



# INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO:** SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y  
SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE LA PLATAFORMA DE  
CIBERSEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE EXPLOTACIÓN

**NÚMERO DE LICITACIÓN:** 6012500281

**NÚMERO DE LA S.C:** 6000011561

**Elaboradores:**

Javier Cabezón

Jesús Hernanz

## **1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:**

El objeto del presente documento es evaluar las ofertas técnicas presentadas a la licitación número 6012500281, que tiene por finalidad la contratación del servicio de mantenimiento y soporte técnico especializado de la plataforma de ciberseguridad de los Sistemas de Explotación de Metro de Madrid.

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

Conforme a la información facilitada por el Servicio de Licitaciones, han manifestado interés en participar en la licitación las siguientes empresas:

- INETUM ESPAÑA, S.A.
- SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y
- INDRA SISTEMAS, S.A.
- EVOLUTIO CLOUD ENABLER, S.A.
- NTT DATA SPAIN SL
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA
- SISTEMAS INFORMÁTICOS ABIERTOS, S.A.U.
- LOGICALIS SPAIN, S.L.U.
- CAPGEMINI ESPAÑA, S. L.
- ATOS IT SOLUTIONS AND SERVICES IBERIA SL
- SYVALUE, S.L.
- ELECNOR SEGURIDAD, S.L.
- NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES AND SERVICES, S.L.
- INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE
- GMV SOLUCIONES GLOBALES INTERNET, S.A.
- AYESA ADVANCED TECHNOLOGIES S.A.
- ALTARE SERVICIOS PROFESIONALES
- INTEGRATED TECHNOLOGY SYSTEMS, S.L
- PJ3 COMERCIO AGIL, S.L.
- KYNDRYL ESPAÑA, S.A.

Las únicas empresas que finalmente han presentado oferta han sido:

- SYVALUE, S.L.
- NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES AND SERVICES, S.L. (En Adelante NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES)

## **3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:**

En el apartado 25 del cuadro resumen del documento Pliego de Condiciones Particulares (PCP), se establece el siguiente contenido mínimo de las ofertas:

La valoración técnica se realizará de acuerdo con los criterios especificados en el apartado 27 del cuadro resumen de este PCP y la documentación para la valoración de dichos criterios deberá presentarse conforme a lo indicado en el apartado 42 del cuadro resumen de este PCP

¿Se exige contenido mínimo de la oferta técnica? Sí, la oferta técnica deberá presentarse con el contenido mínimo siguiente:

- Memoria descriptiva, con licencias/suscripciones y tipo de soporte.
- Plan y organización de los trabajos, indicando:
  - Fases, tareas y subtareas.
  - Responsables de la ejecución y recursos técnicos asignados a cada una.
- Procedimiento de trabajo, seguimiento y control.

SYVALUE S.L. no aporta documentación que responde y por tanto no cumple el contenido mínimo exigido en la oferta, tal y como se indica en la tabla siguiente:

	SYVALUE SL	
Memoria descriptiva, con licencia/sucrición y tipo de soporte		págs 4 a 7
Plan de Trabajo - Fases/tareas/subtareas		págs 8 a 12
Plan de Trabajo - Responsables y técnicos		No aporta
Procedimiento de trabajo, seguimiento y control		No aporta

NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES aporta documentación que responde y cumple el contenido mínimo exigido en la oferta, tal y como se indica en la tabla siguiente:

	NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES	
Memoria descriptiva, con licencia/sucrición y tipo de soporte		págs 8 a 39
Plan de Trabajo - Fases/tareas/subtareas		págs 40 a 47
Plan de Trabajo - Responsables y técnicos		págs 47 a 54
Procedimiento de trabajo, seguimiento y control		págs 55 a 59

Tras la revisión de los criterios de contenido mínimo, el resultado de las ofertas técnicas recibidas es el siguiente:

EMPRESA	CONTENIDO MÍNIMO OFERTA
SYVALUE S.L.	NO CUMPLE
NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES	CUMPLE

#### 4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS:

No se han detectado incumplimientos en la Oferta Técnica presentada por NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES

No se ha detectado ningún otro incumplimiento de pliegos en la oferta de Syvalue salvo lo ya indicado en el apartado anterior sobre contenido mínimo.

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

En el apartado 27 del cuadro resumen del documento PCP, se establecen los siguientes criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

<b>27. Evaluación de las ofertas</b>
<b>Oferta Técnica</b>
<p>Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:</p> <p>La valoración de los siguientes criterios se realizará mediante la información contenida en las siguientes tablas, valorándose no solo la apariencia formal de la oferta técnica, ni por el mero hecho de la presentación o no de la documentación requerida, sino también el examen de su contenido, valorando la calidad técnica de cada oferta.</p> <p><b>A. PLAN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS (Máximo 8 puntos)</b></p> <p><b>A1. DESGLOSE DEL PLAN DE TRABAJO (máximo 4 puntos)</b></p> <p>Se realiza una descripción mediante memoria descriptiva del alcance, incluyendo las licencias/suscripciones y el tipo de soporte, junto con el plan de trabajo estimado para la realización del proyecto, incluyendo para ello un desglose pormenorizado de las tareas que se van a realizar y la duración de cada una de ellas, así como la relación y dependencia que hay entre cada una de las tareas. También se indicarán los hitos parciales o puntos de revisión que se van a establecer para poder realizar un seguimiento adecuado de la evolución del proyecto. Por último, se indicarán los riesgos que el licitador estime que pueden influir en el desarrollo del plan de trabajo.</p> <p><b>A2. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS (Máximo 4 puntos)</b></p> <p>Se realiza una descripción de la composición del equipo de trabajo destinado a la ejecución del proyecto, incluyendo sus funciones y las tareas asignadas a cada componente del equipo.</p>

