

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

***“SERVICIOS DE DESARROLLOS, EVOLUCIÓN,
IMPLANTACIÓN Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LAS
HERRAMIENTAS SPAI Y GBIT DEL C.R.T.M. (2 LOTES)”***

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/000104/2025

**DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
SECTORIALES**

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	3
3.3	Criterios a valorar	3
4	Valoración de la propuesta técnica por licitador	5
4.1	Resumen de las valoraciones obtenidas por licitador	5
4.2	Análisis de las respuestas de los licitadores por subcriterio	6
5	Conclusiones de la valoración de la propuesta técnica	14

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 DESARROLLOS, EVOLUCIÓN, IMPLANTACIÓN Y SOPORTE EN EL ÁMBITO DE LAS HERRAMIENTAS SPAI Y GBIT DEL C.R.T.M. (2 LOTES)” con número de expediente ECON/000104/2025.

2 Empresas licitadoras

Las empresas licitadoras admitidas al proceso de valoración técnica, de acuerdo con la documentación facilitada, son las siguientes:

LOTE 2

- **INDRA SISTEMAS, S.A.**, en adelante **INDRA**, con **CIF núm. A28599033**.
- **INETUM ESPAÑA, S.A.**, en adelante **INETUM**, con **CIF núm. A28855260**.

LOTE 1

- **VIRTUAL DESK, S.L.**, en adelante **VD**, con **CIF B80618085**.

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 problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato.	El 75% de la puntuación fijada como máxima para el 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

LOTE 1

CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA(Hasta 20 puntos)	ASPECTOS VALORADOS
1. Adecuación del enfoque técnico y metodológico	Hasta 3 puntos	1.1 Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo (hasta 1 punto) - Definición de los tres tipos de mantenimientos - Descripción de las actividades y procesos diferenciados - Inclusión de las herramientas o mecanismos concretos 1.2 Metodología de trabajo (hasta 0,5 puntos) - Identifica metodología aplicable (Por ejemplo, Agile, ITIL) - Explica su aplicación concreta al servicio

CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA(Hasta 20 puntos)	ASPECTOS VALORADOS
		1.3 Mecanismos para asegurar la continuidad y disponibilidad del sistema GBIT (hasta 1,50 puntos) • Incluye medidas específicas (monitorización, contingencia.) • Adecuación a entorno 24x7:
2. Modelo de gestión de incidencias y niveles de servicio	Hasta 3 puntos	2.1 Gestión integral del ciclo de incidencias (hasta 1 punto) • Define fases completas (registro, clasificación, resolución, cierre) • Nivel de detalle del flujo 2.2 Compromiso y viabilidad de los niveles de servicio (hasta 1 punto) • Coherencia con el pliego • Viabilidad de tiempos 2.3 Mecanismos de resolución y escalado (hasta 1 punto) • Define criterios de prioridad • Incluye procedimiento de escalado
3. Propuesta de evolución y mejora del sistema	Hasta 11 puntos	3.1 Identificación de riesgos y medidas de mitigación (hasta 3 puntos) 3.2 Viabilidad técnica (hasta 4 puntos) • Coherencia con arquitectura del pliego • Nivel de concreción 3.3 Enfoque evolutivo sostenible en el tiempo (hasta 4 puntos) • Plantea evolución progresiva • Justificación de sostenibilidad en el tiempo
4. Organización y equipo de trabajo	Hasta 3 puntos	4.1 Roles y responsabilidades (hasta 1 punto) • Definidos claramente • Coherentes con el pliego 4.2 Estructura organizativa (hasta 1 punto) • Diferenciación por tipo de servicio • Mecanismos de coordinación 4.3 Dedicación y dimensionamiento (hasta 1 punto) • Adecuación a necesidades • Consistencia con el modelo propuesto

LOTE 2

CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA(Hasta 20 puntos)	ASPECTOS VALORADOS
1. Adecuación del enfoque técnico y metodológico	Hasta 3 puntos	1.4 Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo (hasta 1,75 puntos) • Definición de los tres tipos de mantenimientos • Descripción de las actividades y procesos diferenciados • Inclusión de las herramientas o mecanismos concretos 1.5 Metodología de trabajo (hasta 0,5 puntos) • Identifica metodología aplicable (Por ejemplo, Agile, ITIL) • Explica su aplicación concreta al servicio

CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA(Hasta 20 puntos)	ASPECTOS VALORADOS
		1.6 Mecanismos para asegurar la continuidad y disponibilidad del sistema SPAI (hasta 0,75 puntos) • Incluye medidas específicas (monitorización, contingencia.) • Adecuación a entorno 24x7:
2. Modelo de gestión de incidencias y niveles de servicio	Hasta 3 puntos	2.1 Gestión integral del ciclo de incidencias (hasta 1 punto) • Define fases completas (registro, clasificación, resolución, cierre) • Nivel de detalle del flujo 2.2 Compromiso y viabilidad de los niveles de servicio (hasta 1 punto) • Coherencia con el pliego • Viabilidad de tiempos 2.3 Mecanismos de resolución y escalado (hasta 1 punto) • Define criterios de prioridad • Incluye procedimiento de escalado
3. Propuesta de evolución y mejora del sistema	Hasta 11 puntos	3.1 Identificación de riesgos y medidas de mitigación (hasta 3 puntos) 3.2 Viabilidad técnica (hasta 4 puntos) • Coherencia con arquitectura del pliego • Nivel de concreción 3.3 Enfoque evolutivo sostenible en el tiempo (hasta 4 puntos) • Plantea evolución progresiva • Justificación de sostenibilidad en el tiempo
4. Organización y equipo de trabajo	Hasta 3 puntos	4.1 Roles y responsabilidades (hasta 1 punto) • Definidos claramente • Coherentes con el pliego 4.2 Estructura organizativa (hasta 1 punto) • Diferenciación por tipo de servicio • Mecanismos de coordinación 4.3 Dedicación y dimensionamiento (hasta 1 punto) • Adecuación a necesidades • Consistencia con el modelo propuesto

4 Valoración de la propuesta técnica por licitador

4.1 Resumen de las valoraciones obtenidas por licitador

4.1.1 Lote 1 - GBIT

CRITERIO	PUNT. MÁX.	VIRTUAL DESK, S.L.
1. Adecuación del enfoque técnico y metodológico	3,00	2,88
2. Modelo de gestión de incidencias y niveles de servicio	3,00	2,25
3. Propuesta de evolución y mejora del sistema	11,00	9,00
4. Organización y equipo de trabajo	3,00	2,25
TOTAL JUICIO DE VALOR	20,00	16,38

4.1.2 Lote 2 - SPAI

CRITERIO	PUNT. MÁX.	INETUM ESPAÑA, S.A.	INDRA
1. Adecuación del enfoque técnico y metodológico	3,00	2,37	3,00
2. Modelo de gestión de incidencias y niveles de servicio	3,00	2,25	3,00
3. Propuesta de evolución y mejora del sistema	11,00	7,25	10,00
4. Organización y equipo de trabajo	3,00	2,25	3,00
TOTAL JUICIO DE VALOR	20,00	14,12	19,00

4.2 Análisis de las respuestas de los licitadores por subcriterio

4.2.1 Lote 1 - GBIT

CRITERIO NÚMERO 1.- Adecuación del enfoque técnico y metodológico

. Subcriterio 1.1 Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 1,00 de 1,00 puntos

La oferta presentada por VD define de forma clara y diferenciada las modalidades de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo, describiendo para cada una de ellas su finalidad, alcance y criterios de aplicación. Asimismo, desarrolla actividades específicas y procesos diferenciados asociados a cada modalidad, detallando actuaciones preventivas de monitorización e inspección periódica, procedimientos correctivos para la resolución de incidencias funcionales y técnicas, y un modelo estructurado de gestión de evolutivos que contempla análisis, estimación, aprobación, desarrollo, entrega y validación. Adicionalmente, incorpora mecanismos y herramientas concretas directamente vinculados a la gestión del mantenimiento, entre los que destacan la utilización de herramientas de análisis basadas en inteligencia artificial para la detección temprana de anomalías, Atlassian Roovo integrado en la plataforma de ticketing para el triaje automatizado de incidencias, monitorización de logs y sistemas, control de versiones mediante repositorio Subversión y mecanismos de gestión del conocimiento. La propuesta presenta un elevado nivel de detalle, diferenciación y concreción en todos los aspectos objeto de valoración, por lo que se considera excelente

. Subcriterio 1.2 Metodología de trabajo Identifica metodología aplicable (Por ejemplo, Agile, ITIL) Explica su aplicación concreta al servicio

Valoración: BUENA | Puntuación: 0,38 de 0,50 puntos

La oferta presentada por VD identifica de forma expresa metodologías de gestión aplicables al servicio, basadas en los marcos PM² e ITIL, describiendo su aplicación a las distintas tipologías de actuaciones contempladas en el contrato. Asimismo, detalla la utilización de actas de constitución, planes de gestión de desarrollos, control de riesgos, gestión de cambios, seguimiento de calidad y gestión del conocimiento, adaptando el modelo metodológico a las actividades preventivas, correctivas y evolutivas del servicio. La propuesta presenta una metodología bien definida y adecuadamente adaptada al entorno GBIT, si bien se fundamenta principalmente en marcos de trabajo ampliamente implantados y no incorpora elementos metodológicos especialmente diferenciales o innovadores

. Subcriterio 1.3. Mecanismos para asegurar la continuidad y disponibilidad del sistema GBIT Incluye medidas específicas (monitorización, contingencia.) Adecuación a entorno 24x7:

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 1,50 de 1,50 puntos

La oferta presentada por VD realiza una propuesta muy detallada y completamente adaptada a las necesidades de continuidad y disponibilidad del sistema GBIT, incorporando medidas específicas de monitorización, contingencia y recuperación para distintos escenarios operativos. Se describen mecanismos concretos de supervisión del servicio, monitorización transaccional y análisis de incidencias mediante técnicas de inteligencia artificial, así como procedimientos de continuidad orientados a garantizar la operatividad de oficinas, sistemas y componentes críticos del ecosistema GBIT. Asimismo, la propuesta contempla mecanismos específicos de cobertura ante incidencias

bloqueantes, recuperación de servicios, gestión de configuraciones y continuidad de la operación en entornos de alta criticidad. Todo ello aporta un valor significativo para los requisitos del contrato al reforzar la capacidad de anticipación, respuesta y recuperación ante incidencias y situaciones de indisponibilidad, por lo que se considera una propuesta excelente

