



## **INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS OBJETIVOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO :“EXPLOTACIÓN DEL CENTRO DE INNOVACIÓN Y GESTION DEL TRANSPORTE PUBLICO (CITRAM)”**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El presente informe tiene por objeto la valoración de las ofertas presentadas por las empresas admitidas en el proceso de licitación con respecto a los criterios que dependen de un juicio de valor y la comprobación de que dichas ofertas no contienen información correspondiente al sobre Nº 3 (oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas).

Se ha presentado una única empresa a la licitación:

- Ingeniería y Consultoría para el Control Automático, S.L. (en adelante ICCA).

### **2.- COMPROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN APORTADA EN EL SOBRE 2**

Analizada la Memoria técnica se comprueba que no se ha incluido en la misma información relativa a su oferta económica o a los criterios evaluables mediante fórmulas

### **3. CRITERIOS A VALORAR**

De acuerdo con lo expresado en la cláusula 1.9 del PCAP, los Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor son los siguientes:

#### **1.- Memoria técnica (0-14 puntos)**

*En este apartado se describirá, al menos:*

- *Enfoque global y marco metodológico general del servicio, identificando las principales actividades a desarrollar en cada una de sus fases (arranque, pleno servicio y devolución) (0-4 puntos).*
- *Cronograma de actividades con identificación y descripción de los principales hitos (0-2 puntos).*
- *Recursos (personales y materiales) puestos a disposición del contrato con definición de tareas (0-2 puntos).*
- *Sistema de gestión documental: Se describirá la metodología, herramientas de gestión documental, productos a obtener y recursos humanos a utilizar distinguiendo entre la Sala de Control y la Oficina Técnica (0-2 puntos).*
- *Sistema de gestión de calidad del servicio Se describirá la metodología para el seguimiento y evaluación continua del servicio, herramientas de gestión de calidad y recursos humanos a utilizar (0-2puntos).*

- *Plan de reversión del servicio Se describirá cómo se propone garantizar la continuidad del servicio a la finalización del mismo (0-2 puntos).*

## **2.- Plan de Explotación de la sala de control (0-12 puntos)**

*Se desarrollarán, al menos los siguientes aspectos:*

- *Gestión de recursos humanos (organización de turnos rotativos, control horario, régimen disciplinario, protocolos de actuación en caso de bajas/ausencias imprevistas /refuerzos...) (0-3 puntos).*
- *Protocolos de actuación a aplicar para la gestión operativa de la sala del CITRAM (0-3 puntos)*
- *Plan de Contingencia de la Sala de respaldo en caso de incidencia grave de la Sala de operaciones de CITRAM definiendo el procedimiento de traslado a dicho centro de las aplicaciones y sistemas ante una eventualidad para garantizar en todo momento la continuidad del servicio (0-2 puntos).*
- *Cualquier otro aspecto que el licitador considere relevante que contribuya a la consecución de los objetivos a alcanzar con el presente contrato (0-4 puntos).*

## **3.- Plan de Mantenimiento Evolutivo y Desarrollo de aplicaciones y sistemas (0-8 puntos)**

*Se desarrollarán, al menos los siguientes aspectos:*

- *Recursos asignados y Calendario de actuaciones (0- 1 punto).*
- *Procedimiento de actuación y Plan de acción ante desviaciones (0-2 puntos).*
- *Protocolo de pruebas y verificaciones para la validación, implantación y puesta en producción de nuevos desarrollos (0-2 puntos).*
- *Descripción detallada del software de gestión de proyectos orientado al seguimiento de las actividades de mantenimiento evolutivo y desarrollo de sistemas y aplicaciones: forma de utilización, requisitos técnicos y funcionales. (0-1 punto).*
- *Cualquier otro aspecto que el licitador considere relevante que contribuya a la consecución de los objetivos a alcanzar con el presente contrato (0-2 puntos).*

## **4.-Plan de Mantenimiento preventivo/correctivo de aplicaciones y sistemas (0-5 Puntos)**

*Se desarrollarán, al menos, los siguientes aspectos:*

- *Recursos asignados y calendario de actuaciones (0-1 punto).*
- *Procedimiento de actuación y tiempos de respuesta en caso de incidencia (0- 2 puntos).*

- *Cualquier otro aspecto que el licitador considere relevante que contribuya a la consecución de los objetivos a alcanzar con el presente contrato (0-2 puntos).*

**5. Plan de Mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones del CITRAM/CITRAM A.A./TIC (0-4 puntos)**

*Se desarrollarán, al menos, los siguientes aspectos:*

- *Recursos asignados y calendario de actuaciones (0-1 punto).*
- *Procedimiento de actuación y tiempos de respuesta en caso de incidencia (0- 2 puntos).*
- *Cualquier otro aspecto que el licitador considere relevante que contribuya a la consecución de los objetivos a alcanzar con el presente contrato (0-1 puntos).*

**6.- Plataforma web de envío de mensajes (0-1 punto)**

*Se aportará una descripción completa de la plataforma web de envío de mensajes seleccionada, forma de utilización de la misma, requisitos técnicos y funcionales.*