**B. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL (Máximo 22 puntos)****B1. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES (Máximo 6 puntos)**

El licitador suministra con detalle información referente al modelo de comunicación entre el licitador y Metro de Madrid. Aportando propuesta y medios de comunicación.

**B2. SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO ENTRE LAS PARTES (Máximo 6 puntos)**

El licitador suministra con detalle información referente a los niveles de soporte y servicio. Aportando documentación detallada de los SLA (Service Level Agreement) de cada uno de los elementos y servicios que componen el proyecto.

**B3. MECANISMOS DE VALIDACIÓN (Máximo 2 puntos)**

El licitador suministra con detalle información referente a las pruebas necesarias para asegurar una correcta implementación del proyecto.

**B4. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (Máximo 3 puntos)**

El licitador suministra con detalle el procedimiento para comunicar las incidencias, incluyendo la comunicación inicial, seguimiento del ciclo de vida de la incidencias y notificación de la resolución y aceptación por parte de Metro.

**B5. GESTIÓN DE CAMBIOS (Máximo 3 puntos)**

El licitador suministra con detalle el procedimiento para comunicar la gestión de cambios, incluyendo la comunicación inicial, aceptación por parte de Metro y actualización de la CMDB (Configuration Management Data Base o Base de datos de la gestión de configuración) de Metro de Madrid.

**B6. GESTIÓN DE LA GARANTÍA DE LOS TRABAJOS (Máximo 2 puntos)**

El licitador suministra con detalle la documentación de la gestión de la garantía que cubrirá los servicios realizados durante el proyecto. Aportando el modelo de comunicación y seguimiento para ejecutar este tipo de correctivos.

La valoración de los criterios se realizará mediante la información contenida en la tabla de valoración de criterio, teniendo en cuenta no solo la apariencia formal de la oferta técnica, sino también el examen de su contenido, puntuando la calidad técnica de cada oferta en virtud de su adecuación material a los requerimientos del PPT.

Valoración de cada criterio	Puntuación
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle alto.	100 %
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio.	50 %
La información es coherente, completa y con un nivel de detalle bajo.	25 %
La información es incoherente y/o incompleta.	0 %

Entendiendo por una propuesta **Coherente**: La información tiene una estructura lógica y bien organizada, permitiendo que las ideas se relacionen de manera clara y comprensible. No hay contradicciones y el mensaje es fácil de entender.

Entendiendo por una propuesta **Incoherente**: La información carece de una estructura lógica, presenta contradicciones o falta de claridad, lo que dificulta su comprensión y conexión entre las ideas.

Entendiendo por una propuesta **Completa**: La información incluye todos los elementos y detalles necesarios para abordar el tema de manera integral, sin dejar aspectos esenciales sin tratar.

Entendiendo por una propuesta **Incompleta**: La información presenta omisiones o falta de elementos clave, lo que impide una comprensión total del tema o deja preguntas sin respuesta.

Se define el Nivel de detalle alto/medio/bajo:

- **Alto**: La información es exhaustiva, precisa y profundiza en todos los aspectos del tema, proporcionando ejemplos, explicaciones y justificaciones detalladas.
- **Medio**: La información cubre los aspectos esenciales con un nivel de detalle suficiente para la comprensión, pero sin profundizar demasiado en cada punto.
- **Bajo**: La información es superficial, con explicaciones generales y poco desarrolladas, lo que puede generar dudas o falta de claridad en ciertos puntos.

Nota: esta documentación se presentará conforme a lo indicado en el apartado 42 del cuadro resumen de este PCP.

A continuación, se explica la asignación de puntuación de la oferta de NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES, S.L. conforme los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

#### A. PLAN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

A.1 DESGLOSE DEL PLAN DE TRABAJO: El licitador aporta información detallada de su metodología, incluyendo tanto descripción detallada como diagramas para explicar las fases, tareas y subtareas del proyecto. Por tanto, la información es coherente, ya que dispone de una estructura lógica y bien organizada permitiendo que las ideas se relacionen, es completa, puesto que incluye todos los elementos sin dejar aspectos esenciales sin tratar y con un nivel de detalle alto, ya que profundiza demasiado en cada aspecto del plan de trabajo. Puntuación: 4 (100%).

A.2 ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS: El licitador aporta de forma muy estructurada y comprensible, la descripción del equipo de trabajo y sus funciones dentro del proyecto. Por tanto, la información es coherente, ya que dispone de una estructura lógica y bien organizada permitiendo que las ideas se relacionen, es completa, puesto que incluye todos los elementos sin dejar aspectos esenciales sin tratar y con un nivel de detalle alto ya que profundiza en cada aspecto con la especificación de todas y cada una de las funciones de cada perfil. Puntuación: 4 (100%).