CRITERIO NÚMERO 2.- Modelo de gestión de incidencias y niveles de servicio

. Subcriterio 2.1 Gestión integral del ciclo de incidencias Define fases completas (registro, clasificación, resolución, cierre) Nivel de detalle del flujo

Valoración: BUENA | Puntuación: 0,75 de 1,00 puntos

La oferta presentada por VD define de forma completa las fases de registro, clasificación, resolución y cierre de incidencias, describiendo para cada una de ellas las actividades a realizar y los mecanismos de gestión asociados. Asimismo, desarrolla de forma detallada el flujo de tratamiento de las incidencias, identificando las distintas tipologías de registros, los procesos de clasificación y priorización, las actuaciones de resolución y los procedimientos de validación y cierre. La propuesta presenta una descripción clara, estructurada y adecuadamente adaptada al servicio, permitiendo comprender el ciclo completo de gestión de incidencias y facilitando su aplicación operativa. No obstante, aunque el nivel de detalle es elevado, la solución se basa principalmente en prácticas habituales de gestión de incidencias y no incorpora elementos especialmente innovadores o diferenciales que supongan un valor añadido significativo respecto a lo requerido, por lo que se considera una propuesta Buena.

. Subcriterio 2.2 Compromiso y viabilidad de los niveles de servicio Coherencia con el pliego Viabilidad de tiempos

Valoración: BUENA | Puntuación: 0,75 de 1,00 puntos

La oferta presentada por VD asume los acuerdos de nivel de servicio establecidos en el pliego y los integra dentro del modelo operativo propuesto para la prestación del servicio. Asimismo, relaciona dichos niveles de servicio con la organización, cobertura y recursos descritos en la oferta, presentando una propuesta coherente con los requisitos contractuales y compatible con el cumplimiento de los ANS exigidos. La solución planteada resulta adecuada para garantizar la prestación del servicio en los términos requeridos, si bien la justificación de la viabilidad se apoya fundamentalmente en la aceptación de los ANS definidos en el pliego y en la organización propuesta para su cumplimiento

. Subcriterio 2.3 Mecanismos de resolución y escalado Define criterios de prioridad Incluye procedimiento de escalado

Valoración: BUENA | Puntuación: 0,75 de 1,00 puntos

La oferta presentada por VD define criterios de prioridad para la clasificación y tratamiento de incidencias, estableciendo distintos niveles de criticidad y mecanismos de actuación asociados. Asimismo, describe un procedimiento de escalado estructurado, identificando los distintos niveles de soporte implicados y las actuaciones a realizar en cada fase del proceso de resolución. La propuesta presenta una descripción clara y suficientemente detallada de los mecanismos de resolución y escalado, permitiendo comprender la secuencia de actuación y la asignación de responsabilidades durante la gestión de incidencias. La solución se encuentra adecuadamente adaptada a las necesidades del servicio y responde de forma satisfactoria a los aspectos objeto de valoración, por lo que se considera una propuesta Buena.

CRITERIO NÚMERO 3.- Propuesta de evolución y mejora del sistema GBIT

. Subcriterio 3.1 Identificación de riesgos y medidas de mitigación

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 3,00 de 3,00 puntos

La oferta presentada por VD formula una propuesta concreta de evolución del sistema GBIT que comprende la interfaz para la gestión de propiedades de títulos, la refactorización progresiva de GLIN y GBIT, la utilización de localizadores o cupones, la conciliación de la facturación con la información bancaria y la evolución de la gestión documental. Sobre este modelo global de prestación y evolución, identifica siete riesgos diferenciados entre Soporte y Desarrollo, estableciendo para cada uno su probabilidad, impacto, responsable, descripción y medidas de

mitigación. [REDACTED]

[REDACTED]. La propuesta incorpora además un registro único y un seguimiento periódico de los riesgos. Este nivel de concreción y la relación entre la propuesta evolutiva, los riesgos identificados y las medidas de mitigación aportan un elevado valor para controlar su ejecución, por lo que se considera Excelente

. Subcriterio 3.2 Viabilidad técnica Coherencia con arquitectura del pliego Nivel de concreción

Valoración: REGULAR | Puntuación: 2,00 de 4,00 puntos

La oferta presentada por VD plantea varias actuaciones de evolución y mejora para el sistema GBIT, [REDACTED]