**7.- Herramienta de gestión de incidencias (0-1 puntos)**

*Se aportará una descripción completa del software de gestión de incidencias para la resolución de incidencias relativas al mantenimiento correctivo propuesta por el licitador, forma de utilización, requisitos técnicos y funcionales*

Se valorará la estructura y organización de la información aportada por cada licitador, así como la adecuación de la misma al objeto del contrato, su grado de detalle, completitud, claridad en la exposición y concisión

**4. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS**

**1 Memoria técnica (0 a 14 puntos)**

**1.1 Enfoque global y marco metodológico general del servicio . (0-4 puntos)**

La información de este epígrafe, desarrollada de forma detallada, se estructura en cuatro grandes apartados:

- Descripción general del Modelo de Servicios
- Descripción de los macroprocesos del Modelo de Servicios
- Marco metodológico de referencia

- Modelo de gestión de riesgos

IICCA propone seguir un Modelo Global e Integrado de Prestación del Servicio, que de manera ilustrativa se expone en un diagrama gráfico

El planteamiento global del Servicio se estructura en tres grandes fases: Arranque, Pleno Servicio y Devolución del servicio. Si ICCA resultara adjudicatario del contrato no sería necesaria la fase de Arranque ya que es el actual prestador del servicio, por lo que directamente se pasaría a la fase de pleno servicio.

Para cada una de las fases se enumeran las actuaciones a desarrollar, que resultan acordes y coherentes con la planificación y organización del servicio.

En cuanto a los macroprocesos, los describe de forma somera en forma de tabla, lo que facilita su interpretación.

Como marco metodológico de referencia propone la utilización de METRICA versión 3, que está basada en los siguientes procesos:

- PSI (Planificación del Sistema de Información)
- EVS (Estudio de Viabilidad del Sistema)
- ASI (Análisis del Sistema de Información)
- DSI (Diseño del Sistema de Información)
- CSI (Construcción del Sistema de Información)
- Desarrollo
- IAS (Implantación y Aceptación del Sistema)
- MSI (Mantenimiento del Sistema de Información): Este proceso constituye el Plan General Mantenimiento, que contiene el conjunto de líneas de servicio de soporte y
- Mantenimiento de los diferentes componentes software, instalaciones y equipamiento de CITRAM

ICCA oferta como elemento adicional de la operación un Modelo de Gestión de riesgos que desarrolla de forma exhaustiva

**VALORACIÓN :** El enfoque global y metodología de trabajo general propuesta se considera acorde con el alcance y objetivos a conseguir con el contrato, aportando información de forma completa ,exhaustiva y bien estructurada por lo que se otorga la máxima puntuación ( 4 puntos)

### **1.2. Cronograma de actividades a desarrollar con identificación y descripción de los principales hitos (0-2 puntos)**

*El Programa de Trabajo ofertado expone las líneas generales de actuación y las principales actividades a realizar en cada Plan General de ejecución desde el Arranque hasta la fase de Devolución del Servicio.*

*Se incluye un detallado diagrama con el cronograma de actividades a desarrollar, así como una descripción de los principales Hitos del Servicio , actividades y entregables asociados a cada una de las Fases del Servicio requerido*

*En base al programa de trabajo presentado, en los siguientes epígrafes se detallan cada una de las actividades y entregables o productos generados en cada una de las fases del servicio , (arranque, pleno servicio y devolución )*

**VALORACIÓN :** *El apartado se encuentra muy bien estructurado aportando información muy detallada y completa , contemplando los aspectos más relevantes que deben ser objeto de tratamiento en la planificación temporal de actividades por lo que se le otorga la máxima puntuación (2 puntos)*

### **1.3 Recursos (personales y materiales) puestos a disposición del contrato con definición de tareas (0-2 puntos).**

IICCA declara disponer de cartas de Compromiso de los recursos humanos que prestan sus servicios actualmente en el contrato vigente que sirve como antecedente al que está siendo objeto de licitación , de forma que si resultara adjudicataria no sería necesaria una fase previa de transición y transferencia de conocimientos

El equipo que oferta es el mínimo exigido en los Pliegos del contrato a los que se ha añadido un equipo multidisciplinar sin coste para la Administración formado por 8 personas, que se encargará de mantener operativo en modalidad 24x7 y de resolver cualquier anomalía que se pueda producir en el equipamiento hardware y software de los TICs de comunicaciones de Moncloa y Avenida de América, siendo su dedicación por tanto de carácter puntual según la necesidad de intervención.

Describe de forma clara y sinóptica el modelo organizativo a implementar detallando el organigrama y el modelo de relación de cada uno de los servicios ofertados que integran el contrato

En relación con los medios materiales se limita a enumerar de forma resumida los recursos materiales a adscribir al contrato (Herramientas de gestión del Servicio, de soporte al Servicio, Licencias de software., material y utillaje y consumibles )

**VALORACIÓN:** *Se otorgan 1,5 puntos de valoración ya que solamente se puede considerar como información completa la relacionada con los medios personales. La relativa a medios materiales carece del nivel de detalle suficiente como para que se le pueda otorgar la máxima puntuación.*

#### 1.4 Sistema de gestión documental: (0-2 puntos)

En la oferta se distingue el Sistema de gestión documental de la Sala de Control del de la Oficina Técnica .

