

“Servicios de mantenimiento, soporte e instalación y despliegue del sistema eFIDELIUS en las sedes judiciales competencia de la Comunidad de Madrid”

Informe técnico relativo al análisis de las respuestas de los
licitadores como valoración de los criterios cuya cuantificación
depende de un juicio de valor.

ECON/000067/2025

DIRECCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO DIGITAL.

Contenido

1	Objeto	2
2	Empresas licitadoras.....	2
3	Criterios de Adjudicación	2
3.1	Consideraciones generales.....	2
3.2	Metodología aplicada para la valoración realizada.....	2
3.3	Criterios a valorar.	3
4	Valoración de la propuesta técnica por licitador.	6
4.1	Resumen de las valoraciones obtenidas por licitador.....	6
4.2	Análisis de las respuestas de los licitadores por subcriterio.	7
5	Conclusiones de la valoración de la propuesta técnica.	13

1 Objeto

El objeto de este documento es realizar la valoración de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor, de las ofertas técnicas admitidas, correspondientes a la licitación del procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios denominado "Servicios de mantenimiento, soporte e instalación y despliegue del sistema eFIDELIUS en las sedes judiciales competencia de la Comunidad de Madrid" con número de expediente ECON/000067/2025.

2 Empresas licitadoras

Las empresas licitadoras que se han admitido al proceso de valoración de esta licitación son las enumeradas a continuación:

- **DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA S.L.U.**, en adelante **DXC**, con **CIF B87615100**.

3 Criterios de Adjudicación

3.1 Consideraciones generales

A continuación, se mostrarán los criterios y puntuaciones con los que se valorarán las ofertas de los licitantes, tal y como se muestra en la **CLAÚSULA 8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**.

En cada criterio se indica la puntuación máxima con la que se valorará dicho criterio.

A su vez cada criterio puede dividirse en varios subcriterios. En este caso también los subcriterios tendrán una puntuación máxima asignada, y la suma de las puntuaciones máximas de los subcriterios coincidirá con el valor de la puntuación máxima del criterio del que se está tratando.

En caso de ser necesario hacer alguna operación para calcular la puntuación en un criterio, los resultados se redondearán al segundo decimal, de forma que:

- Si tras el cálculo el tercer decimal es 0, 1, 2, 3 o 4, se despreciarán todos los decimales desde el tercero en adelante, quedándonos sólo con los dos primeros, (por ejemplo 7,2649 se redondeará a 7,26).
- Si tras el cálculo el tercer decimal es 5, 6, 7, 8, o 9, la puntuación resultante es el resultado de redondear al número inmediatamente superior de dos cifras decimales (por ejemplo 4,2371 se redondea a 4,24).

3.2 Metodología aplicada para la valoración realizada.

Se valorarán según la siguiente tabla en estos criterios los siguientes aspectos:

ADJETIVO	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
Excelente	Presenta una propuesta excelente, muy detallada, en todos los aspectos requeridos y para todos los componentes del ámbito de aplicación, con gran aporte de valor para los requisitos del contrato.	El 100% de la puntuación fijada como máxima para el correspondiente apartado del criterio.
Bueno	Presenta una propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la	El 75% de la puntuación fijada como máxima para el

ADJETIVO	DESCRIPCIÓN	PUNTUACIÓN
	problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato.	correspondiente apartado del criterio.
Regular	Presenta una propuesta poco detallada en los aspectos requeridos, no adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato.	El 50% de la puntuación fijada como máxima para el correspondiente apartado del criterio.
Insuficiente	Presenta una propuesta generalista o incompleta, no aporta propuesta técnica en alguno de los aspectos indicados para algún tipo de servicio requerido o para algún componente.	El 25% de la puntuación fijada como máxima para el correspondiente apartado del criterio.
No aporta valor	Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, no añade mejoras valorables.	0%

3.3 Criterios a valorar.

CRITERIO NÚMERO 2.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE CUOTA FIJA PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 25 puntos.

En este criterio se valorará el modelo de organización del servicio de cuota fija propuesto por el licitador, incluyendo el planteamiento organizativo y de recursos, que permita una mejor prestación del servicio objeto del contrato.