[REDACTED]. No obstante, la justificación de la viabilidad técnica se centra principalmente en la descripción de mecanismos generales de desarrollo, validación, pruebas, despliegue y control de versiones, sin analizar de forma homogénea y detallada la viabilidad técnica de cada una de las actuaciones propuestas. Aunque algunas iniciativas, [REDACTED] presentan un mayor nivel de concreción, otras se describen principalmente desde una perspectiva funcional, sin desarrollar con suficiente detalle los componentes afectados, las integraciones implicadas, las dependencias técnicas o el modelo de implantación previsto. En consecuencia, la propuesta acredita de forma parcial la viabilidad técnica de las evoluciones planteadas y no desarrolla con el mismo nivel de profundidad la coherencia y factibilidad técnica del conjunto de actuaciones propuestas, por lo que se considera Regular

. Subcriterio 3.3 Enfoque evolutivo sostenible en el tiempo Plantea evolución progresiva Justificación de sostenibilidad en el tiempo

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 4,00 de 4,00 puntos

La oferta presentada por VD plantea una evolución progresiva del sistema GBIT a partir de una Línea Base controlada, estableciendo para cada nueva necesidad un procedimiento de análisis, propuesta, decisión de ejecución, realización, entrega, validación y aceptación. La cartera de evolutivos se organiza según el umbral de 150 horas, diferenciando las actuaciones atendidas mediante el Equipo Base y la cuota fija de aquellas que requieren planificación mediante el Equipo Variable y aceptación previa de Madrid Digital. Asimismo, incorpora un backlog vivo de evolutivos, clasificado por criticidad y repriorizado conjuntamente con Madrid Digital y el CRTM, y prevé el análisis de las dependencias entre los componentes del ecosistema antes de planificar cada actuación. La sostenibilidad se apoya en la actualización progresiva y continuada de componentes y librerías, evitando una evolución disruptiva, y en el Mapa de Gestión del Conocimiento, que se actualiza al cierre de cada incidencia y encargo evolutivo e incluye la base de errores conocidos, los procedimientos operativos, la documentación funcional y técnica vinculada a las versiones desplegadas y a sus pruebas, la matriz de dependencias y el histórico de incidencias. Este mecanismo reduce la concentración del conocimiento y facilita la incorporación de nuevos recursos. La propuesta se completa con el compromiso de solapamiento de un mes sin coste ante bajas o sustituciones y con la entrega sistemática de manuales, planes de implantación, código fuente y ejecutables. El conjunto de mecanismos descritos aporta valor para mantener una evolución ordenada, documentada y transferible en el tiempo, por lo que la propuesta se considera Excelente.

CRITERIO NÚMERO 4.- Organización y equipo de trabajo

. Subcriterio 4.1 Roles y responsabilidades Definidos claramente Coherentes con el pliego

Valoración: BUENA | Puntuación: 0,75 de 1,00 puntos

La oferta presentada por VD define de forma clara los roles y responsabilidades asociados a la prestación del servicio, diferenciando expresamente las funciones vinculadas a las actividades de soporte y desarrollo. La organización propuesta distingue dos equipos especializados para atender las principales líneas de servicio

requeridas en el pliego, identificando para cada perfil sus funciones, ámbitos de actuación, canales de interlocución y responsabilidades. La distribución de funciones resulta coherente con las actividades de coordinación, atención de incidencias, mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo y ejecución de nuevos desarrollos e integraciones previstas en el contrato. No obstante, aunque la definición de roles y responsabilidades es clara y consistente con las necesidades del servicio, el nivel de detalle aportado se centra en la correcta asignación funcional de los perfiles y no incorpora elementos especialmente diferenciales o un aporte de valor significativo sobre los aspectos objeto de valoración, por lo que la propuesta se considera Buena

. Subcriterio 4.2 Estructura organizativa Diferenciación por tipo de servicio Mecanismos de coordinación

Valoración: BUENA | Puntuación: 0,75 de 1,00 puntos

La oferta presentada por VD plantea una estructura organizativa claramente diferenciada por tipo de servicio, distinguiendo las actividades de Soporte y Desarrollo y definiendo una organización específica para cada una de ellas. Asimismo, establece un Equipo Base para la prestación ordinaria del servicio y un Equipo Variable destinado a atender desarrollos y evolutivos de mayor alcance, permitiendo diferenciar las actividades recurrentes de las necesidades de evolución del sistema. La propuesta incorpora además mecanismos concretos de coordinación y seguimiento, incluyendo planes de gestión, informes periódicos de situación, comités de seguimiento, comités de urgencia y procedimientos de cobertura de ausencias, facilitando la comunicación y el gobierno del servicio. La estructura organizativa se encuentra adecuadamente desarrollada y resulta coherente con las necesidades del contrato, diferenciando claramente los distintos ámbitos de actuación y los mecanismos de coordinación asociados. No obstante, aun siendo una propuesta bien definida y alineada con los aspectos objeto de valoración, no incorpora elementos especialmente diferenciales que aporten un valor añadido significativo respecto a lo requerido, por lo que se considera Buena.