##### 1.4.1 Sistema de gestión documental de la Sala de Control

En la propuesta se presenta una descripción del Sistema de Clasificación de Gestión Documental orientado a darle continuidad al sistema actualmente utilizado tanto en la explotación de la sala de Control como en el mantenimiento de los sistemas de CITRAM, desarrollando de manera muy exhaustiva los siguientes aspectos :

- La estructura y tipos de directorios.
- La jerarquía del sistema o árbol de carpetas.
- El modelo de gestión de documentos.
- Nomenclatura de los ficheros documentales.
- Acceso a la documentación.
- La política de supervisión, control y calidad de la documentación

##### 1.4.2 Sistema de gestión documental de la Oficina Técnica

Se presenta un diagrama, donde para cada línea de servicio se agrupa la documentación específica y la relación documental entre cada ámbito del Servicio.

A continuación, se enumeran el conjunto de entregables propuestos por el licitador para la prestación de los Servicios de Mantenimiento diferenciando los que corresponden a mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y perfectivo. La relación es completa y adecuada para el fin perseguido.

Asimismo se incluye una relación de entregables para la Administración y Soporte de Sistemas e Infraestructuras HW & SW, Seguimiento, Control y Soporte a la Operación y el mantenimiento de instalaciones, Plan de Formación, Gestión y Seguimiento del Servicio y Aseguramiento de la Calidad.

Por otra parte describe el Marco metodológico a aplicar dividido en diferentes etapas.

Se incluye una descripción del Sistema de Clasificación de Gestión Documental continuista con actualmente utilizado tanto en la explotación como en el mantenimiento de los sistemas de CITRAM para la gestión del transporte multimodal, declarando que se dispondrá de acceso directo en todos los equipos a los archivos y aplicaciones más utilizadas.

Por último, en la oferta se explicitan los mecanismos de Supervisión, control y calidad de la documentación y los recursos humanos involucrados en la gestión documental del servicio, que son todos los de Proyecto, siendo el Jefe de proyecto el garante principal frente al Responsable del contrato de que la documentación se actualiza de manera completa y consistente.

**VALORACION :** La información que refleja la propuesta del licitador en este ámbito es completa y exhaustiva, adecuada a los objetivos del contrato, denotando un profundo conocimiento de la problemática a resolver con el desempeño del servicio objeto de contratación. La información se encuentra bien estructurada , lo que facilita su seguimiento y comprensión por lo que se le otorga la máxima puntuación. ( 2 puntos)

#### **1.5. Sistema de gestión de calidad del servicio (0-2 puntos)**

El Sistema de Calidad a utilizar está diseñado conforme a los estándares UNE-EN ISO 9000 , aportando certificado acreditativo de la norma ISO 9001-2015 en servicios similares a los del objeto del contrato.

El licitador comienza describiendo el Modelo general del Sistema de calidad a implantar , describiendo o a continuación de formás detallada los procedimientos más relevantes referenciados en el Plan de Calidad :

- o Establecimiento de estándares
- o Revisión de las fases del ciclo de vida del servicio
- o Documentación de problemas
- o Análisis de riesgos
- o Gestión de cambios de configuración de sistemas
- o Gestión de Incidencias
- o Actas de reuniones
- o Medición de la Calidad del Servicio prestado

Por otra parte , ICCA propone establecer un Plan de Aseguramiento de la Calidad del Software (en adelante, QA) que permita la entrega y recepción satisfactoria de los productos y con la calidad esperada

Se establecerá, por tanto, la ejecución de pruebas de calidad desde el inicio del Servicio hasta su finalización y un conjunto objetivo de criterios de validación y verificación de las entregas a lo largo del ciclo de vida de las aplicaciones.

A continuación , de forma general describe la Operativa a seguir identificando las tareas a realizar para finalizar con la descripción del Plan de calidad del software que contempla un conjunto de Planes de Prueba o controles de calidad que deben asumirse a lo largo de todo el ciclo de vida del desarrollo, aunque también podrán realizarse bajo demanda mediante una petición de servicio. Para cada una de ellas , y de forma sistemática , enuncia sus objetivos y una breve descripción de su contenido

**VALORACIÓN :** La información aportada en este apartado es completa y bien estructurada. El Sistema de gestión de la calidad propuesto se considera adecuado y adaptado a las necesidades del servicio objeto de contratación por lo que se le otorga la máxima puntuación ( 2 Puntos)

#### **1.6 . Plan de reversion del servicio (0-2 puntos)**

Para esta fase se propone una duración máxima de 1 mes en la que el equipo de trabajo seguirá realizando sus tareas habituales, con la finalidad de que la calidad del proyecto no se vea modificada durante esta etapa.