Subcriterio 2.1.- Modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio: Hasta 15 puntos

En este subcriterio se valorará la organización propuesta para la prestación del servicio a lo largo de la vida del contrato.

Se valorará tanto la organización planteada, como la capacidad y agilidad de adaptación a cambios por necesidades del servicio en la prestación del mismo. Se debe incluir, como mínimo, y se valorarán:

- Modelo de gestión y coordinación interna, especialmente en lo que se refiere a:
 - Modelo de supervisión, seguimiento y 'reporting' del servicio (**hasta 2 puntos**).
 - Aseguramiento de la estabilidad de las capacidades para garantizar el servicio a prestar (**hasta 2 puntos**).
 - Método de aportación de capacidades adicionales (**hasta 1 punto**).
- Nivel de detalle de la descripción de la organización general del servicio, identificando roles, participantes, y responsabilidades específicas de cada uno de ellos (**hasta 4 puntos**).
- Modelo de relación y comunicación interno y con MD (**hasta 3 puntos**).
- Descripción de la metodología o actividad de gestión de riesgos. (**hasta 3 puntos**).

Se valorará en todos los casos el nivel de detalle de la descripción, la completitud y coherencia de la información suministrada, y la adecuación al caso; el aporte de mejoras, herramientas y métodos adicionales respecto a lo requerido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, las cuales sean concretas, convincentes, coherentes, probadas y maduras en su planteamiento. Así mismo se valorará la concreción del modelo que se presente para garantizar la flexibilidad que requiere un servicio de estas características, con el fin de dar respuesta ágil ante necesidades sobrevenidas.

Subcriterio 2.2.- Modelo de gestión del conocimiento: Hasta 5 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia de la información suministrada en relación con el modelo de gestión de conocimiento, así como la idoneidad y adecuación al caso, especialmente en lo que se refiere a:

- Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación (**hasta 2 puntos**).
- Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido (**hasta 2 puntos**).
- Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos (**hasta 1 punto**).

Subcriterio 2.3.- Propuesta de modelo de integración de procesos y actividades con los servicios de otros niveles: Hasta 5 puntos

En este subcriterio se valorará el detalle de las actividades y esfuerzos propuestos para lograr una plena integración con los servicios prestados en los niveles 1 y 2, así como con el resto de unidades organizativas de la Agencia involucradas en el servicio, de modo que se consiga que los servicios se lleven a cabo con un enfoque extremo a extremo y un modelo de funcionamiento que tenga en cuenta una estrategia *shift-to-left* (trasladar, en la medida de lo posible, actividades desde los niveles de soporte de segundo nivel, al primer nivel y al nivel cero, con el objetivo de reducir al máximo el número de incidencias). La valoración se realizará de la siguiente forma:

- Se valorará la completitud de las actividades detalladas, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos y son coherentes con los esfuerzos reflejados, además de que estén orientados a garantizar la sostenibilidad del servicio y su adecuación a las características del presente servicio.

CRITERIO NÚMERO 3.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE CUOTA VARIABLE PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 15 puntos.

Subcriterio 3.1.- Enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a la ejecución de los proyectos de transformación e innovación: Hasta 5 puntos

En este subcriterio se valorarán los enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a los diversos proyectos de transformación o de innovación del Puesto de Trabajo Digital que la Agencia, lleve a cabo a lo largo de la vida del contrato, según se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas en el que se indican los objetivos y posible naturaleza de estos proyectos.

Se valorarán, en concreto la completitud, coherencia y nivel de detalle de la descripción:

- De los enfoques y metodologías propuestos, que deben necesariamente adecuarse a las distintas naturalezas de estos proyectos (según se relacionan en el Pliego de Prescripciones Técnicas) (**hasta 2 puntos**).
- De la organización de la actividad de gestión de estos proyectos. (**hasta 2 puntos**).
- Descripción de los mecanismos de medida del valor que proporcionarían los proyectos seleccionados en términos de mejoras en el servicio producidas en caso de llevarse a cabo el proyecto, transformación o innovación potencial y generada si se lleva a cabo (**hasta 1 punto**).

