



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

OBJETO DEL CONTRATO: SUMINISTRO Y SERVICIO DE
MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE
LA PLATAFORMA DE BACKUP COMMVAULT DE LOS
SISTEMAS DE EXPLOTACIÓN

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012600076

NÚMERO DE LA S.C: 6000012762

Elaboradores:

Javier Cabezón
Alberto Donaire

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA:

El objeto del presente documento es evaluar las ofertas técnicas presentadas a la licitación número 6012600076, que tiene por finalidad la contratación del suministro y servicio de mantenimiento y soporte técnico especializado de la plataforma de backup Commvault 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:

- SOFTWAREONE SPAIN, S.A.
- TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA
- SYVALUE, S.L.
- NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES AND SERVICES, S.L.
- INFORMATICA Y NETWORKING COMPOSTELA

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.
 - Fechas propuestas de ejecución.
 - Duración.
- Procedimiento de trabajo, seguimiento y control.

SYVALUE S.L. aporta documentación que responde y cumple el contenido mínimo exigido en la oferta, tal y como se indica en la tabla siguiente:

	SYVALUE SL	
Memoria descriptiva, con licencia/suscripción y tipo de soporte	✓	págs 9 a 26
Plan y organización de los trabajos - Fases/tareas/subtareas	✓	págs 28 a 36
Plan y organización de los trabajos - Responsables y recursos técnicos	✓	págs 38 a 43
Plan y organización de los trabajos - Fechas Propuestas	✓	págs 29 a 35
Plan y organización de los trabajos - Duración	✓	págs 29 a 35
Procedimiento de trabajo, seguimiento y control	✓	págs 45 a 74

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/suscripción y tipo de soporte	✓	págs 4 a 7
Plan y organización de los trabajos - Fases/tareas/subtareas	✓	pág 9
Plan y organización de los trabajos - Responsables y recursos técnicos	✓	pág 9
Plan y organización de los trabajos - Fechas Propuestas	✓	pág 8
Plan y organización de los trabajos - Duración	✓	pág 8
Procedimiento de trabajo, seguimiento y control	✓	págs 8 a 11

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.	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 han detectado incumplimientos en la Oferta Técnica presentada por SYVALUE S.L.

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:

27. Evaluación de las ofertas
Oferta Técnica
<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>A. PLAN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS (Máximo 8 puntos)</p> <p>A1. DESGLOSE DEL PLAN DE TRABAJO (máximo 4 puntos)</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>A2. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS (Máximo 4 puntos)</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> <p>B. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL (Máximo 22 puntos)</p> <p>B1. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES (Máximo 6 puntos)</p> <p>El licitador suministra con detalle información referente al modelo de comunicación entre el licitador y Metro de Madrid. Aportando propuesta y medios de comunicación.</p> <p>B2. SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO ENTRE LAS PARTES (Máximo 6 puntos)</p> <p>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.</p> <p>B3. MECANISMOS DE VALIDACIÓN (Máximo 2 puntos)</p> <p>El licitador suministra con detalle información referente a las pruebas necesarias para asegurar una correcta implementación del proyecto.</p> <p>B4. GESTIÓN DE INCIDENCIAS (Máximo 3 puntos)</p> <p>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.</p>

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 CMDDB (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, teniéndose 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.

5.1 Análisis oferta NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES

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

A. PLAN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

A.1 DESGLOSE DEL PLAN DE TRABAJO:

Incluye el alcance general del servicio: cuatro años de mantenimiento Commvault, 329 licencias de 1 TB, 240 jornadas de soporte N1, 120 jornadas de soporte N2 y 100 horas de formación. También menciona soporte reactivo, soporte preventivo, actualizaciones, rutinas semanales, restauraciones de prueba, reuniones mensuales y hasta dos pruebas DR anuales.

No obstante, el plan de trabajo queda muy resumido. No aporta un desglose pormenorizado de tareas con duración individual, dependencias entre tareas, cronograma detallado, hitos parciales suficientemente definidos ni plan de riesgos. El apartado “Detalle de Tareas de Soporte” simplemente enumera bloques, sin desarrollar su contenido operativo.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con un nivel de detalle medio. Puntuación: 2 (50%).