El licitador en su oferta detalla cada una de las actividades que componen la metodología de devolución propuesta que consta de los siguientes hitos:

##### 1.- Planificación de la devolución del contrato:

Las actividades por realizar durante esta fase son:

- Delimitación de condicionantes:
- Compromiso:.
- Definición del nuevo modelo de servicio:
- Analizar la conveniencia de realizar la devolución en sucesivas fases,
- determinar la información documental que ICCA proporcionará con respecto a las aplicaciones e infraestructuras
- Diseñar el plan de formación más adecuado

Los entregables propuestos para esta fase son:

- Calendario de la devolución.
- Planificación de actividades con matriz de responsable asociadas

##### 2.- Ejecución del Plan

Las actividades que realizar durante esta fase son:

- Entrega de toda la documentación generada durante la prestación del contrato, así como de aquella relativa a la gestión y administración de estos.
- Identificación de trabajos en curso con fechas de finalización posteriores a la finalización del contrato para determinar la mejor forma de actuar.



- Dimensionamiento del equipo de ICCA, de forma que pueda seguir prestando el servicio a la vez que atiende a las tareas propias de la devolución.

Los entregables de esta fase son:

- Inventario de aplicaciones.
- Inventario de elementos de infraestructura.
- Procedimientos operativos.
- Documentación técnica, funcional y de operación.

### 3.- Formación y transferencia

Actividades a realizar:

- Preparación de transferencia: Reunión Inicial, Definición de un calendario de reuniones y planificación de la fase de transferencia, Definición del equipo de transferencia
- Análisis de la información
- Resolución de dudas
- Shadowing: Durante esta fase ICCA estará prestando el contrato y el proveedor entrante estará aprendiendo el funcionamiento del servicio en la práctica. Durante toda esta fase seguirá siendo responsabilidad de ICCA el cumplimiento de los niveles de calidad de servicio marcados por CITRAM. Esta fase finalizará cuando se certifique que el proveedor entrante ha adquirido el conocimiento y con la aceptación formal del traspaso del servicio entre ICCA, CITRAM y el proveedor entrante

### 4.- Entrega del proyecto y revisión final:

Las actividades que se realizarán durante esta fase son:

- Verificar que todos los objetivos planteados para el retorno del servicio se han cubierto
- Eliminar cualquier registro de información utilizado o almacenado en poder de ICCA que se haya recibido por parte de CITRAM durante el contrato.
- Formalización de la entrega del servicio.

**VALORACIÓN :** La metodología propuesta para la reversion del servicio se considera conceptualmente correcta y suficientemente desarrollada si bien no se precisa de forma adecuada el encaje temporal del Plan de Devolución del Servicio con el fin del plazo de ejecución del contrato ni el “solape” de las actuaciones entre la empresa “saliente” y la adjudicataria del contrato transferido. Por estos motivos se le otorga una puntuación de 1,5 puntos sobre un máximo de 2

PUNTUACION TOTAL APARTADO 1	13,00 PUNTOS
-----------------------------	--------------

## **2.- Plan de Explotación de la sala de control (0-12 puntos)**

### **2.1. Gestión de recursos humanos (organización de turnos rotativos, control horario, régimen disciplinario, protocolos de actuación en caso de bajas/ausencias imprevistas /refuerzos...) (0-3 puntos).**

En este apartado se desarrolla de forma muy completa y con alto nivel de detalle los aspectos más importantes en cuanto a la gestión de recursos humanos a tener en cuenta en un servicio de las características del que hay que desempeñar : turnos y permisos , descansos durante la jornada, gestión de cuadrantes y guardias, sustituciones por bajas no deseadas, régimen de autorizaciones, gestión de entradas, salidas y comunicaciones ,gestión de incidencias y peticiones , régimen disciplinario y plan de formación

**VALORACION:** La información aportada en este apartado está bien estructurada y con suficiente nivel de detalle , siendo la dotación de personal acorde con la exigida en los Pliegos . No se otorga la máxima puntuación ya que no se incluye referencia a la forma de establecer el control horario del personal de sala, razón por lo que se otorga una puntuación de 2 puntos.

### **2.2. Protocolos de actuación a aplicar para la gestión operativa de la sala del CITRAM (0-3 puntos)**

Describe de forma exhaustiva las tareas más relevantes que se desarrollan en la sala de control, distinguiendo entre tareas habituales y ocasionales, poniendo de manifiesto un conocimiento profundo del servicio a desempeñar.

En base a la citada información identifica los procedimientos, tanto generales como específicos, a elaborar y/o actualizar. Entre ellos incluye planes de Contingencia para cada uno de los intercambiadores en caso de incidencia grave.

Posteriormente se desarrolla con alto nivel de detalle las rutinas de trabajo diarias a realizar en la sala de control, el procedimiento para la publicación de la información del sistema de transporte , el contenido de los informes de explotación y la forma de actuar para la realización de simulacros, ensayos y ejercicios

**VALORACION :** La información aportada está bien estructurada , completa y con adecuado nivel de detalle, razón por lo que se le otorga la máxima puntuación ( 3 puntos)

### **2.3 Plan de Contingencia de la Sala de respaldo (0-2 puntos)**

Tras definir los objetivos y el enfoque general orientado a la Continuidad del Centro propone la implementación de una serie de Planes Operativos (Seguridad física, Seguridad lógica de la información, Plan de emergencia, Plan de comunicación institucional y Plan de Continuidad de Negocio.