Subcriterio 3.2.- Modelo de gestión del conocimiento: Hasta 5 puntos

En este subcriterio se valorará la completitud y coherencia de la información suministrada en relación con el modelo de gestión de conocimiento en los trabajos asociados a la cuota variable, así como la idoneidad y adecuación al caso, especialmente en lo que se refiere a:

- Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación (**hasta 2 puntos**).
- Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido (**hasta 2 puntos**).
- Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos (**hasta 1 punto**).

Subcriterio 3.3.- Propuesta de modelo de integración de aplicativos, procesos y actividades con los servicios de otros niveles: Hasta 5 puntos

En este subcriterio se valorará el detalle de las actividades y esfuerzos propuestos para lograr una plena integración con los servicios y aplicativos con el resto de unidades organizativas de la Agencia involucradas en el servicio, de modo que se consiga una mayor integración que minimice los errores personales en el servicio. La valoración se realizará de la siguiente forma:

- Se valorará la completitud de las actividades detalladas, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos y son coherentes con los esfuerzos reflejados, además de que estén orientados a garantizar la sostenibilidad del servicio y su adecuación a las características del presente servicio.

CRITERIO NÚMERO 4.- MODELO DE TRANSICIÓN DE SALIDA PROPUESTO POR EL LICITADOR: Hasta 5 puntos.

En este criterio se valorará el modelo de organización del servicio propuesto por el licitador para la transición de salida, incluyendo el planteamiento organizativo y de recursos, que permita una mejor prestación de cada uno de los servicios objeto del contrato. A un nivel mayor de detalle:

Se valorará la propuesta de modelo de transición de salida, que garantice la independencia de la Agencia tras la finalización del contrato. Debe incluirse la planificación detallada de las actividades previstas y los recursos necesarios, valorándose la completitud de las actividades, así como si dichas actividades están adecuadamente cubiertas con los recursos previstos.

En los siguientes apartados se detallan los resultados para cada uno de los licitadores y criterios de valoración.

4 Valoración de la propuesta técnica por licitador.

4.1 Resumen de las valoraciones obtenidas por licitador.

CRITERIO NÚMERO 2.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE CUOTA FIJA PROPUESTO POR EL LICITADOR.

En la siguiente tabla se recogen las puntuaciones obtenidas por la empresa **DXC**, según estas valoraciones por subcriterio.

CRITERIO 2 (25 puntos máximo)	PUNTUACIÓN MÁXIMA DEL PLIEGO	PUNTUACIONES OBTENIDAS POR CRITERIO POR LICITADOR
		Licitador: DXC
Subcriterio 2.1.- Modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio.	15	12,25
-Modelo de supervisión, seguimiento y 'reporting' del servicio.	2,00	1,50
-Aseguramiento de la estabilidad de las capacidades para garantizar el servicio a prestar.	2,00	1,50
-Método de aportación de capacidades adicionales	1,00	0,75
-Nivel de detalle de la descripción de la organización general del servicio, identificando roles, participantes, y responsabilidades específicas de cada uno de ellos	4,00	4,00
-Modelo de relación y comunicación interno y con MD	3,00	2,25
-Descripción de la metodología o actividad de gestión de riesgos.	3,00	2,25
Subcriterio 2.2.- Modelo de gestión del conocimiento.	5	2,0
-Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación	2	1,5
-Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido	2	0,5
-Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos	1	0
Subcriterio 2.3.- Propuesta de modelo de integración de procesos y actividades con los servicios de otros niveles.	5	5
TOTAL	25	19,25

CRITERIO NÚMERO 3.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE CUOTA VARIABLE PROPUESTO POR EL LICITADOR.

En la siguiente tabla se recogen las puntuaciones obtenidas por la empresa **DXC**, según estas valoraciones por subcriterio.

