



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

**OBJETO DEL CONTRATO: SERVICIO DE SOPORTE
ESPECIALIZADO DE APOYO A LA GESTIÓN DE LAS
AUTORIZACIONES Y EL CONTROL DE ACCESO LÓGICO A LOS
SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

NÚMERO DE LICITACIÓN: 6012600161

NÚMERO DE LA S.C: 6000012787

Elaboradores: Antonio Martínez y Valentín Fernández

Fecha: 17 de junio de 2026

1 OBJETO DEL INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA

El presente documento tiene por objeto realizar la valoración técnica, verificar el cumplimiento de los requisitos específicos establecidos en los pliegos de la licitación nº 6012600161 para la contratación del “SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO DE APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AUTORIZACIONES Y EL CONTROL DE ACCESO LÓGICO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN”.

2 INFORMACIÓN PREVIA A LA VALORACIÓN TÉCNICA

Las empresas que han manifestado interés en la licitación son las siguientes:

1. CAPGEMINI ESPAÑA, S. L.
2. DEVOTEAM DRAGO, S.A.U.
3. GESEIN, S.L.
4. INDRA SOLUCIONES TECNOLOGÍAS DE
5. INETUM ESPAÑA, S.A.
6. SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U.
7. TECHONBOARD, S.L.
8. TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA

De estas, la que finalmente ha presentado oferta es:

1. SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U.
(en adelante SERMICRO)

Cabe destacar que durante la fase de revisión y valoración de la documentación administrativa no ha sido excluida la única empresa que ha presentada oferta.

3 CONTENIDO MÍNIMO DE LA OFERTA

En el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares se indica que los oferentes debían presentar una oferta técnica, además se solicitaba contenido mínimo de la oferta:

“La oferta técnica deberá incluirla información que permita constatar que se cumplen los requisitos establecidos en el apartado 3.3.1. “CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS DEL SERVICIO” del Pliego de Prescripciones Técnicas.”

Una vez revisada la oferta técnica, en consideración de lo establecido en el apartado 25 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares, se constata que la oferta presentada por la empresa SERMICRO, **CUMPLE** con los contenidos mínimos solicitados.

4 REQUERIMIENTOS DE LOS PLIEGOS

No se ha detectado en la oferta técnica presentada incumplimientos de los requerimientos de los pliegos.

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

A continuación, se recoge la valoración de los criterios cualitativos mediante juicios de valor reflejados en el apartado 27 del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares:

Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor: 18 puntos

1. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS (12 puntos)

a. Planificación, viabilidad y coherencia de la propuesta de trabajos (4 puntos):

La valoración del criterio se realizará conforme a la siguiente tabla:

Valoración de cada criterio	Puntuación
Se realiza una descripción detallada, correcta y coherente de la organización del contratista y planificación del servicio en todo el período de ejecución, así como una descripción detallada de la propuesta de trabajos a realizar.	100%
Se realiza una descripción sucinta de la organización del contratista y planificación del servicio, así como una descripción detallada de la propuesta de trabajos a realizar. Se demuestra un conocimiento razonable de la situación de partida y contexto de Metro de Madrid.	50%
Se realiza una descripción tan incompleta que no permite determinar cuáles son los trabajos descritos ni si se adecuan a lo solicitado ya que la información es incoherente y/o con un nivel de detalle bajo	0%

b. Memoria descriptiva de realización del alcance de los servicios (4 puntos):

La valoración del criterio se realizará conforme a la siguiente tabla:

Valoración de cada criterio	Puntuación
Se realiza una descripción detallada de cada uno de los servicios ofertados, tareas y entregables, así como una descripción de los procedimientos de control y seguimiento de apoyo a las actividades. Todo ello coherentemente.	100%
Se realiza una descripción sucinta de cada uno de los servicios ofertados tareas y entregables como una descripción sucinta de los procedimientos de control y	50%

seguimiento de apoyo a las actividades. No obstante, el contenido es suficiente para entender que la descripción es coherente.	
Descripción tan incompleta de cada uno de los servicios ofertados y recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, que no permite determinar que es coherente o bien se hace una descripción incoherente.	0%

c. Metodología de ejecución de los trabajos (4 puntos):

La valoración del criterio se realizará conforme a la siguiente tabla:

Valoración de cada criterio	Puntuación
Se realiza una descripción detallada de la metodología general para afrontar el servicio.	100%
Se realiza una descripción sucinta o incompleta de la metodología general. No obstante, el contenido es suficiente para entender que es correcta y coherente, aunque haya alguna incoherencia con organización, metodología y planificación de los trabajos, no relevante para el conjunto.	50%
Se realiza una descripción incoherente o incorrecta de la metodología general para afrontar el servicio ofertado o es tan incompleta que no permite determinar si es correcta y coherente.	0%

2. **CALIDAD DEL SERVICIO (6 puntos).**

Controles de calidad mediante uso de herramientas de aseguramiento de calidad.

Se valorará la inclusión de una metodología de calidad para la prestación de los servicios.

