



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE TELEFONÍA
CORPORATIVA UNIFICADA DE METRO DE MADRID, S.A.**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012500328

NÚMERO DE LA S.C: 6000012387

Elaboradores:

Susana García
Raquel Collada

Fecha: 05 de diciembre de 2025

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:

El objeto del presente informe es mostrar el resultado de la revisión y valoración de las ofertas técnicas recibidas en la licitación nº 6012500328 para el servicio de telefonía corporativa unificada de Metro de Madrid, S.A.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA:

Las empresas que manifestaron interés en esta licitación fueron:

- SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS S.A.
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U.
- ORANGE ESPAGNE, S.A.
- TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

De ellas, las que finalmente presentaron oferta fueron:

- TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U. presentaron oferta conjunta bajo compromiso de constituir una Unión Temporal de Empresas (UTE) en caso de resultar adjudicatarias (en adelante, “UTE TELEFÓNICA”).

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA:

De conformidad con lo establecido en el apartado “**25. Oferta técnica**” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares (en adelante, PCP), las ofertas técnicas deberán presentar el contenido mínimo siguiente:

- **Plan de Contingencia** conforme al apartado 10 del Pliego de Prescripciones Técnicas, debiendo incluir, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Tipificación de los diferentes grupos de incidencias que puedan surgir a lo largo de la prestación del servicio. Debe ofrecer una clasificación de incidencias en 3 niveles (leve, media, grave) en función de los servicios afectados y de la criticidad.
- Procedimiento de contacto para la tramitación, seguimiento y resolución de cada tipo de incidencia.
- Metodología o Procedimiento de actuación en caso de situación de Avería Grave. Debe definir la metodología de actuación y los procesos de recuperación a realizar, incluirá la descripción en detalle de las siguientes fases conforme a lo especificado en el apartado 8.4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas:
 - a) Detección y comunicación de la incidencia.
 - b) Registro de la incidencia.
 - c) Resolución de la incidencia.
 - d) Comunicación de la resolución de la incidencia.
 - e) Cierre de la incidencia

La oferta técnica presentada por la UTE TELEFÓNICA cumple con los requisitos de contenido mínimo exigidos.

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS:

No se ha detectado en la oferta técnica presentada ningún incumplimiento de los requerimientos de los pliegos que pueda implicar su exclusión del procedimiento.

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

De conformidad con lo establecido en el apartado “27. Evaluación de las ofertas” del cuadro resumen del PCP, los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor son los siguientes:

- Se valorará el **Plan de Contingencia** exigido como contenido mínimo en la oferta técnica conforme a lo siguiente:

Valoración	Puntuación
La información es completa y con un nivel de detalle alto	12 puntos
La información es completa y con un nivel de detalle medio	6 puntos
La información es incompleta y/o con un nivel de detalle bajo	0 puntos

La oferta técnica presentada por la UTE TELEFÓNICA incluye un **Plan de Contingencia** en el que cabe destacar los siguientes aspectos:

- Incluye tipificación y clasificación de incidencias en tres niveles (leve, media y grave). Para cada uno de estos niveles aporta una definición clara y completa, especificando tanto los servicios afectados como el nivel de criticidad correspondiente, incluyendo ejemplos concretos de cada tipo de incidencia para mayor claridad.

Aporta además la descripción detallada de un plan de actuación general de Telefónica para aquellas situaciones excepcionales que trascienden la categorización inicial de leve, media y grave, motivadas bien por desastres o situaciones de emergencia o incidentes de fuerza mayor (catástrofes, sabotajes, contingencias excepcionales de elementos de red...).

- Procedimiento de contacto para la tramitación, seguimiento y resolución de cada tipo de incidencia. Describe los distintos medios o canales disponibles para cursar incidencias, así como los datos mínimos a aportar y el proceso de escalado de incidencias -tanto a nivel técnico como a nivel directivo- en función de la relevancia del problema y el tiempo de resolución establecido. Aporta diagrama para describir el modelo de atención y cada uno de los departamentos y/o recursos involucrados.

Destina un apartado específico de la oferta para explicar en detalle la plataforma digital desde la que, entre otras funcionalidades (facturación, informes, pedidos...) se pueden abrir y hacer seguimiento de averías.

Además, aporta descripción de los mantenimientos tanto preventivos como correctivos, aportando diagramas y protocolos de actuación ante distintos tipos de incidencias.

- Metodología de actuación en caso de Avería Grave. Describe cada una de las fases de actuación desde que se detecta y comunica la incidencia grave hasta que la misma se da por cerrada:
 - a) Detección y comunicación de la incidencia: detalla el procedimiento de comunicación tanto si se detecta la incidencia de manera proactiva por parte de Telefónica, como si es detectada por parte de Metro.
 - b) Registro de la incidencia: describe el sistema de tickets utilizado, con generación de números de referencia únicos por cada incidencia, y el detalle de la información a intercambiar y a notificar de manera automática a Metro.
 - c) Resolución de la incidencia: describe de manera detallada el escalado de la incidencia al equipo técnico correspondiente, aportando descripción de las distintas subfases de actuación.
 - d) Comunicación de la resolución de la incidencia: describe el procedimiento de notificación a Metro, pruebas de aceptación, validación y emisión de informes.
 - e) Cierre de la incidencia: describe en detalle las últimas actuaciones e información a facilitar a Metro antes del cierre administrativo de la incidencia. Incluye plantillas de ejemplo de apertura y cierre de incidencias.

Según lo explicado anteriormente, se considera que la información facilitada en el Plan de Contingencia de la UTE TELEFÓNICA es completa y con un nivel de detalle alto, correspondiéndole, en consecuencia, 12 puntos en este criterio de valoración.

6 CONCLUSIONES:

A continuación, se facilita tabla resumen con la valoración técnica correspondiente a los criterios evaluables mediante juicios de valor:

OFERTA	Valoración criterios evaluables mediante juicios de valor: Plan de Contingencia	Puntuación criterios evaluables mediante juicios de valor
UTE TELEFÓNICA	La información es completa y con un nivel de detalle alto	12 puntos

A la vista de las anteriores consideraciones, se concluye que la oferta presentada por la UTE TELEFÓNICA es APTA o TÉCNICAMENTE ACEPTABLE en relación con 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 de adjudicación del contrato mediante la aplicación de fórmulas. Por tanto, pasa a la siguiente fase de valoración.