CRITERIO 3 (15 puntos máximo)	PUNTUACIÓN MÁXIMA DEL PLIEGO	PUNTUACIONES OBTENIDAS POR CRITERIO POR LICITADOR
		Licitador: DXC
Subcriterio 3.1.- Enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a la ejecución de los proyectos de transformación e innovación.	5	2,75

-De los enfoques y metodologías propuestos, que deben necesariamente adecuarse a las distintas naturalezas de estos proyectos (según se relacionan en el Pliego de Prescripciones Técnicas).	2	2
-De la organización de la actividad de gestión de estos proyectos.	2	0
-Descripción de los mecanismos de medida del valor que proporcionarían los proyectos seleccionados en términos de mejoras en el servicio producidas en caso de llevarse a cabo el proyecto, transformación o innovación potencial y generada si se lleva a cabo.	1	0,75
Subcriterio 3.2.- Modelo de gestión del conocimiento.	5	1,5
-Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación	2	0
-Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido	2	1,5
-Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos	1	0
Subcriterio 3.3.- Propuesta de modelo de integración de aplicativos, procesos y actividades con los servicios de otros niveles	5	3,75
TOTAL	15	8

CRITERIO NÚMERO 4.- MODELO DE TRANSICIÓN DE SALIDA PROPUESTO POR EL LICITADOR.

En la siguiente tabla se recogen las puntuaciones obtenidas por la empresa **DXC**, según estas valoraciones por criterio.

CRITERIO 4 (5 puntos máximo)	PUNTUACIÓN MÁXIMA DEL PLIEGO	PUNTUACIONES OBTENIDAS POR CRITERIO POR LICITADOR
		Licitador: DXC
CRITERIO NÚMERO 4.- MODELO DE TRANSICIÓN DE SALIDA PROPUESTO POR EL LICITADOR	5	5
TOTAL	5	5

4.2 Análisis de las respuestas de los licitadores por subcriterio.

CRITERIO NÚMERO 2.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE CUOTA FIJA PROPUESTO POR EL LICITADOR.

- **Subcriterio 2.1.- Modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio.**

- Modelo de supervisión, seguimiento y 'reporting' del servicio.

La respuesta de DXC al subcriterio "Modelo de supervisión, seguimiento y 'reporting' del servicio" es **BUENA**, debido a que presenta una propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye un modelo de supervisión del Servicio acorde al definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas y apoyado por el Comité de Seguimiento del Contrato (CSC). El licitador propone un esquema de seguimiento en tres

niveles e identifica como mejora adicional, sin coste para Madrid Digital, un cuadro de mando en línea que consolida el estado de cada sala y sede, los indicadores de cumplimiento de tiempos de incidencias ("I_CV2" e "I_CV3"), el avance de los despliegues y la disponibilidad del sistema.

- Aseguramiento de la estabilidad de las capacidades para garantizar el servicio a prestar.

La respuesta de DXC al subcriterio "Aseguramiento de la estabilidad de las capacidades para garantizar el servicio a prestar" es **BUENA**, debido a que presenta una propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye el despliegue de un conjunto de mecanismos para minimizar la rotación no planificada y para garantizar que cualquier cambio se produce sin pérdida de conocimiento ni impacto en los niveles de servicio, en línea con la Cláusula 6.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas, añadiendo además y como mejora adicional un repositorio de conocimiento operativo (runbooks, procedimientos y base de conocimiento de incidencias) que actúa como seguro frente a la pérdida de conocimiento.

- Método de aportación de capacidades adicionales.

La respuesta de DXC al subcriterio "Método de aportación de capacidades adicionales" es **BUENA**, debido a que presenta una propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye un dimensionamiento del equipo basado en la demanda prevista de soporte de tercer nivel, en el calendario de despliegues de versiones (hasta cuatro mensuales) y en la garantía de cumplimiento de los ANS, incorporando un margen de capacidad de reserva para absorber picos sin degradar el servicio, y articulando el método de aportación de capacidades adicionales en tres palancas: bolsa de capacidad especializada, movilización desde la organización y escalado a centros de competencia y partners tecnológicos.

- Nivel de detalle de la descripción de la organización general del servicio, identificando roles, participantes, y responsabilidades específicas de cada uno de ellos.