A.2 ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS:

Define una estructura básica formada por Project Manager / Service Manager, Técnico Senior Commvault y Técnico Especialista Commvault. También menciona los niveles L1, L2 y L3.

La oferta no desarrolla las funciones con detalle suficiente, ni realiza una asignación concreta de tareas por rol. La composición del equipo de trabajo aparece, pero de forma muy superficial.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle bajo. Puntuación: 1 (25%).

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	2
ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	1
TOTAL	3

B. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL

B.1 COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES:

La propuesta identifica canales de comunicación: correo electrónico, teléfono 24x7 y Microsoft Teams. También indica que la frecuencia de comunicación podrá ser diaria, semanal, mensual o trimestral.

La oferta carece de un modelo de comunicación real. No define responsables, cadencias concretas por tipo de situación, comités, contenidos de informes, actas, vías de escalado, tiempos de actualización, ni modelo de comunicación ejecutiva.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle bajo. Puntuación: 1,5 (25%).

B.2 SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO:

La oferta define niveles de servicio tales como, RPO máximo de 8 horas, RTO de 4/12/48 horas para datos críticos/graves/resto, tiempos de respuesta a restauración y cobertura 24x7 para incidencias críticas. También indica atención 9x5 para graves y resto, y escalado al Service Manager o Dirección de Operaciones.

La oferta carece de documentación detallada de los niveles de soporte de cada elemento y servicio del proyecto.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle medio. Puntuación: 3 (50%).

B.3 MECANISMOS DE VALIDACIÓN:

La oferta hace referencia a restauraciones de prueba, rutinas semanales y pruebas DR para validar RTO/RPO, pero no desarrolla un apartado específico de mecanismos de validación.

No se incluye matriz de pruebas, criterios de aceptación, responsables, evidencias, pruebas post-cambio, pruebas de backup/restore detalladas.

Por tanto, se considera incompleta. Puntuación: 0 (0%).

B.4 GESTIÓN DE INCIDENCIAS:

La oferta incluye: alcance, niveles L1/L2/L3 y clasificación básica de incidencias en crítica, grave y resto, pero no describe el ciclo de vida completo de la incidencia.

La oferta carece de procedimiento operativo detallado, registro, priorización, diagnóstico, escalado funcional y jerárquico, comunicación durante la incidencia, cierre, aceptación por Metro.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle bajo. Puntuación: 0,75 (25%).

B.5 GESTIÓN DE CAMBIOS:

La oferta reconoce la necesidad de gestionar cambios de forma controlada, aplicable a CommServe, Media Agents, agentes, librerías y almacenamiento. También menciona cambios planificados y cambios derivados de incidentes críticos, así como actualización de la CMDB.

No se desarrolla un procedimiento, dejando ese desarrollo para las fases iniciales del proyecto en Metro. No aportan los flujos de aprobación de solicitudes, análisis de riesgos, plan de rollback, ventanas, responsables, evidencias, validación post-cambio ni cierre formal.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle bajo. Puntuación: 0,75 (25%).

B.6 GESTIÓN DE GARANTÍA DE LOS TRABAJOS:

La oferta indica que existirá un sistema formal de garantía para asegurar trazabilidad, comunicación transparente y acciones correctivas. También se citan los canales a través de los que se gestionará la garantía: correo, teléfono, Teams.

Pero la propuesta no profundiza en ninguno de los aspectos de la garantía, alcance, exclusiones, procedimiento de aceptación de casos, flujo de correctivos, seguimiento, informes, validación, cierre, relación con fabricante o niveles de servicio aplicables

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle bajo. Puntuación: 0,5 (25%).