A continuación, se identifica de forma preliminar un conjunto de riesgos iniciales así como sus acciones mitigadoras a tener en cuenta como punto de partida para la elaboración de los respectivos Planes Operativos. Posteriormente se finaliza con una propuesta de modelo de activación del plan de Contingencia en un diagrama explicativo

**VALORACION:** *Si bien el enfoque y el marco metodológico propuesto se considera adecuado con información suficiente y bien estructurada, se echa en falta una mayor concreción, razón por lo que se le otorga una puntuación de 1 punto.*

### **2.4. Cualquier otro aspecto que el licitador considere relevante que contribuya a la consecución de los objetivos a alcanzar con el presente contrato (0-4 puntos).**

Se propone la realización de un Plan de Gestión y actuaciones ante grandes eventos en el que define los recursos a signar, el protocolo y procedimientos a utilizar, la planificación previa al comienzo del evento, la gestión multimodal del evento, las actuaciones post-evento y los informes a desarrollar.

**Valoración :** Al identificar un aspecto de relevancia en el desempeño del servicio no contemplado expresamente en los criterios de valoración del PCAP , incluyendo información adecuada y suficiente al respecto, se le otorga 1 punto .

<b>PUNTUACIÓN TOTAL APARTADO 2</b>	<b><u>7,00 PUNTOS</u></b>
------------------------------------	---------------------------

## **3.- Plan de Mantenimiento Evolutivo y Desarrollo de aplicaciones y sistemas (0-8 puntos)**

### **3.1 Recursos asignados y Calendario de actuaciones (0- 1 punto).**

Los recursos asignados al servicio de Desarrollo y Mantenimiento evolutivo son adecuados , cumpliendo con los mínimos exigidos en los pliegos ( 1 Responsable y 2 analistas-programadores ) con una dedicación del 100% .

Se incluye una completa tabla con el Calendario de actuaciones para el Mantenimiento y Desarrollo de aplicaciones y sistemas durante el plazo de ejecución del contrato en la que se identifican los elementos, las operaciones a realizar, la periodicidad de actuaciones y el tiempo por operación, entre otros aspectos.

**VALORACIÓN:** *Si bien la información facilitada es completa y con adecuado nivel de detalle no se le otorga la máxima puntuación ya que se encuentra dispersa a los largo de diferentes epígrafes de la oferta dificultando su evaluación, razón por la que se otorga 0,5 puntos*

### **3.2 Procedimiento de actuación y Plan de acción ante desviaciones (0-2 puntos).**

#### **3.2.1. Procedimiento de actuación:**

*Se diferencian en la oferta las siguientes líneas de Servicio en las que describe, para cada una de ellas, el objetivo, las principales actividades a realizar y el modelo operativo.*

- *Mantenimiento evolutivo*
- *Desarrollo de nuevas funcionalidades*
- *Seguimiento, Control y Soporte a las aplicaciones multimodales*

*También se hace referencia, aunque con menor nivel de detalle a otras líneas de servicio con menor incidencia en el contrato como son las siguientes*

- *Soporte a proyectos del CRTM en curso*
- *Evolutivos y oportunidades de mejora sobre los sistemas de información y gestión multimodal*
- *Colaboración con otros proyectos futuros del CRTM.*

#### **3.2.2. Plan de acción ante desviaciones :**

*El licitador propone una estrategia fundamentada en 3 ejes ( Plan de Mejora Continua del Servicio, Control y supervisión del ciclo de vida del desarrollo software a nivel de estimaciones, Modelo de Gestión de Riesgos ) describiendo la sistemática a seguir que incluye un completo diagrama de flujo de trabajo para la corrección de errores*

**Valoración:** *La información aportada es conceptualmente correcta, bien estructurada completa y con nivel de detalle suficiente si bien se considera que se circunscribe a un plano excesivamente teórico por lo que se le asigna 1 punto.*

### **3.3. Protocolo de pruebas y verificaciones para la validación, implantación y puesta en producción de nuevos desarrollos (0-2 puntos)**

*Tras una introducción donde se remarcan los objetivos a alcanzar con esta línea de trabajo se describe de forma exhaustiva la operativa a seguir detallándose cada uno de los diferentes Planes de Prueba*

**Valoración:** *Se le otorga la máxima puntuación (2 puntos) al considerarse la información aportada adecuada a los objetivos a conseguir, completa y con suficiente nivel de detalle.*

### **3.4. Descripción detallada del software de gestión de proyectos (0-1 punto)**

*El licitador propone la implantación de un paquete combinado de herramientas basado en el Sistema JIRA personalizado para las necesidades del CITRAM.*

*Incluye una completa descripción del Sistema resaltando sus principales características, beneficios asociados a su uso y las principales funcionalidades, entre las que destacan su capacidad para*

- Gestionar tareas
- Crear de flujos de trabajo
- Planificar proyectos
- Gestionar equipos
- Gestionar proyectos
- Importar datos de múltiples herramientas de planificación de proyectos o gestión de incidencias

