 1.2. Calidad de la gestión, organización y seguimiento del servicio según se especifica en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La gestión, organización y seguimiento del servicio se presentan de forma detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos requeridos en el apartado 4 del PPT.

El modelo de gobierno propuesto por NTT DATA es multinivel y estructurado en diferentes comités. Cada comité tiene definidos participantes, objetivos, funciones, periodicidad y entregables (informes ejecutivos, actas, análisis de incidencias, propuestas de mejora, etc.). Se detallan los procesos de monitorización, planificación de recursos, gestión de la demanda y mantenimiento del conocimiento y la forma de realizar el seguimiento, así como el aseguramiento de la calidad del trabajo.

Por tanto, la oferta obtiene **8 puntos**.

Criterio 2. Calidad de la organización del equipo de trabajo propuesto.

La organización del equipo se expone especificando la estructura, funciones y responsabilidades de cada miembro para ejecutar el servicio de forma detallada y completa, sin ambigüedades y de forma coherente con los requisitos de los apartados 3.3 y 3.4 del PPT.

Presentan un modelo organizativo global, flexible y especializado, que integra las líneas de Servicio Básico, Servicio a Demanda y Otros Servicios bajo un marco común de calidad, gobierno eficiencia y mejora continua.

Se definen claramente los roles y responsabilidades para cada función y fase del servicio, diferenciando niveles de responsabilidad.

Por tanto, la oferta obtiene **10 puntos**.

Criterio 3. Aseguramiento de la calidad.

Se define el rol de Responsable del aseguramiento de la calidad. Se exponen los mecanismos y procedimientos que se llevarán a cabo durante el servicio para asegurar que, tanto la documentación, como el código y entregables del servicio, tengan la calidad esperada y solicitada, así como las acciones correctivas que se ejecutarán en caso de identificar desviaciones de forma detallada, completa sin ambigüedades y de forma coherente.

NTT DATA presenta un sistema de aseguramiento de la calidad que abarca desde la normalización y control de la documentación, el código y los entregables, hasta la monitorización continua, la gestión de riesgos y la aplicación de acciones correctivas y de mejora continua. Todo ello está alineado con los requisitos del PPT y se apoya en herramientas, procedimientos y roles claramente definidos.

Por tanto, la oferta obtiene **5 puntos**.

5.5 Valoración técnica oferta de ACCENTURE, S.L.U.

A continuación, se detalla la justificación de la puntuación asignada a cada criterio:

Subcriterio 1.1. Calidad de los planes de preparación, puesta en marcha y finalización para llevar a cabo el servicio según se especifica en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La documentación presentada para describir los planes de preparación, puesta en marcha y finalización para llevar a cabo el servicio, así como para evidenciar la adecuada comprensión del servicio solicitado, se presentan de forma detallada y completa describiendo sin ambigüedades y de forma coherente todos los aspectos que se mencionan en el apartado 5 del PPT.

Se describe de forma detallada y exhaustiva la forma de planificar, ejecutar y medir el progreso de cada una de las fases especificadas en el PPT. Se incluye el detalle de la metodología específica a aplicar en cada fase, el calendario, el modelo de gobierno específico con la asignación de roles, perfiles, tareas, herramientas para gestionar el avance de cada una de las fases, definición de indicadores de avance específicos, la gestión de riesgos y del conocimiento. Todo ello enfocado a la obtención de la máxima eficiencia, productividad y con la calidad óptima.

Se detallan planes individualizados por tecnología, controles de calidad en cada fase y generación de documentos de entendimiento.

Se incluye un plan específico de gestión del cambio para todos los colectivos, con acciones de comunicación, concienciación, socialización y medición de la adopción.

Por tanto, la oferta obtiene **8 puntos**.

Subcriterio 1.2. Calidad de la gestión, organización y seguimiento del servicio según se especifica en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La gestión, organización y seguimiento del servicio se presentan de forma detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos requeridos en el apartado 4 del PPT.

El modelo de seguimiento del servicio está ampliamente desarrollado, con modelo de gobierno, estructura de comités, reporting, gestión de la demanda, modelo operativo, aseguramiento de la calidad, metodología y herramientas.