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

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL	NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES
COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES	1,5
SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO	3
MECANISMOS DE VALIDACIÓN	0
GESTIÓN DE INCIDENCIAS	0,75
GESTIÓN DE CAMBIOS	0,75
GESTIÓN DE LA GARANTÍA DE LOS TRABAJO	0,5
TOTAL	6,5

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

CRITERIOS	NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES
PLAN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJO	3
PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL	6,5
TOTAL	9,5

5.2 Análisis oferta SYVALUE

A continuación, se explica la asignación de puntuación de la oferta de SYVALUE 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:

La propuesta describe el alcance con un nivel de detalle muy alto, incluye las licencias/suscripciones —329 TB de Commvault Backup & Recovery—, soporte N1/N2 presencial, formación oficial y un periodo de cuatro años. También presenta tareas preventivas, reactivas, actualizaciones, rutinas semanales, reuniones de seguimiento, pruebas DR, hitos, entregables y riesgos.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle alto. Puntuación: 4 (100%).

A.2 ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS:

La propuesta incluye de forma muy detallada: organigrama, modelo operativo, matriz de escalado, dedicación del equipo, cobertura del servicio, funciones por rol. Define Jefe de Proyecto, Técnico Senior Commvault y Técnico Especialista Commvault.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle alto. Puntuación: 4 (100%).

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

PLAN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	SYVALUE S.L.
DESGLOSE DEL PLAN DE TRABAJO	4
ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	4
TOTAL	8

B. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL

B.1 COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES:

La propuesta describe con mucho detalle: canales de comunicación — correo, teléfono 24x7 y Teams—, roles responsables, frecuencias diaria/semanal/mensual/trimestral, procedimiento de escalado, comunicación ejecutiva e informes de seguimiento.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle alto. Puntuación: 6 (100%).

B.2 SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO:

La propuesta aporta los SLA de backup, restauración, soporte operativo, informes, matriz de severidad y tiempos de respuesta/resolución. Además, define criticidades, penalización, RPO, RTO, disponibilidad y cobertura 24x7 para incidencias críticas.

Aunque la descripción es completa por incluir todos los puntos requeridos, la oferta no profundiza en su desarrollo.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle medio. Puntuación: 3 (50%).

B.3 MECANISMOS DE VALIDACIÓN:

La propuesta incluye con detalle las fases de validación: instalación/configuración, conectividad, backup de prueba, restauración de prueba, verificación de integridad, monitorización, retención, documentación y optimización.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle alto. Puntuación: 2 (100%).

B.4 GESTIÓN DE INCIDENCIAS:

La propuesta incluye con detalle el ciclo completo de vida de la incidencia, definiendo: severidad, SLA, escalado N1/N2/N3, fabricante, comunicaciones, cierre con aceptación, entregables, KPIs, gestión de problemas y errores conocidos.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle alto. Puntuación: 3 (100%).

B.5 GESTIÓN DE CAMBIOS:

La propuesta define procedimiento formal de cambios con RFC (Request For Change), análisis de impacto, riesgos, rollback, aprobación por Metro/CAB, ejecución, validación, documentación y actualización de CMDB.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle alto. Puntuación: 3 (100%).

B.6 GESTIÓN DE GARANTÍA DE LOS TRABAJOS:

La propuesta incluye: objetivo, alcance, canales de comunicación, flujo de garantía, evaluación, aceptación, ejecución de correctivos, seguimiento, cierre, validación, informes mensuales y revisión trimestral.

Por tanto, se considera que la información es coherente, completa y con nivel de detalle alto. Puntuación: 2 (100%).

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

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL	SYVALUE S.L.
COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES	6
SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO	3
MECANISMOS DE VALIDACIÓN	2
GESTIÓN DE INCIDENCIAS	3
GESTIÓN DE CAMBIOS	3
GESTIÓN DE LA GARANTÍA DE LOS TRABAJOS	2
TOTAL	19

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

CRITERIOS	SYVALUE S.L.
PLAN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	8
PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL	19
TOTAL	27

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

La puntuación final de la valoración técnica se muestra en la siguiente tabla:

EMPRESA	PUNTUACIÓN
NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES	9,5
SYVALUE S.L.	27

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.