*Adicionalmente el licitador propone complementar el Sistema JIRA con:*

- *La implantación de una herramienta para la Gestión del conocimiento ( Confluence) con las funcionalidades siguientes:*
- *Integración directa entre JIRA y Confluence para garantizar una vinculación automática entre los proyectos, las peticiones y/o incidencias y la documentación asociada (manuales, procedimientos, etc.).*
- *Creación de páginas y espacios centralizados de información, pudiendo diferenciar departamentos, equipos de trabajo, procesos de la organización, etc., incluso ser parte de la intranet de una organización*
- *Insertar enlaces o hipervínculos, tanto entre páginas y espacios propios como enlaces externos a otros sistemas, así como adjuntar todo tipo de ficheros e imágenes*
- *Exportación de páginas y espacios a ficheros MS Word o PDF, así como la capacidad de Importación de documentos Word creando de forma automática páginas y contenidos respetando la estructura de cada documento*

Finalmente se incorporan los requisitos técnicos necesarios que se deben cumplir para el correcto funcionamiento de las herramientas tanto en los equipos, como en los servidores como en la Base de datos.

**VALORACION :** *La descripción de la herramienta propuesta por el licitador es muy completa y exhaustiva , incluyendo una detallada descripción de todos los aspectos que se requieren el PCAP así como justificación de su elección, que se fundamenta básicamente en su versatilidad y su capacidad de comunicación e integración con otras aplicaciones de mercado e incluso del cliente .Otros puntos fuertes de la solución propuesta es la posibilidad de implementar módulos adicionales para objetivos específicos como los que se proponen para la gestión la comunicación con otras aplicaciones ( como la de gestión de incidencias ) y la gestión de documentos.*

*Al considerarse idónea la herramienta de gestión de proyectos propuesta para la consecución de los objetivos del contrato y completa la descripción de los aspectos que se requieren en el PCAP se le otorga la máxima puntuación (1 Punto)*

**3.5 Cualquier otro aspecto que el licitador considere relevante que contribuya a la consecución de los objetivos a alcanzar con el presente contrato (0-2 puntos).**

*Valoración: La información aportada, dispersa en diversos apartados de la oferta, no se considera relevante , habiendo sido objeto de valoración en otros apartados por lo que se se le otorga una puntuación de 0 puntos*

<b><u>PUNTUACIÓN TOTAL APARTADO 3</u></b>	<b><u>4,50 PUNTOS</u></b>
---	---------------------------

**4 .-Plan de Mantenimiento preventivo/correctivo de aplicaciones y sistemas (0-5 Puntos)**

**4.1 Recursos asignados y calendario de actuaciones (0-1 punto).**

*El licitador presenta de forma conjunta la dotación de personal asignada al equipo de mantenimiento integral y al de soporte transversal al CRTM y CITRAM La citada dotación es acorde con lo exigido en los Pliegos, e incluye de forma adicional un equipo multidisciplinar de 8 personas disponible sin coste para la Administración 24x7 para su intervención en caso de necesidad*

*Con posterioridad, y para complementar la información anterior, se incluye una completa tabla con el Calendario de actuaciones de Mantenimiento Preventivo durante el plazo de ejecución del contrato en la que se identifican los elementos, las operaciones a realizar, la periodicidad de actuaciones y el tiempo por operación, entre otros aspectos.*

**Valoración:** *Se le otorga la máxima puntuación (1 punto) al considerarse la información aportada completa y con suficiente nivel de detalle*

#### **4.2 Procedimiento de actuación y tiempos de respuesta en caso de incidencia (0- 2 puntos).**

*El licitador presenta en forma de tabla la descripción de las actividades a realizar sobre los elementos a mantener previstos en el PPTP., así como su periodicidad. La información aportada con carácter general es completa y detallada . Como parte de las actividades del Servicio de Mantenimiento propuesto, y a fin de garantizar la continuidad de los servicios de CITRAM ante situaciones excepcionales, de manera periódica y coordinada con la Dirección del CRTM/CITRAM se llevará a cabo una monitorización remota de los sistemas habilitados en el Centro de Respaldo de CITRAM.*

*Posteriormente se detalla el Modelo de procedimiento o flujo general de actuaciones para la gestión de incidencias, errores o averías que se puedan producir en las instalaciones, equipamiento y aplicaciones de CITRAM, y que puedan requerir de la intervención del Equipo de Mantenimiento de ICCA y el Catálogo de los procedimientos principales o más relevantes en la Explotación de los sistemas de CITRAM, exponiendo las pautas generales a seguir para la notificación, atención y resolución de las diferentes incidencias, averías o anomalías que se pueden detectar desde el Servicio de Explotación de CITRAM*

**Valoración:** *La información aportada es conceptualmente correcta , bien estructurada, completa y con nivel de detalle suficiente si bien se considera que se circunscribe a un plano excesivamente teórico por lo que se le asigna 1 punto.*

#### **4.3 Cualquier otro aspecto que el licitador considere relevante que contribuya a la consecución de los objetivos a alcanzar con el presente contrato (0-2 puntos).**

*El licitador propone incluir el mantenimiento perfectivo como nueva línea de servicio como parte del Proceso de Mejora Continua del Servicio .*