Se detalla la gestión proactiva de riesgos con identificación anticipada y acciones de mitigación específicas. Igualmente, se detalla la metodología específica para identificar, priorizar y reducir la deuda técnica, con métricas de seguimiento y acciones de remediación integradas en el ciclo de vida del servicio.

Por tanto, la oferta obtiene **8 puntos**.

Criterio 2. Calidad de la organización del equipo de trabajo propuesto.

La organización del equipo se expone especificando la estructura, funciones y responsabilidades de cada miembro para ejecutar el servicio de forma detallada y completa, sin ambigüedades y de forma coherente con los requisitos de los apartados 3.3 y 3.4 del PPT.

La organización está descrita en detalle, con una estructura en 4 capas (gestión, responsables tecnológicos, operativa y transversal), con funciones y responsabilidades de cada rol e incluyendo dedicación estimada.

Identifican claramente los procesos relacionados con la gestión de la demanda y explican en detalle la forma de llevarlos a cabo con el objetivo de asegurar la disponibilidad de recursos para comenzar los trabajos a demanda en un plazo inferior al fijado en el PPT. Ligado a la gestión de la capacidad describen el procedimiento de gestión de la prioridad en detalle.

Por tanto, la oferta obtiene **10 puntos**.

Criterio 3. Aseguramiento de la calidad.

Se exponen los mecanismos y procedimientos que se llevarán a cabo durante el servicio para asegurar que, tanto la documentación, como el código y entregables del servicio, tengan la calidad esperada y solicitada, así como las acciones correctivas que se ejecutarán en caso de identificar desviaciones de forma detallada, completa sin ambigüedades y de forma coherente.

Se proponen mecanismos y procedimientos adecuados a cada tipo de servicio que forme ámbito de la licitación en función de las ventajas que aportan, identificando los criterios de calidad aplicables en cada caso.

Se desarrolla el detalle de la aplicación de tres modelos de calidad: calidad del producto, calidad en el uso y calidad en los datos.

Se identifican tanto el rol de responsable del aseguramiento de la calidad, como las actividades a realizar para asegurar la calidad de los entregables y se identifica la colaboración al aseguramiento de la calidad de todos los roles que intervienen en el ciclo de vida de las actividades del servicio.

Por tanto, la oferta obtiene **5 puntos**.

5.6 Valoración técnica de la oferta de IZERTIS, S.A.

A continuación, se detalla la justificación de la puntuación asignada a cada criterio:

Subcriterio 1.1. Calidad de los planes de preparación, puesta en marcha y finalización para llevar a cabo el servicio según se especifica en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La documentación presentada para describir los planes de preparación, puesta en marcha y finalización del servicio, así como para evidenciar la comprensión del alcance solicitado, resulta incompleta según lo especificado en el apartado 5 del PPT, sobre todo en la fase de preparación. En dicha fase, considerada especialmente relevante y crítica, las tareas no están detalladas, ni la gestión de riesgos, ni las acciones de mitigación del proceso de traspaso de conocimiento tal

y como se solicita en el PPT. Tampoco se menciona el control del avance y las métricas de la fase para asegurar el cumplimiento del plazo.

En cuanto a la fase de prestación se considera incompleto, ya que se describe con detalle el ciclo de vida de las peticiones correspondientes al servicio básico, pero no se menciona el tratamiento de las peticiones a demanda o las correspondientes a otros servicios.

Por tanto, la oferta obtiene **0 puntos**.

Subcriterio 1.2. Calidad de la gestión, organización y seguimiento del servicio según se especifica en el apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

La calidad de la gestión, organización y seguimiento del servicio se presente de forma completa y coherente conforme a lo especificado en el apartado 4 del PPT, pero de forma esquemática. Con respecto al comité de Dirección, se enumeran los objetivos de dicho comité y la propuesta de contenido del informe de forma escueta. Con respecto al comité de seguimiento, se enumeran los asuntos a tratar correlacionados con los indicadores e incluyen algunos gráficos ilustrativos, no se ofrece el detalle del análisis a realizar ni las medidas a tomar. Y tampoco se detalla la propuesta de indicadores adicionales para la monitorización del servicio. Con respecto al seguimiento semanal se menciona que se realizará, pero no hace una propuesta detallada de los asuntos a tratar.

Por tanto, la oferta obtiene **4 puntos**.