La respuesta de DXC al subcriterio "Nivel de detalle de la descripción de la organización general del servicio, identificando roles, participantes, y responsabilidades específicas de cada uno de ellos" es **EXCELENTE**, debido a que presenta una propuesta excelente, muy detallada, en todos los aspectos requeridos y para todos los componentes del ámbito de aplicación, con gran aporte de valor para los requisitos del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye una descripción pormenorizada del servicio que se organiza en tres capas que cooperan bajo una dirección única: una primera capa de gobierno y gestión, que es la interfaz con la Agencia y garantiza el cumplimiento de los compromisos, una segunda capa de soporte especializado, que resuelve las incidencias escaladas y ejecuta el mantenimiento, y una tercera capa de despliegue y campo, que ejecuta las instalaciones y soporte in situ en las sedes. Además, añade y explica el servicio de guardia 7x24, que actúa de manera transversal a las tres capas como una función transversal. Se hace una descripción detallada de roles y perfiles, en consonancia a las necesidades identificadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas e incluso se añade una matriz RACI ("Responsable-Aprobador-Consultado-Informado") de los procesos y actividades entre DXC y Madrid Digital.

- Modelo de relación y comunicación interno y con MD.

La respuesta de DXC al subcriterio "Modelo de relación y comunicación interno y con MD" es **BUENA**, debido a que presenta una propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye un modelo de comunicación con un punto de contacto único, el Responsable del Servicio/Jefe de Proyecto, que canaliza la relación con Madrid Digital y garantiza coherencia y trazabilidad, estructurando la comunicación por cada tipo de interacción, e identificando claramente los canales y los tiempos adecuados a cada caso. Además, DXC basa el modelo de comunicación en reuniones operativas diarias del equipo, en la gestión visual del trabajo y en el escalado jerárquico y funcional.

- Descripción de la metodología o actividad de gestión de riesgos.

La respuesta de DXC al subcriterio "Descripción de la metodología o actividad de gestión de riesgos" es **BUENA**, debido a que presenta una propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye aplicar una metodología continua de gestión de riesgos, integrada en el gobierno del contrato, que identifica los riesgos principales de cada actividad (planificación, despliegue, comunicación, formación y soporte), evalúa su probabilidad e impacto, define acciones de mitigación y de contingencia, asigna responsables y revisa su evolución en cada Comité de Seguimiento del Contrato. El Plan de Riesgos se elabora en la Fase de Preparación, al inicio del contrato, y se mantiene vivo durante toda la ejecución. Por otro lado, realiza un análisis, para riesgos representativos, de su posible impacto y qué acciones de mitigación se deben ejecutar.

- **Subcriterio 2.2.- Modelo de gestión del conocimiento.**

- Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación.

La respuesta de DXC al subcriterio "Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación" es **BUENA**, debido a que presenta una propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye un modelo de documentación "viva", que considera ésta como un activo que se actualiza como parte del flujo de trabajo, asegurando además la calidad y vigencia de la documentación mediante un repositorio documental único y versionado, una definición de plantillas y estándares de documentación alineados con la normativa de Madrid Digital, revisiones periódicas de calidad documental al que asigna un responsable de conocimiento que verifica completitud, vigencia y coherencia de la misma, y un "Definition of Done" que incluye la actualización documental.

- Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido.

La respuesta de DXC al subcriterio "Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido" es **INSUFICIENTE**, debido a que presenta una propuesta generalista o incompleta, no aporta propuesta técnica en alguno de los aspectos indicados para algún tipo de servicio requerido o para algún componente. Mas concretamente, su propuesta identifica una metodología que captura el conocimiento de forma estructurada y diferenciada por perfil o ámbito, definiendo el

conocimiento que debe capturar y mantener cada uno de los perfiles, aunque el desarrollo de esta metodología no se explica con suficiente detalle y solo se enumera de forma simple los conocimientos capturados.

- Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos.

La respuesta de DXC al subcriterio "Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos" es **NO APORTA VALOR**, debido a que partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, no añade mejoras valorables. Mas concretamente, su propuesta incluye la elaboración de un Plan de Asunción del Conocimiento y un Plan de Formación que garantizan la capacitación inicial y la actualización continua del equipo, pero no explica de forma detallada dichos planes, ni la metodología, ni explica claramente posibles cursos de formación más allá de los solicitado en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

- **Subcriterio 2.3.- Propuesta de modelo de integración de procesos y actividades con los servicios de otros niveles.**