. Subcriterio 4.3 Dedicación y dimensionamiento

Valoración: BUENA | Puntuación: 0,75 de 1,00 puntos

La oferta presentada por VD presenta un dimensionamiento coherente con el modelo de prestación propuesto, diferenciando los recursos destinados a la actividad ordinaria del servicio mediante un Equipo Base de aquellos destinados a atender desarrollos y evolutivos de mayor alcance mediante un Equipo Variable. Esta distribución resulta consistente con la separación funcional entre Soporte y Desarrollo definida en la organización propuesta y permite adaptar la capacidad de ejecución a las distintas necesidades del contrato. Asimismo, la oferta incorpora mecanismos adicionales para garantizar la disponibilidad de recursos, incluyendo una bolsa de refuerzo para cobertura de ausencias y un periodo de solapamiento ante sustituciones. El dimensionamiento presentado se considera adecuado para las necesidades del servicio y consistente con el modelo organizativo definido. No obstante, aunque la propuesta se encuentra correctamente estructurada y alineada con los aspectos objeto de valoración, no incorpora elementos especialmente diferenciales que aporten un valor añadido significativo respecto a lo requerido, por lo que se considera Buena.

4.2.2 Lote 2 – SPAI

INETUM ESPAÑA, S.A.

CRITERIO NÚMERO 1.- Adecuación del enfoque técnico y metodológico

. Subcriterio 1.1 Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo

Valoración: BUENA | Puntuación: 1,31 de 1,75 puntos

La oferta presentada por Inetum presenta una estructuración metodológica de las tres tipologías de mantenimiento. Su propuesta contempla un procedimiento formal para los mantenimientos preventivos, con un límite operativo de 150 horas por propuesta. La propuesta técnica prevé una fase inicial de adaptación procedimental y análisis de los procesos del SPAI para ajustar sus herramientas estándar (*MantlS*) a los flujos transaccionales del sistema.

. Subcriterio 1.2 Metodología de trabajo Identifica metodología aplicable (Por ejemplo, Agile, ITIL) Explica su aplicación concreta al servicio

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 0,50 de 0,50 puntos

La oferta identifica de forma expresa un marco metodológico dual basado en Scrum e ITIL, complementado con prácticas [REDACTED]. Asimismo, desarrolla de forma detallada su aplicación al servicio SPAI, definiendo las fases de identificación de necesidades, análisis mediante historias de usuario, diseño técnico, implementación mediante sprints, evaluación y control continuo. La propuesta asigna funciones específicas dentro del modelo ágil, estableciendo el papel del Jefe de Proyecto como Scrum Master y de la Dirección del Proyecto de la Agencia como Product Owner, y alinea la gestión de sprints con las reuniones de seguimiento del servicio. Adicionalmente, integra los procesos ITIL de Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas y Gestión del Cambio dentro de la operación del servicio, articulando un modelo de gobierno que conecta el desarrollo evolutivo y la operación continua del ecosistema SPAI. El nivel de detalle alcanzado y la adaptación concreta de la metodología al servicio permiten considerar la propuesta Excelente

. Subcriterio 1.3 Mecanismos para asegurar la continuidad y disponibilidad del sistema SPAI Incluye medidas específicas (monitorización, contingencia.) Adecuación a entorno 24x7:

Valoración: BUENA | Puntuación: 0,56 de 0,75 puntos

La oferta presentada por Inetum propone el análisis predictivo [REDACTED] para identificar posibles indicios de degradación o caída del SPAI, así como la realización de pruebas de carga quincenales con un incremento del 30 % sobre el volumen de referencia. La aplicación del modelo predictivo en el entorno de producción requerirá comprobar su comportamiento con datos reales antes de valorar su utilización como mecanismo de anticipación de incidencias.

CRITERIO NÚMERO 2.- Modelo de gestión de incidencias y niveles de servicio

. Subcriterio 2.1 Gestión integral del ciclo de incidencias Define fases completas (registro, clasificación, resolución, cierre) Nivel de detalle del flujo

Valoración: BUENA | Puntuación: 0,75 de 1,00 puntos

Inetum propone un ciclo de vida basado en ITIL v4, con procedimientos para la gestión de incidencias, problemas y cambios. Durante la fase de arranque, será necesario coordinar sus sistemas propios de gestión con los sistemas de gestión utilizados por Madrid Digital.

. Subcriterio 2.2 Compromiso y viabilidad de los niveles de servicio Coherencia con el pliego Viabilidad de tiempos

Valoración: BUENA | Puntuación: 0,75 de 1,00 puntos

La oferta asume expresamente los acuerdos de nivel de servicio establecidos en el pliego y desarrolla medidas concretas para garantizar su cumplimiento. La propuesta justifica la viabilidad de los tiempos comprometidos mediante la definición de equipos de guardia 24x7, procedimientos de actuación predefinidos por módulo, acceso remoto permanente, asignación inmediata de analistas especializados, herramientas automatizadas de diagnóstico, monitorización continua y una base de conocimiento orientada a reducir los tiempos de resolución. Asimismo, establece medidas específicas para los ANS asociados al mantenimiento correctivo, a los desarrollos evolutivos y a la continuidad del equipo de trabajo, definiendo mecanismos de seguimiento y reporte periódico de los niveles de servicio. La propuesta se encuentra alineada con los requisitos del contrato y justifica de forma suficiente la viabilidad de los niveles de servicio comprometidos. No obstante, aunque la solución se encuentra adecuadamente desarrollada y adaptada a los aspectos objeto de valoración, no incorpora elementos especialmente diferenciales

que supongan un aporte de valor significativo respecto a los requisitos establecidos en el pliego, por lo que se considera una propuesta Buena

. Subcriterio 2.3 Mecanismos de resolución y escalado Define criterios de prioridad Incluye procedimiento de escalado

Valoración: BUENA | Puntuación: 0,75 de 1,00 puntos

Inetum plantea un protocolo de escalado robusto [REDACTED] a la Agencia en incidencias de bloqueo. No obstante, el escalado funcional hacia su *back-office* técnico introduce un nivel adicional de intermediación respecto al equipo asignado.