En este sentido, se valorará especialmente la metodología y herramientas propuestas para el seguimiento del proyecto:

- Comités de gobierno y seguimiento del proyecto
- Gestión de entregables
- Gestión de absentismos y vacaciones.
- Gestión de riesgos
- Gestión del cambio: comunicación, formación, presentaciones, etc.
- Gestión de las certificaciones y facturación del proyecto

La valoración del criterio se realizará conforme a la siguiente tabla:

Valoración de cada criterio	Puntuación
-----------------------------	------------

Se realiza una descripción detallada y adecuada de medios y metodologías para el aseguramiento de la calidad, reflejando en ella quien desarrolla cada actividad. Todo ello coherentemente.	100%
Se realiza una descripción sucinta de medios y metodologías para el aseguramiento de la calidad, reflejando en ella quien desarrolla cada actividad. No obstante, el contenido es suficiente para entender que la descripción es coherente	50%
Descripción tan incompleta de medios y metodologías para el aseguramiento de la calidad, reflejando en ella quien desarrolla cada actividad, que no permite determinar que es coherente, o bien se hace una descripción incoherente.	0%

El resultado obtenido por SERMICRO en base al cuadro anteriormente reflejado es de **18 puntos** desglosado de la siguiente forma:

1. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS: 12 puntos

a. Planificación, viabilidad y coherencia de la propuesta de trabajos: 4 puntos

Se le da una puntuación del 100% (4 puntos) ya que en su oferta realiza una descripción detallada, correcta y coherente de la organización del contratista y planificación del servicio en todo el período de ejecución, así como una descripción detallada de la propuesta de trabajos a realizar.

Presenta un diseño detallado de cada uno de los componentes, comprendiendo todas las dimensiones del servicio de soporte especializado de apoyo, y que garantiza el inicio de la operativa minimizando el impacto en el servicio.

b. Memoria descriptiva de realización del alcance de los servicios: 4 puntos

Se le da una puntuación del 100% (4 puntos) ya que en su oferta realiza una descripción detallada de cada uno de los servicios ofertados, tareas y entregables, así como una descripción de los procedimientos de control y seguimiento de apoyo a las actividades. Todo ello de una forma coherente.

Detalla las actividades para las que se requiere soporte especializado que se prestarán y mecanismos de gestión y control, prevaleciendo la flexibilidad para adaptarse a los procesos del servicio de Metro.

c. Metodología de ejecución de los trabajos: 4 puntos

Se le da una puntuación del 100% (4 puntos) porque en su oferta realiza una descripción detallada de la metodología general para afrontar el servicio, presentando de una forma minuciosa la organización, metodología y planificación de los trabajos.

La metodología propuesta para la prestación de los servicios se basa en el modelo de gestión de servicios de SERMICRO, concebido bajo un enfoque orientado a procesos y alineado con las mejores prácticas ITIL. Está basada en un enfoque **estructurado, sistemático y orientado a la mejora continua**, plenamente alineado con las necesidades operativas del servicio y con las mejores prácticas del sector.

Para garantizar una prestación eficiente, estable y orientada a la mejora continua, el Modelo Funcional de SERMICRO se fundamenta en una serie de procesos esenciales de gestión y operación, adaptados a los requerimientos específicos de Metro. Estos procesos constituyen la base sobre la que se articula la organización, supervisión y evolución del servicio.

2. CALIDAD DEL SERVICIO: 6 puntos.

Se le da una puntuación del 100% (6 puntos) debido a que presenta en su oferta una descripción detallada y adecuada de medios y metodologías para el aseguramiento de la calidad, reflejando en ella quien desarrolla cada actividad. Todo ello de una forma coherente.

En su oferta presenta un plan para aseguramiento de la Calidad basado en la evaluación periódica de la prestación del servicio y la adopción de acciones encaminadas a la prevención y la corrección de no conformidades. En el ciclo de Mejora Continua de aplicación en el Servicio, además de las mejoras internas de cada proceso, se aplican mejoras globales al sistema de gestión.

En su oferta se describe el método que van a seguir para el aseguramiento de la calidad basado en el Doble Ciclo de Mejora Continua:

- Revisión y adaptación de los procedimientos involucrados en el soporte y la entrega de los Servicios para alcanzar el nivel de Servicio deseado.
- Establecimiento de acciones correctoras oportunas en caso de ser necesarias y haberse detectado desviaciones sobre el objetivo previsto.
- Gestión de riesgos para minimizar las causas que puedan impedir la consecución de los niveles de calidad deseados.
- Potenciación del uso de las herramientas de gestión implantadas para el soporte de los procesos.
- Formación Continua de los equipos de trabajo, de forma que se aúnen esfuerzos en la consecución de los objetivos propuestos.
- Transferencia del Conocimiento al equipo Técnico del proyecto que permita la continuación y mejora de los procesos.

Define el modelo de relación y coordinación del servicio, mediante un Comité de Dirección y un Comité de Seguimiento; cómo va a funcionar y quién lo va a componer. El Comité de Dirección tiene naturaleza de órgano de supervisión y seguimiento de las relaciones contractuales entre ambas organizaciones y el Comité de Seguimiento será el encargado de abordar aquellas situaciones que se presentan en el día a día que requieren una atención especial por parte de aquellos recursos asignados al servicio.

6 CONCLUSIONES:

Por todo lo expuesto anteriormente la oferta técnica presentada por la empresa SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U. se considera como **apta o técnicamente aceptable** con relación a 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.

A continuación, se desglosan en un cuadro resumen las puntuaciones obtenidas en los criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor:

E M P R E S A	
SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U.	
Criterios cualitativos evaluables mediante juicios de valor	18 puntos
1. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS (12 puntos)	12 puntos
a. Planificación, viabilidad y coherencia de la propuesta de trabajos:	4 puntos
b. Memoria descriptiva de realización del alcance de los servicios:	4 puntos
c. Metodología de ejecución de los trabajos:	4 puntos
2. CALIDAD DEL SERVICIO (6 puntos)	6 puntos

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