**Valoración :** *Se considera que la propuesta realizada no tiene la relevancia suficiente como para ser valorada positivamente , ya que no supone mejora significativa sobre la operativa a realizar . El mantenimiento perfectivo, que tiene como objetivo la mejora de las aplicaciones de modo que optimice su rendimiento a pesar de su correcto funcionamiento, es una línea de trabajo intrínseca al mantenimiento integral de los sistemas y herramientas informáticas por lo que se considera que no supone valor añadido de la oferta. En consecuencia se le otorga 0 puntos*

<b>PUNTUACIÓN TOTAL APARTADO 4</b>	<b><u>2,00 PUNTOS</u></b>
------------------------------------	---------------------------



## **5. Plan de Mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones del CITRAM/CITRAM A.A./TIC (0-4 puntos)**

### **5.1 Recursos asignados y calendario de actuaciones (0-1 punto).**

*El licitador presenta de forma conjunta la dotación de personal asignada al equipo de mantenimiento integral y al de soporte transversal al CRTM y CITRAM. La citada dotación es acorde con lo exigido en los Pliegos, e incluye de forma adicional un equipo multidisciplinar de 8 personas disponible sin coste para la Administración 24x7 para su intervención en caso de necesidad.*

*Con posterioridad, y para complementar la información anterior, se incluye una completa tabla con el Calendario de actuaciones de Mantenimiento Preventivo durante el plazo de ejecución del contrato en la que se identifican los elementos, las operaciones a realizar, la periodicidad de actuaciones y el tiempo por operación, entre otros aspectos.*

**Valoración:** *Se le otorga la máxima puntuación (1 punto) al considerarse la información aportada completa y con suficiente nivel de detalle.*

### **5.2 Procedimiento de actuación y tiempos de respuesta en caso de incidencia (0- 2 puntos).**

*El licitador presenta en forma de tabla la descripción de las actividades a realizar sobre los elementos a mantener previstos en el PPTP., así como su periodicidad. La información aportada con carácter general es detallada si bien no se explicita el tratamiento especial para las revisiones periódicas de carácter preventivo que deben ser efectuadas por los servicios técnicos especializados de las "marcas" en relación con determinados equipos (videowall, climatización y ventilación. Sistema PCI, ..)...*

*En cuanto al mantenimiento preventivo del Centro de respaldo (CITRAM AA) y los TICS se desarrolla en un apartado específico de la oferta describiendo de forma completa y con suficiente nivel de detalle el equipo asignado, las líneas de servicio a implantar, así como el procedimiento general a utilizar.*

**Valoración:** *Si bien la estructura y el detalle de la información aportada se puede considerar como adecuada, resulta incompleta al no explicitar la forma en la que se va a desarrollar el mantenimiento de aquellos equipos que requieren de la participación de servicios técnicos especializados que exceden de los conocimientos y aptitudes del personal de mantenimiento que formará parte del equipo adscrito al contrato. Por este motivo se le otorga a este apartado una puntuación de 1 Punto sobre un máximo de 2.*

### **5.3. Cualquier otro aspecto que el licitador considere relevante que contribuya a la consecución de los objetivos del contrato (0-1 punto)**

*Sobre lo exigido en los Pliegos se proponen pruebas de verificación de los grupos electrógenos de los Tics de Avda de América y Moncloa así como la realización de simulacros de incidencias en las comunicaciones de los TIC e incluir en el sistema Nagios en la gestión de incidencias.*



, respaldo del anillo de comunicaciones de los TIC, los servidores y los principales servicios del Centro de respaldo

**Valoración:** *Se le otorga la máxima puntuación (1 punto) al considerar que la propuesta contribuye a una mejor consecución de los objetivos del contrato.*

<b>PUNTUACIÓN TOTAL APARTADO 5</b>	<b><u>3,00 PUNTOS</u></b>
------------------------------------	---------------------------

#### **6.- Plataforma web de envío de mensajes (0-1 punto)**

ICCA propone el uso del Módulo de Distribución de Información (MDI) como Plataforma o Herramienta Web de Envío de comunicaciones en Sala, debido a la versatilidad y potencial ya demostrado de la misma como aplicación de CITRAM.

La plataforma de MDI permite el envío de notificaciones o mensajes a los usuarios del Sistema de Transporte Público a través de diferentes canales de difusión integrados, que posibilitan compartir información precisa con:

- Operadores de Transporte (PTO).
- Personal de seguridad.
- Servicios de emergencias.
- Operadores de CITRAM.
- Usuarios finales (pasajeros).
- Un área o sistema específico del CRTM como puede ser el propio Portal Web CTRM, así como otras partes interesadas posibles utilizando una GUI basada en web.

Desde el punto de vista de la Operación y Explotación de CITRAM, el MDI proporciona las siguientes características y beneficios, que en gran medida facilitan la operativa y las rutinas de trabajo habituales:

- Crear listas de distribución preestablecidas acordes a las necesidades de cada tipo de notificación.
- Crear listas de distribución en el momento del envío, reduciendo así el tiempo de actuación del operador ante una notificación.
- Facilidad y rapidez de enviar las notificaciones a diferentes puntos desde una sola aplicación.
- Posibilidad de crear notificaciones programadas.
- Envío de notificaciones vía correo electrónico y/o mensajes SMS de forma rápida y sencilla.