La respuesta de DXC al subcriterio "2.3. Propuesta de modelo de integración de procesos y actividades con los servicios de otros niveles" es **EXCELENTE**, debido a que presenta una propuesta excelente, muy detallada, en todos los aspectos requeridos y para todos los componentes del ámbito de aplicación, con gran aporte de valor para los requisitos del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye un modelo de integración que persigue un funcionamiento extremo a extremo y que adopta de forma explícita una estrategia shift-to-left orientada a reducir al máximo el número de incidencias que llegan al tercer nivel, garantizando la sostenibilidad del servicio. Esta estrategia, consistente en trasladar en la medida de lo posible actividades desde los niveles superiores de soporte hacia el primer nivel de soporte con el objetivo de reducir el volumen de incidencias y acelerar su resolución, queda materializada por un conjunto concreto de actividades y esfuerzos, dimensionados y cubiertos con los recursos previstos en el equipo de trabajo. Además, la respuesta del licitador sustenta la integración operativa en la utilización del sistema ITSM corporativo de Madrid Digital ("FARO"), asegurando la trazabilidad única de cada incidencia a lo largo de toda la cadena de soporte, y en procesos de escalado y cierre claramente. Por otro lado, DXC propone integrarse con la plataforma de monitorización de Madrid Digital, colaborando en la incorporación de la monitorización de "eFidelius", de modo que la detección de problemas se anticipe a la apertura de incidencias por parte del usuario.

CRITERIO NÚMERO 3.- MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE CUOTA VARIABLE PROPUESTO POR EL LICITADOR.

- **Subcriterio 3.1.- Enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a la ejecución de los proyectos de transformación e innovación.**
 - De los enfoques y metodologías propuestos, que deben necesariamente adecuarse a las distintas naturalezas de estos proyectos (según se relacionan en el Pliego de Prescripciones Técnicas).

La respuesta de DXC al subcriterio "De los enfoques y metodologías propuestos, que deben necesariamente adecuarse a las distintas naturalezas de estos proyectos (según se relacionan en el Pliego de Prescripciones Técnicas)" es **EXCELENTE**, debido a que presenta una propuesta excelente, muy detallada, en todos los aspectos requeridos y para todos los componentes del ámbito de aplicación, con gran aporte de valor para los requisitos del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye un enfoque híbrido que combina la gestión predictiva, adecuada para despliegues e implantaciones con alcance y cronograma cerrados, con enfoques ágiles e iterativos, adecuados para integraciones y desarrollos. Identifica de forma clara el tipo de proyecto, el enfoque metodológico y las prácticas clave, incluyendo las fichas de los principales proyectos de integración previstos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y que son "Upgrade y consolidación de la base de datos Oracle (V22 + RAC)", "Sustitución de @firma por portafirmas de Justicia (AFC + autofirma)", "Cliente de conexión con API GPRO", "Broker de identidades LDAP-USUG" e "Implantación de eFidelius en salas", definiendo de manera detallada y para cada proyecto anteriormente definido el objetivo, el alcance, el enfoque y las fase del proyecto, las tecnologías y los componentes correspondientes, los riesgos y su mitigación, y el valor aportado.

- De la organización de la actividad de gestión de estos proyectos.

La respuesta de DXC al subcriterio "De la organización de la actividad de gestión de estos proyectos" es **NO APORTA VALOR**, debido a que partiendo del cumplimiento del Pliego de Prescripciones Técnicas, no añade mejoras valorables. Mas concretamente, su propuesta incluye un modelo de organización en la gestión de los proyectos en las que existe un responsable designado por el licitador que integra el proyecto en el modelo de gobierno del contrato y reporta su avance en el Comité de Seguimiento del Contrato, pero no realiza ninguna explicación de este modelo de organización ni detalla cómo se articulará las actividades y entregables asociados al ciclo de vida del proyecto.

- Descripción de los mecanismos de medida del valor que proporcionarían los proyectos seleccionados en términos de mejoras en el servicio producidas en caso de llevarse a cabo el proyecto, transformación o innovación potencial y generada si se lleva a cabo.