CRITERIO NÚMERO 3.- Propuesta de evolución y mejora del sistema SPAI

. Subcriterio 3.1 Identificación de riesgos y medidas de mitigación

Valoración: BUENA | Puntuación: 2,25 de 3,00 puntos

Inetum identifica de forma estructurada riesgos técnicos, operativos y de seguridad asociados al ecosistema SPAI, incorporando para cada uno de ellos medidas específicas de mitigación. Entre los riesgos considerados destacan la

[REDACTED]
[REDACTED] Como elemento especialmente positivo, la propuesta incorpora un Mapa de Gestión del Conocimiento (MGC) para reducir la dependencia del conocimiento crítico y facilitar su transferencia. Asimismo, establece un plan de riesgos vivo, con seguimiento periódico y responsables asociados. No obstante, aunque la propuesta se encuentra bien desarrollada y adecuadamente adaptada a las características generales del entorno SPAI, el análisis se centra principalmente en riesgos funcionales, operativos y tecnológicos de carácter general, sin profundizar con el mismo nivel de detalle en determinados componentes específicos de la infraestructura del sistema, por lo que se considera una propuesta Buena

. Subcriterio 3.2 Viabilidad técnica Coherencia con arquitectura del pliego Nivel de concreción

Valoración: REGULAR | Puntuación: 2,00 de 4,00 puntos

Inetum presenta una propuesta detallada para los Hitos 1 y 2, con *wireframes*, [REDACTED] y un flujo de doble validación para la gestión de TLVs en HSMs, además de un cuadro de mando de cupones integrado en el PCyM. La planificación contempla cuatro fases para cada hito, dentro de los plazos máximos establecidos en el PPT (40 días para el Hito 1 y 45 días para el Hito 2). La propuesta no desvela las posibles mejoras o reducciones de estos plazos, reservando esta información para el Sobre nº 3. Estos dos hitos constituyen una parte inicial de la solución y no abarcan por sí solos la viabilidad técnica ni la coherencia de la solución con la arquitectura definida en el pliego.

. Subcriterio 3.3 Enfoque evolutivo sostenible en el tiempo Plantea evolución progresiva Justificación de sostenibilidad en el tiempo

Valoración: BUENA | Puntuación: 3,00 de 4,00 puntos

La oferta plantea una evolución progresiva del ecosistema SPAI mediante una hoja de ruta estructurada en tres horizontes temporales, complementada con principios de coherencia arquitectónica, incrementalidad controlada, calidad integrada, documentación continua y transferibilidad del conocimiento. Asimismo, incorpora mecanismos orientados a asegurar la mantenibilidad futura de las soluciones implantadas y la continuidad de la evolución del sistema a lo largo de toda la vigencia del contrato. La propuesta presenta un enfoque bien estructurado y suficientemente adaptado a los objetivos del servicio, justificando adecuadamente la sostenibilidad de la evolución planteada. No obstante, una parte significativa de las actuaciones se formula como líneas de evolución futuras sujetas a priorización y decisión posterior, sin desarrollarse con el mismo nivel de detalle para el conjunto de componentes y actuaciones propuestas, por lo que la propuesta se considera Buena.

CRITERIO NÚMERO 4.- Organización y equipo de trabajo

. Subcriterio 4.1 Roles y responsabilidades Definidos claramente Coherentes con el pliego**Valoración: BUENA | Puntuación: 0,75 de 1,00 puntos**

La oferta define de forma clara los roles y responsabilidades asociados a la prestación del servicio, identificando para cada perfil sus funciones, ámbitos de actuación y responsabilidades específicas. Se desarrollan de forma detallada las funciones del Jefe de Proyecto, de los Analistas Funcionales del Equipo Base y de los perfiles adscritos al Equipo Variable, asignando responsabilidades concretas relacionadas con la gestión del servicio, mantenimiento, soporte, evolución e integración del ecosistema SPAI. La distribución de funciones resulta coherente con las actividades previstas en el pliego y permite identificar con claridad los responsables de cada ámbito de actuación. No obstante, aunque la definición de roles y responsabilidades está adecuadamente desarrollada y adaptada a las necesidades del servicio, la propuesta no incorpora elementos especialmente diferenciales que aporten un valor añadido significativo respecto a los aspectos objeto de valoración, por lo que se considera Buena

. Subcriterio 4.2 Estructura organizativa Diferenciación por tipo de servicio Mecanismos de coordinación**Valoración: BUENA | Puntuación: 0,75 de 1,00 puntos**

La oferta presenta una estructura organizativa diferenciada para los servicios de cuota fija y para los encargos de cuota variable, distinguiendo el Equipo Base y el Equipo Variable y definiendo un procedimiento de gestión de encargos estructurado en cinco etapas. Asimismo, incorpora mecanismos de coordinación mediante reuniones periódicas de seguimiento y capacidad de respaldo a través de recursos especializados de back-office. La organización propuesta resulta coherente con las necesidades del servicio y facilita la coordinación entre las distintas líneas de actividad. No obstante, los mecanismos de coordinación se desarrollan de forma correcta pero sin incorporar elementos especialmente diferenciales que supongan un aporte de valor significativo, por lo que se considera una propuesta Buena.