- *Centralización y Consulta de mensajes, de tal manera que es posible saber y mantener un histórico de los mensajes que se realizaron frente a una acción concreta ya sea un incidente, afección, etc.*
- *Identificación de las notificaciones ligadas a los diferentes sistemas, pudiendo ser notificaciones:*
  - *Independientes.*
  - *Vinculadas a una afección al servicio.*
  - *Vinculadas a un incidente.*
- *Difusión de información útil tanto para las Operadoras de Transporte, como para los ciudadanos para que puedan adaptar su viaje a las condiciones reales del Sistema de Transporte.*

*Posteriormente presenta una detallada descripción de la Plataforma incluyendo diagramas que muestran la arquitectura conceptual de la Plataforma, así como un listado de los requisitos técnicos de los servidores y de las bases de datos para su correcto funcionamiento*

**VALORACION:** *Al considerarse idónea la herramienta propuesta para la consecución de los objetivos del contrato y completa la descripción de los aspectos que se requieren en el PCAP se le otorga la máxima puntuación (1 Punto)*

<b>PUNTUACIÓN TOTAL APARTADO 6</b>	<b><u>1,00 PUNTO</u></b>
------------------------------------	--------------------------

### **7.- Herramienta de gestión de incidencias (0-1 punto)**

*El licitador propone implantar “Mantis Bug Tracker” como herramienta de soporte a la gestión operativa para atender todas las peticiones, incidentes y consultas que puedan producirse en el ámbito del Servicio*

*Es una aplicación Opensource, que destaca por su facilidad y flexibilidad de instalar y configurar, y que se utiliza para testear soluciones, hacer un registro histórico de alteraciones y gestionar equipos remotamente. Asimismo, es capaz de depurar errores de aplicaciones, sitios web y todo aquello que requiera un seguimiento y mejoras continuas y constants.*

*Incluye en su oferta una completa descripción resaltando sus principales características y funcionalidades, entre las que destacan:*

- *Permite configurar la transición de estados (abierto, encaminado, testeado, devuelto, cerrado, reabierto...).*
- *Puede especificar un número indeterminado de estados para cada tarea (abierta, encaminada, testeada, devuelta, cerrada, reabierta...).*

- Permite introducir diferentes perfiles (programador, tester, coordinador, visualizador...), adjuntar archivos y notas complementarias, establecer prioridades y fechas, relaciones con otras incidencias, etc.
- incluye filtros, un sistema de búsqueda, tiene soporte para varios idiomas y también informa por e-mail tanto del alta de una incidencia o petición, como de la resolución de los errores de los que se ha informado.
- Permite elaboración y visualización on-line de Informes de Seguimiento a niveles consolidado y detallado sobre el estado del Servicio en cada momento y sobre periodos de seguimiento concretos (semanal, mensual, trimestral, etc.).
- Permite visualizar un resumen de peticiones, incidencias, consultas realizadas desde diferentes Líneas de Servicio
- Permite visualizar un Cuadro de Mando de seguimiento de ejecución de trabajos

#### VALORACION :

***La descripción de la herramienta propuesta por el licitador es muy completa y exhaustiva, incluyendo una detallada descripción de todos los aspectos que se requieren el PCAP así como justificación de su elección.***

***Al considerarse idónea la herramienta de gestión de incidencias propuesta para la consecución de los objetivos del Proyecto y completa la descripción de los aspectos que se requieren en el PCAP sobre este tema se le otorga la máxima puntuación ( 1 Punto)***

<b>PUNTUACIÓN TOTAL APARTADO 7</b>	<b><u>1 PUNTO</u></b>
------------------------------------	-----------------------

#### 5.- RESUMEN DE LA VALORACION DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR

De acuerdo con lo expresado en apartados anteriores la empresa ICCA S.L. obtiene una puntuación de 31,50 Puntos sobre un máximo de 45, de acuerdo con el siguiente desglose:

Criterio	Rango de Valoración	Puntuación obtenida
Memoria técnica	0-14 Puntos	13,00 Puntos
Plan de explotación de la Sala de Control	0-12 Puntos	7,00 Puntos
Plan de Mantenimiento Evolutivo y Desarrollo de aplicaciones y sistemas	0-8 Puntos	4,50 Puntos
Plan de Mantenimiento Preventivo/Correctivo de aplicaciones y sistemas	0-5 puntos	2,00 Puntos
Plan de Mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones del CITRAM/CITRAM A.A./TIC	0-4 puntos	3,00 Puntos
Plataforma web de envío de mensajes	0-1 Punto	1,00 Punto
Herramienta de gestión de incidencias	0-1 Punto	1,00 Punto
<b>TOTAL</b>	<b>45 Puntos</b>	<b>31,50 Puntos</b>

En Madrid, al día de la fecha

EL ASESOR TÉCNICO

Firmado digitalmente por: HUERTA GARICANO JUAN  
Fecha: 2026.04.07 10:55