



Madrid, 18 de mayo de 2026.

**Exclusiones en la fase de valoración técnica** correspondientes a la licitación, por procedimiento abierto, de un **SUMINISTRO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE LA PLATAFORMA DE BACKUP COMMVAULT DE LOS SISTEMAS DE EXPLOTACIÓN** (Licitación 6012600076)

Metro de Madrid S.A., una vez realizada la valoración técnica de las ofertas presentadas a esta licitación, ha acordado, la exclusión de la oferta presentada por la empresa **NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES AND SERVICES, S.L.**, por los motivos que se indican a continuación:

En el apartado **27. Evaluación de las ofertas – Oferta Técnica** del cuadro resumen del Pliego de Condiciones particulares se indica lo siguiente:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

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.

**A . MEMORIA DESCRIPTIVA Y PLAN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS (Máximo 8 puntos)**

**A1. DESGLOSE DEL PLAN DE TRABAJO (máximo 4 puntos)**

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.

**A2. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS (Máximo 4 puntos)**

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.

**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 CMDDB 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.

Criterios cualitativos evaluables mediante la aplicación de fórmulas: No procede.



¿Existe umbral de suficiencia de ofertas técnicas? Sí.

Las ofertas técnicas que igualen o superen ( $\geq$ ) los 15 puntos serán calificadas como aptas o técnicamente aceptables

La puntuación que iguale o supere el umbral definido anteriormente será la que se considerará para determinar la mejor oferta conforme al apartado anterior, en el caso de que el contrato se adjudique a la oferta con mejor relación calidad-precio

En la condición **2.2. Criterios de adjudicación del contrato** del Pliego de Condiciones Particulares:

*“Los criterios de adjudicación del contrato serán los previstos en el apartado 26 del cuadro resumen del PCP.*

*Se establecerá un umbral de suficiencia técnica, con el valor previsto en su caso en el apartado 27 del cuadro resumen del PCP, de tal forma que, valorada la oferta de los licitadores en relación con los concretos criterios cualitativos a que se refiere dicho apartado, **serán excluidas las ofertas que no igualen o superen dicho umbral**”.*

Por otra parte, en la condición **8.3. Apertura y valoración de la documentación de la carpeta Nº2** del Pliego de Condiciones particulares, se indica:

*“En el caso de que solo se hubiesen previsto en el apartado 27 del cuadro resumen criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor y ningún criterio cualitativo evaluable de forma automática por aplicación de fórmulas, **serán excluidas del procedimiento de adjudicación las ofertas técnicas que hayan obtenido una puntuación inferior al límite de suficiencia técnica establecido en el apartado 27 del cuadro resumen del PCP.**”*

A mayor abundamiento, en la condición **8.4. Apertura y valoración de la documentación incluida en la carpeta Nº3** del Pliego de Condiciones particulares, se indica lo siguiente:

*“Las ofertas técnicas que tras la suma de la puntuación correspondiente a los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor y/o evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas **hayan obtenido una puntuación inferior al límite de suficiencia técnica establecido en el apartado 27 del cuadro resumen del PCP serán excluidas del procedimiento de adjudicación del contrato**”.*

El resultado de la evaluación de la oferta técnica presentada por la empresa **NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES AND SERVICES, S.L.**, de conformidad con los criterios establecidos en el apartado 27. “Evaluación de las ofertas - Oferta Técnica” del cuadro resumen del PCP, se resume en la siguiente tabla:

CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIOS DE VALOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTOS OFERTA
A . MEMORIA DESCRIPTIVA Y PLAN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS		



<b>(Puntuación máxima: 8 puntos)</b>		
A1. DESGLOSE DEL PLAN DE TRABAJO	4	2
A2. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	4	1
<b>B. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL (Puntuación máxima: 22 puntos)</b>		
B1. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES	6	1,5
B2. SOPORTE Y NIVELES DE SERVICIO ENTRE LAS PARTES	6	3
B3. MECANISMOS DE VALIDACIÓN	2	0
B4. GESTIÓN DE INCIDENCIAS	3	0,75
B5. GESTIÓN DE CAMBIOS	3	0,75
B6. GESTIÓN DE LA GARANTÍA DE LOS TRABAJOS	2	0,5
<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>9,5</b>

Detalle de la evaluación:

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
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

#### 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 TRABAJOS	0,5
<b>TOTAL</b>	<b>6,5</b>

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 TRABAJOS	3
PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, SEGUIMIENTO Y CONTROL	6,5
<b>TOTAL</b>	<b>9,5</b>

De la suma de la puntuación obtenida en cada criterio evaluable, según lo expuesto con anterioridad, la oferta técnica de la empresa **NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES AND SERVICES, S.L.** obtiene 9,5 puntos, no alcanzando los 15 puntos exigidos como umbral de suficiencia técnica para ser calificada como apta o técnicamente aceptable.

En consecuencia, de conformidad con lo previsto en el apartado **27. Evaluación de las ofertas - Oferta Técnica** del cuadro resumen del PCP y las condiciones **8.3. Apertura y valoración de la**

Avda. de Asturias, 4  
28029 Madrid  
[www.metromadrid.es](http://www.metromadrid.es)



**documentación de la carpeta Nº2 y 8.4. Apertura y valoración de la documentación incluida en la carpeta Nº3 del PCP, la oferta presentada por la empresa NTT SPAIN INTELLIGENT TECHNOLOGIES AND SERVICES, S.L. queda excluida de esta licitación.**

**Contra el presente acto, podrá interponerse, con carácter potestativo, reclamación, conforme a los artículos 119 y siguientes del Libro I del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, en el plazo de quince días hábiles computados conforme a lo dispuesto en su artículo 121, y en la forma prevista en dicho artículo, ante el órgano de contratación o ante el Tribunal Administrativo de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid como órgano competente para resolverlo. Alternativamente, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses ante los Juzgados de lo Contencioso-administrativo de Madrid, según se establece en los artículos 8, 10 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa. Todo ello sin perjuicio de cualquier otro recurso que se estime procedente interponer.**