. Subcriterio 4.3 Dedicación y dimensionamiento**Valoración: BUENA | Puntuación: 0,75 de 1,00 puntos**

Indra dimensiona el equipo base permanente con 4 recursos (1 Jefe de Proyecto + 3 Analistas Funcionales). Esta estructura está muy volcada en la fase de análisis, derivando el peso del desarrollo a bolsas de horas

INDRA**CRITERIO NÚMERO 1.- Adecuación del enfoque técnico y metodológico****. Subcriterio 1.1 Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo****Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 1,75 de 1,75 puntos**

Indra aporta un modelo de mantenimiento basado en la experiencia operativa del SPAI. La tipificación de los mantenimientos contempla las tareas de revisión diaria de procesos batch, la gestión de colas de mensajería EJB/JMS y el mantenimiento evolutivo en entornos WebLogic/Oracle. Esta experiencia permite aplicar los procedimientos de mantenimiento preventivo utilizados en la operación del sistema y actuar sobre posibles degradaciones en el procesamiento de las transacciones de transporte.

. Subcriterio 1.2 Metodología de trabajo Identifica metodología aplicable (Por ejemplo, Agile, ITIL) Explica su aplicación concreta al servicio**Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 0,50 de 0,50 puntos**

La propuesta de Indra contempla ITIL v4 para la operación y gestión de servicios y Scrum/Kanban para el desarrollo evolutivo. Asimismo, utiliza *Jira Service Management* como plataforma de soporte a la gestión de las peticiones del CRTM y Madrid Digital.

. **Subcriterio 1.3 Mecanismos para asegurar la continuidad y disponibilidad del sistema SPAI Incluye medidas específicas (monitorización, contingencia.) Adecuación a entorno 24x7:**

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 0,75 de 0,75 puntos

Indra contempla la disponibilidad 24x7 mediante la réplica de la base de datos con [REDACTED] y mecanismos de conmutación ante fallos. La propuesta incluye también apoyo presencial y disponibilidad de personal para intervenciones críticas de red, como despliegues nocturnos y migraciones de nodos de transporte. Asimismo, contempla los principales puntos de fallo identificados en el entorno del SPAI.

CRITERIO NÚMERO 2.- Modelo de gestión de incidencias y niveles de servicio

. **Subcriterio 2.1 Gestión integral del ciclo de incidencias Define fases completas (registro, clasificación, resolución, cierre) Nivel de detalle del flujo**

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 1,00 de 1,00 puntos

Indra detalla un flujo de 4 fases (Recepción/Registro, Clasificación, Diagnóstico/Resolución y Validación/Cierre con Lecciones Aprendidas) plenamente integrado con la herramienta corporativa ITSM de la Agencia. La trazabilidad es total y no genera fricción en el traspaso de información.

. **Subcriterio 2.2 Compromiso y viabilidad de los niveles de servicio Coherencia con el pliego Viabilidad de tiempos**

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 1,00 de 1,00 puntos

Indra propone una matriz de criticidad basada en el cruce del impacto técnico y el impacto operativo, que permite clasificar las incidencias en Bloqueantes (A01), Intermedias (A02) y Bajas (A03). Para cada categoría se establecen tiempos de resolución comprometidos, apoyados en la experiencia y conocimiento especializado del entorno SPAI.

. **Subcriterio 2.3 Mecanismos de resolución y escalado Define criterios de prioridad Incluye procedimiento de escalado**

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 1,00 de 1,00 puntos

Indra establece un esquema de escalado funcional claro en 3 niveles (CAU -> Soporte Especializado -> Equipo de Desarrollo/Arquitectura) con escalado jerárquico directo a la Dirección de Proyecto y la división corporativa *Indra Mobility* en caso de bloqueo.

CRITERIO NÚMERO 3.- Propuesta de evolución y mejora del sistema SPAI

. **Subcriterio 3.1 Identificación de riesgos y medidas de mitigación**

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 3,00 de 3,00 puntos

Indra realiza un diagnóstico del SPAI basado en la experiencia de operación del sistema en producción. La propuesta identifica el riesgo asociado a la existencia de un servidor único como punto único de fallo en la arquitectura actual y plantea medidas específicas para su mitigación. Las actuaciones propuestas están orientadas a su implantación en el entorno existente.