La respuesta de DXC al subcriterio "Descripción de los mecanismos de medida del valor que proporcionarían los proyectos seleccionados en términos de mejoras en el servicio producidas en caso de llevarse a cabo el proyecto, transformación o innovación potencial y generada si se lleva a cabo" es **BUENA**, debido a que presenta una propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye medir el valor que cada proyecto, transformación o innovación aporta al servicio. Para ello, DXC propone la definición, antes del inicio del proyecto, de métricas de valor esperadas, la medición de los resultados obtenidos tras su implantación y la identificación de las mejoras producidas en el servicio. Asimismo, determina explícita y detallada posibles mecanismos de medida en los diferentes proyectos (upgrade de Oracle con RAC, integración con GPRO y con el portafirmas de Justicia, migración a broker de identidades LDAP-USUG, y proyectos de monitorización y automatización).

- **Subcriterio 3.2.- Modelo de gestión del conocimiento.**

- Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación.

La respuesta de DXC al subcriterio "Método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación" es **NO APORTA VALOR**, debido a que partiendo del cumplimiento del Pliego de Prescripciones Técnicas, no añade mejoras valorables. Mas concretamente, su propuesta incluye la entrega de la documentación técnica y funcional de cada proyecto, siempre completa y actualizada, en un repositorio único versionado, conforme a las plantillas y estándares de Madrid Digital, pero no se explica cuál es el método propuesto por el licitador que permita el aseguramiento de la calidad y el grado de actualización de la documentación más allá de estas premisas.

- Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido.

La respuesta de DXC al subcriterio "Actividades necesarias para realizar la captación y documentación por perfiles, manteniéndola actualizada en formato y contenido" es **BUENA**, debido a que presenta una propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye que la captación de conocimiento se distribuye por perfil de proyecto, identificando la responsabilidad en este aspecto de los analistas, los técnicos de BBDD/Sistemas, el equipo de campo y el responsable del proyecto, manteniendo de esta forma la documentación actualizada en formato y contenido a lo largo del proyecto, y de esta manera asegurando la sostenibilidad de las soluciones desplegadas.

- Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos.

La respuesta de DXC al subcriterio "Plan de formación y actualización de conocimientos por perfil prestador, garantizando la prestación del servicio de acuerdo a los niveles de calidad exigidos" es **NO APORTA VALOR**, debido a que partiendo del cumplimiento del Pliego de Prescripciones Técnicas, no añade mejoras valorables. Mas concretamente, su propuesta incluye la transferencia de conocimiento como actividad de cierre, dirigida dicha transferencia tanto a los usuarios finales (letrados y jueces, con especial atención a la firma electrónica y las tarjetas criptográficas, y resto de usuarios, como son los auxilios judiciales y tramitadores), como al personal técnico y CAU de Madrid Digital, haciendo hincapié en el diseño de píldoras formativas según la normativa de Madrid Digital. Si bien el licitador indica que el plan de transferencia se presentará a Madrid Digital para su validación antes de ejecutarse y que en los proyectos de monitorización y automatización la transferencia incluye la capacitación del personal técnico de Madrid Digital en el uso y mantenimiento de las nuevas capacidades, no existe ninguna otra mención a la metodología a utilizar, ni se detallan posibles planes formativos ni se identifica un calendario de formación, aspectos que se echan en falta en la respuesta del licitador.

- **Subcriterio 3.3.- Propuesta de modelo de integración de aplicativos, procesos y actividades con los servicios de otros niveles.**

La respuesta de DXC al subcriterio "3.3. Propuesta de modelo de integración de aplicativos, procesos y actividades con los servicios de otros niveles" es **BUENA**, debido a que presenta una propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye un modelo de integración que minimiza los errores personales en el

servicio y que garantiza la sostenibilidad de las soluciones desplegadas, realizado una integración con un enfoque común basado en entornos de preproducción con migración y anonimización de datos, pruebas exhaustivas y despliegue controlado. Realiza un análisis exhaustivo de cada uno de los proyectos, y presenta como resultado una mayor integración que minimiza los errores personales en el servicio, garantizando la sostenibilidad de las soluciones y reforzando el funcionamiento extremo a extremo.

CRITERIO NÚMERO 4.- MODELO DE TRANSICIÓN DE SALIDA PROPUESTO POR EL LICITADOR.