Criterio 2. Calidad de la organización del equipo de trabajo propuesto.

La organización del equipo propuesto especificando la estructura y funciones y responsabilidades de cada miembro para ejecutar el servicio se presenta de forma detallada y completa, describiendo sin ambigüedades y de forma coherente, todos los aspectos que se especifican en los apartados 3.3 y 3.4 del PPT.

Por tanto, la oferta obtiene **10 puntos**.

Criterio 3. Aseguramiento de la calidad.

Los mecanismos y procedimientos para verificar la calidad del servicio (en el apartado 5 del PPT se describen las fases del servicio que son preparación, prestación y finalización), se mencionan en la fase de prestación, pero no en la de preparación ni en la de finalización. Se contempla en la estructura organizativa un rol de responsable de calidad o dirección de calidad, sin embargo, no queda claro que participe en la fase de preparación elaborando el plan de calidad. No se explican en detalle los mecanismos que se aplicarán durante el ciclo de vida del servicio, ni las métricas que se aplicarán, ni tampoco la frecuencia.

Se mencionan de forma genérica acciones correctivas y de mejora continua, pero sin especificar al no describir ejemplos ni protocolos concretos para actuar ante desviaciones.

No se aportan KPIs ni métricas concretas para medir la calidad de los entregables ni los umbrales que activarían acciones correctivas.

En síntesis, los mecanismos, procedimientos y acciones que se llevarán a cabo durante el servicio se presentan de forma incompleta o sin especificación. Aunque se contempla un rol de responsable de calidad no se especifican las tareas o funciones en cada una de las fases del servicio.

Por tanto, la oferta obtiene **0 puntos**.

5.7 Cuadro resumen

El resultado de la valoración técnica correspondiente a los criterios evaluables mediante juicios de valor de las ofertas técnicas presentadas se puede resumir en la siguiente tabla:

OFERENTES	Descripción del servicio				Total
	Planes propuestos	Seguimiento del servicio	Organización del equipo de trabajo	Aseguramiento de la calidad	
ACCENTURE, S.L.U.	8	8	10	5	31
NTT DATA SPAIN, S.L.	8	8	10	5	31
ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.	4	4	0	0	8
INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U.	8	8	10	5	31
UTE ALTIA CONSULTORES, S. A.- STRATESYS TECHNOLOGY SOLUTIONES, S.L.	8	8	10	5	31
UTE IZERTIS, S.A.- T4S ADVANCE SOLUTIONS, S.L.- CONSULTIA IT, S.L..	0	4	10	0	14

6 CONCLUSIONES:

Tras el análisis de los requerimientos indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) y Pliego de Condiciones Particulares (PCP), y del contenido mínimo recogido en el apartado 25 del cuadro resumen para la presente licitación, se concluye que las ofertas presentadas en la CARPETA 2 por los licitadores:

- ACCENTURE, S.L.U
- NTT DATA SPAIN, S.L
- ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA, S.L.
- INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L.U
- UTE ALTIA CONSULTORES, S. A.- STRATESYS TECHNOLOGY SOLUTIONES, S.L.
- UTE IZERTIS, S.A.- T4S ADVANCE SOLUTIONS, S.L.- CONSULTIA IT, S.L.

Son APTAS con respecto al contenido mínimo y a los requerimientos de los pliegos, pero no respecto al límite de suficiencia técnica, cuyo cumplimiento no podrá comprobarse hasta analizar, con posterioridad a la emisión del informe, las puntuaciones correspondientes a los criterios cualitativos evaluables mediante la aplicación de fórmulas.

Las ofertas presentadas por:

- UTE TEKNEI INFORMATION TECHNOLOGY, S.L. -SAPIM, S.A.U.
- UTE ADVANCED PROGRAMMING SOLUTIONS, S.L.-NAGARRO, S.R.L.-NAGARRO ES GMBH - NAGARRO GMBH

Se consideran NO APTAS respecto al contenido mínimo y cumplimiento de los requerimientos de los pliegos.

El presente documento, emitido a efectos de cumplimiento de obligaciones en materia de transparencia, es copia fiel del original, en el que constan las firmas auténticas y completas de las personas firmantes.

En cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales, no constan en esta copia datos identificativos adicionales a nombre y apellidos