. **Subcriterio 3.2 Viabilidad técnica Coherencia con arquitectura del pliego Nivel de concreción**

Valoración: BUENA | Puntuación: 3,00 de 4,00 puntos

Indra propone una arquitectura en alta disponibilidad (HA) basada en la división física de la infraestructura [REDACTED]

[REDACTED] La propuesta contempla asimismo la modernización de los mecanismos criptográficos, [REDACTED]

. Subcriterio 3.3 Enfoque evolutivo sostenible en el tiempo Plantea evolución progresiva Justificación de sostenibilidad en el tiempo

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 4,00 de 4,00 puntos

Indra plantea una evolución sostenida que respeta el *core* transaccional WebLogic/Oracle 19c, asegurando la compatibilidad retroactiva con los sistemas de billeteo del CRTM (BIT, SID, PCyM) mientras moderniza progresivamente la capa de mensajería EJB/SOA.

CRITERIO NÚMERO 4.- Organización y equipo de trabajo

. Subcriterio 4.1 Roles y responsabilidades Definidos claramente Coherentes con el pliego

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 1,00 de 1,00 puntos

La oferta define de forma clara y detallada los roles y responsabilidades asociados a la prestación del servicio, identificando para cada perfil sus funciones, ámbitos de actuación y responsabilidades específicas. La propuesta distingue de manera precisa los perfiles de dirección, arquitectura, desarrollo, soporte especializado y administración de sistemas, asignando responsabilidades concretas para las actividades de mantenimiento, atención de incidencias, evolución funcional y técnica, coordinación del servicio y seguimiento de los trabajos. La distribución funcional resulta coherente con las actividades previstas en el pliego y permite identificar sin ambigüedad los responsables de cada ámbito de actuación, evitando solapamientos y asegurando una cobertura completa de las necesidades del servicio. El nivel de detalle alcanzado y la claridad en la definición de funciones justifican la consideración de la propuesta como Excelente

. Subcriterio 4.2 Estructura organizativa Diferenciación por tipo de servicio Mecanismos de coordinación

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 1,00 de 1,00 puntos

La oferta presenta una estructura organizativa claramente definida para la prestación del servicio, diferenciando los ámbitos de operación, soporte especializado, desarrollo evolutivo y arquitectura. Asimismo, establece mecanismos formales de coordinación y gobierno mediante reuniones periódicas de seguimiento, comités de operación y procedimientos de comunicación entre los distintos equipos participantes en el servicio. La propuesta articula de forma clara las relaciones entre los distintos perfiles y niveles organizativos, facilitando la coordinación de las actividades de mantenimiento, soporte y evolución del sistema SPAI. La estructura organizativa desarrollada resulta coherente con las necesidades del contrato y los mecanismos de coordinación descritos permiten asegurar una gestión integrada y continua del servicio, por lo que se considera una propuesta Excelente.

. Subcriterio 4.3 Dedicación y dimensionamiento

Valoración: EXCELENTE | Puntuación: 1,00 de 1,00 puntos

Indra propone un equipo base con dedicación completa y continuada de perfiles sénior de desarrollo y arquitectura en la cuota fija, evitando la dispersión en tareas no operativas y garantizando capacidad suficiente para asumir picos de demanda.

5 Conclusiones de la valoración de la propuesta técnica

De acuerdo con las puntuaciones y justificaciones recogidas en la hoja de valoración, el resultado de los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor es el siguiente:

LOTE	LICITADOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN OBTENIDA
LOTE 1 - GBIT	VIRTUAL DESK, S.L.	20,00	16,38
LOTE 2 - SPAI	INETUM ESPAÑA, S.A.	20,00	14,12
LOTE 2 - SPAI	INDRA	20,00	19,00

La oferta presentada por **VIRTUAL DESK, S.L.** para el lote 1 muestra una adecuada adaptación a las necesidades del servicio y un planteamiento sólido para su prestación, destacando especialmente en los ámbitos de continuidad del servicio, gestión de riesgos y sostenibilidad evolutiva. En conjunto, la propuesta alcanza una valoración de 16,38 puntos sobre un máximo de 20 puntos.

La oferta presentada por **Inetum España, S.A.** presenta una propuesta alineada con los requisitos del pliego, con fortalezas en el ámbito metodológico y en la organización general de la prestación del servicio. Sin embargo, determinados aspectos de la solución no alcanzan el mismo nivel de detalle y concreción que el resto de la propuesta, lo que limita la valoración global obtenida. Como resultado, la oferta alcanza una puntuación de 14,12 puntos sobre un máximo de 20 puntos.

La oferta presentada por **Indra** presenta una propuesta técnica muy sólida y alineada con los requisitos del pliego, destacando por el grado de detalle, la madurez de la solución planteada y la consistencia del modelo de prestación del servicio. La propuesta aborda de forma completa los distintos ámbitos objeto de valoración e incorpora mecanismos adecuados para garantizar la operación, evolución y sostenibilidad del sistema. En conjunto, la oferta obtiene una valoración global de 19,00 puntos sobre un máximo de 20 puntos.

La Directora de Sistemas de Información Sectoriales

Firmado digitalmente por: PUEBLA RUBIO ANA MARIA
Fecha: 2026.10.02 10:57

Fdo.: Ana María Puebla Rubio