La respuesta de DXC al subcriterio "4. Modelo de transición de salida propuesto por el licitador" es **EXCELENTE**, debido a que presenta una propuesta excelente, muy detallada, en todos los aspectos requeridos y para todos los componentes del ámbito de aplicación, con gran aporte de valor para los requisitos del contrato. Mas concretamente, su propuesta incluye un modelo de transición de salida estructurado, con una planificación detallada de las actividades previstas y de los recursos necesarios, y está basado en la documentación viva durante la vigencia del contrato, la gestión del conocimiento y la trazabilidad documental. Se describe con detalle dicho modelo con sus fases, actividades relacionadas y entregables, y recursos asociados para cada una de dichas fases, realizando un planteamiento organizativo y de recursos que permite mantener los niveles de servicio y los ANS hasta el último día del contrato. Además, el modelo garantiza que la independencia de Madrid Digital no dependa de la voluntad del adjudicatario al final del contrato, sino que esté asegurada estructuralmente durante toda su vigencia, describiendo los elementos que sustentan dicha garantía. Finalmente, el licitador se compromete a colaborar activamente y de buena fe con Madrid Digital y el futuro proveedor para facilitar la transferencia de la responsabilidad y del conocimiento.

5 Conclusiones de la valoración de la propuesta técnica.

Como conclusión al presente informe, en la siguiente tabla que recoge la puntuación correspondiente a cada criterio y subcriterio del licitador **DXC**:

CRITERIOS VALORADOS	PUNTUACIÓN MÁXIMA DEL PLIEGO	PUNTUACIONES OBTENIDAS POR EL LICITADOR CON MAYOR PUNTUACIÓN
CRITERIO 2	25	19,25
Subcriterio 2.1.- Modelo de organización y de gestión del equipo prestador del servicio.	15	12,25
Subcriterio 2.2.- Modelo de gestión del conocimiento.	5	2,0
Subcriterio 2.3.- Propuesta de modelo de integración de procesos y actividades con los servicios de otros niveles.	5	5
CRITERIO 3	15	8
Subcriterio 3.1.- Enfoques y metodologías concretas propuestas por el licitador en lo relativo a la ejecución de los proyectos de transformación e innovación.	5	2,75

Subcriterio 3.2.- Modelo de gestión del conocimiento	5	1,5
Subcriterio 3.3.- Propuesta de modelo de integración de aplicativos, procesos y actividades con los servicios de otros niveles	5	3,75
CRITERIO 4	5	5
CRITERIO NÚMERO 4.- MODELO DE TRANSICIÓN DE SALIDA PROPUESTO POR EL LICITADOR	5	5
TOTAL	45	32,25

Como resumen de la propuesta de dicho licitador, **DXC** presenta las siguientes premisas a destacar:

- La propuesta del licitador DXC responde con solvencia a los criterios técnicos definidos por el Pliego de Prescripciones Técnicas, destacándose en dicha propuesta el modelo de organización del servicio, el modelo de integración de procesos y actividades, el enfoque híbrido en la gestión y ejecución de los proyectos a implantar, y por el modelo de transición de salida, entre otros.
- Además, es necesario remarcar, como elementos que refuerzan la calidad de la propuesta técnica de DXC, su modelo de supervisión, seguimiento y reporting, su metodología de aseguramiento de la estabilidad de las capacidades, su modelo de relación y comunicación interno y con la Agencia, y su método para asegurar la calidad y grado de actualización de la documentación.
- Asimismo, el licitador propone una conjunto de mejoras al Pliego de Prescripciones Técnicas, como es la implementación y utilización de un repositorio de conocimiento operativo, un cuadro de mando en línea, una monitorización avanzada de las salas de vistas, el uso de automatización en los despliegues, la utilización de Inteligencia Artificial (IA) en la gestión de las posibles incidencias, una metodología de diagnóstico de oportunidades en el arranque del contrato, y un conocimiento previo del sistema eFidelius, las salas de vistas, la organización de las actividades técnicas específicas asociadas a los juicios y la herramienta de gestión de incidencias (FARO).

El Director de Puesto de Trabajo Digital.

Firmado digitalmente por: GARCÍA GARCÍA-VERDUGO GUILLERMO
Fecha: 2026.07.14 18:17

Fdo.: Guillermo García García-Verdugo.