A continuación, se muestra la puntuación obtenida para el criterio considerado:

PLAN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES
DESGLOSE DEL PLAN DE TRABAJO	4



ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	4
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

**B. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL**

**B.1 COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES:** El licitador aporta un modelo de comunicación que facilita la comunicación tanto en el plano operativo como en el gestión o estratégico del proyecto, que facilitara el desarrollo del mismo. La información es coherente, ya que dispone de una estructura lógica y bien organizada permitiendo que las ideas se relacionen, es completa, puesto que incluye todos los elementos sin dejar aspectos esenciales sin tratar y con un nivel de detalle alto ya que la información es exhaustiva, precisa y profundiza en todos los aspectos del tema, proporcionando explicaciones y justificaciones detalladas. Puntuación: 6 (100%).

**B.2 SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO:** El licitador aporta de forma clara y estructurada el modelo de soporte tanto en horario laboral, como en horario extendido, aportando de forma clara los métodos de comunicación de incidencias, así como los tiempos de respuesta objetivo (SLA) del servicio, por tanto, la información es coherente, ya que dispone de una estructura lógica y bien organizada permitiendo que las ideas se relacionen, es completa, puesto que incluye todos los elementos sin dejar aspectos esenciales sin tratar y con un nivel de detalle alto ya que describe perfectamente los niveles de servicio y criticidad. Puntuación: 6 (100%).

**B.3 MECANISMOS DE VALIDACIÓN:** El licitador aporta un esquema de el plan de validación indicando los objetivos, pero no entra en profundidad en el detalle de las tareas. Por tanto, podemos considerar que la información es coherente, ya que dispone de una estructura lógica y bien organizada permitiendo que las ideas se relacionen, es completa, puesto que incluye todos los elementos sin dejar aspectos esenciales sin tratar y con un nivel de detalle medio ya que no profundiza demasiado en cada aspecto. Puntuación: 1 (50%).

**B.4 GESTIÓN DE INCIDENCIAS:** El licitador define un procedimiento de comunicación estructurado y claro, aporta de forma clara los canales de comunicación y describe con detalle el ciclo de vida de la incidencia. Por tanto, la información es coherente, ya que dispone de una estructura lógica y bien organizada permitiendo que las ideas se relacionen, es completa, puesto que incluye todos los elementos sin dejar aspectos esenciales sin tratar y con un nivel de detalle alto ya que la información es exhaustiva, precisa y profundiza en todos los aspectos del tema, proporcionando explicaciones y justificaciones detalladas. Puntuación: 3 (100%).

**B.5 GESTIÓN DE CAMBIOS:** EL licitador propone un modelo estructurado para la gestión de cambios y su posterior actualización en la CMDB de Metro de Madrid. Indicando las fases del proceso de Gestión de Cambios de forma clara, por tanto, la información es coherente, ya que dispone de una estructura lógica y bien organizada permitiendo que las ideas se relacionen, es completa, puesto que incluye todos los elementos sin dejar aspectos esenciales sin tratar y con un nivel de detalle alto ya que la información es exhaustiva, precisa y profundiza en todos los aspectos del tema, proporcionando explicaciones y justificaciones detalladas. Puntuación: 3 (100%).

**B.6 GESTIÓN DE GARANTÍA DE LOS TRABAJOS:** El licitador propone un procedimiento detallado para la gestión de garantía y el responsable de la supervisión del proceso. Por tanto, la información es coherente, ya que dispone de una estructura lógica y bien organizada permitiendo que las ideas se relacionen, es completa, puesto que incluye todos los elementos sin dejar aspectos esenciales sin tratar y con un nivel de detalle alto del procedimiento. Puntuación: 2 (100%).

A continuación, se muestra la puntuación obtenida para el criterio considerado:

<b>PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	<b>NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES</b>
COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES	6
SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO	6
MECANISMOS DE VALIDACIÓN	1
GESTIÓN DE INCIDENCIAS	3
GESTIÓN DE CAMBIOS	3
GESTIÓN DE LA GARANTÍA DE LOS TRABAJOS	2
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

El resumen de la puntuación obtenida en los diferentes criterios de valoración por el licitador es:

<b>CRITERIOS</b>	<b>NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES</b>
------------------	---



PLAN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	8
PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL	21
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

## 6 CONCLUSIONES:

Tal y cómo se indica en el PCP *“Las ofertas técnicas que igualen o superen ( $\geq$ ) los 15 puntos serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables”*, dado lo cual:

- Se considera **APTA o TÉCNICAMENTE ACEPTABLE** la oferta de la empresa: NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES
- Se considera **NO APTA o TÉCNICAMENTE NO ACEPTABLE** la oferta de la empresa: SYVALUE S.L.

El resumen de la valoración técnica, con todos sus apartados, se muestra en la siguiente tabla:

EMPRESA	PUNTUACIÓN
NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES	29

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