

**Asunto:** Informe técnico de valoración de criterios sujetos a juicio de valor

**Expediente:** 24/026/3

**Contrato:** Servicio de conexión a central receptora de alarmas y servicios de video - verificación de las instalaciones y autobuses de la Empresa Municipal de Transporte de Madrid

En relación con la adjudicación del procedimiento del asunto se informa que el día 26/06/2024 se procedió a la apertura de los sobres que contienen la documentación para la valoración de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor, previsto en el apartado J del Anexo I del Pliego de Condiciones Generales que establece lo siguiente:

**CRITERIOS VALORABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR (25 puntos)**

Se concederán hasta 25 puntos al licitador que disponga de un Plan de Prestación del Servicio y de Contingencia que garantice la continuidad del servicio las 24 horas los 365 días del año, debiendo incluir los siguientes puntos:

- Plan de Continuidad o Contingencia. Explicar cómo actuará en caso de contingencia en los sistemas, en las comunicaciones, o en los medios humanos, detallando las medidas a adoptar para garantizar la continuidad del servicio (hasta 10 puntos).
- Cuadro de mando e indicadores de Calidad del Servicio. Explicar cuáles serán los indicadores de medición de la calidad del servicio y el cuadro de mando que permitirá adoptar decisiones operativas en aras de la mejora continua del Modelo; deberán incluirse, al menos, 3 indicadores clave de seguimiento (hasta 10 puntos).
- Gestión y extracción de imágenes. Explicar cómo gestionará el servicio de extracción de imágenes. (hasta 5 puntos).

Se procede a valorar las ofertas correspondientes a las siguientes empresas de las que se relacionan sus ofertas a continuación:

- **Proseguir Soluciones Integrales de Seguridad España, S.L. (B87222014)**

Examinadas las ofertas presentadas:

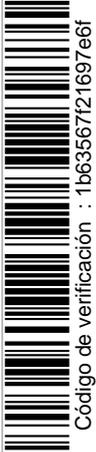
Se consideran válidas las ofertas de las siguientes empresas cumpliendo los requisitos técnicos del pliego de condiciones:

- **Proseguir Soluciones Integrales de Seguridad España, S.L. (B87222014)**

La puntuación dada se justifica en:

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.  
Cerro de la Plata, 4 - 28007 Madrid  
[emtmadrid.es](http://emtmadrid.es)

Página 1 de 3



Código de verificación : 1b63567f21697e6f

**a) Plan de Continuidad o Contingencia.**

Presenta el sistema de seguridad para su C.R.A, abarcando la Central Receptora de Alarmas, el Centro de Gestión Operativo y sus Centros de control repartidos por la península.

Aporta certificación ISO 22301 de Sistema de Gestión de la continuidad de negocio, que garantiza las máximas medidas de gestión, control respuesta y preparación ante cualquier incidente.

Disponen de CRA espejo para hacerse cargo del servicio, que posibilita cualquier contingencia en caso de afectación en el equipo operativo de la CRA de Madrid.

Presenta un número de operadores (25 operadores sobre los requeridos en contrato) formados ante cualquier contingencia operativa, médica o pandémica que afecte a los recursos humanos.

El Plan de continuidad que presenta; tiene como base un análisis de Impacto y un análisis de riesgos en sus instalaciones que afectarían a los sistemas y comunicaciones, describiendo el servicio que prestarían en relación con el proceso crítico.

También explican el proceso de continuidad en su equipo humano de gestión, garantizando personal operativo, técnico y de mantenimiento. Aseguran la reanudación del servicio en el menor tiempo posible, ya que está situada la CRA a 0,7km (9 minutos a pie), desplazando operadores de seguridad a la sede Central de EMT para dar continuidad al servicio, siendo este equipo el mismo que opera normalmente en sus instalaciones. Incluyendo como parte del traslado ordenadores portátiles con los clientes software necesarios para la gestión de los sistemas descritos en el presente Pliego.

**b) Cuadro de mando e indicadores de Calidad del Servicio.**

El cuadro de mando que presenta es el apropiado para la prestación del servicio, permite por sus categorías laborales adoptar decisiones operativas (Jefe de Servicio, Coordinador de Servicio, Jefe de Sala, Vigilante y Operador de Seguridad) que garantizan la reanudación del servicio.

Presentan un servicio de gestión de informes, donde detallan los resultados de la aplicación de los diferentes servicios de su ISOC, permitiendo a la EMT conocer en todo momento lo que está ocurriendo en sus instalaciones. Con estos informes generan inteligencia de negocio que contribuye a la optimización de recursos, ahorro de costes y continuidad del negocio.

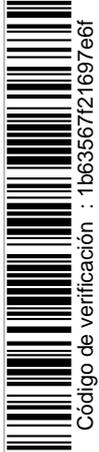
Desde su centro de Gestión Operativo, realizarán análisis de Big Data continuos para analizar la evolución del servicio prestado, elaborando un Mapa de Riesgos con las tendencias de seguridad que se produzcan y detectar nuevos riesgos y amenazas que afecten al servicio que se presta en la EMT.

**c) Gestión y Extracción de imágenes.**

La gestión de imágenes por parte de su CRA consta de dos procesos:  
- Tratamiento de imágenes, sonido y mensajería en tiempo real.

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.  
Cerro de la Plata, 4 - 28007 Madrid  
[emtmadrid.es](http://emtmadrid.es)

Página 2 de 3



Código de verificación : 1b63567121697e6f



- Bloqueo y revisión de videos tras incidencia real o por petición autorizada según el procedimiento acordado con el Servicio de Seguridad de EMT.

Aplican correctamente el marco normativo por el que se regulan.

Ofrecen una herramienta informática de utilidad para la Operativa del Servicio de Seguridad de EMT (Prosecur Connect), así como informes de movilizaciones y concentraciones semanales que estén previstas en la Comunidad de Madrid, siendo estos de gran ayuda para la gestión diaria del Servicio de Seguridad.

Por tanto, la puntuación que resulta en relación con los criterios sujetos a juicio de valor es la siguiente:

- **Prosecur Soluciones Integrales de Seguridad España, S.L. (B87222014)**

<b>Plan de continuidad</b>	<b>10 puntos.</b>
<b>Cuadro de mando e indicadores de calidad.</b>	<b>10 puntos.</b>
<b>Gestión y Extracción de imágenes</b>	<b>10 puntos.</b>
<b>Total</b>	<b>25 puntos.</b>

En Madrid, a fecha de la firma electrónica.

Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.  
Cerro de la Plata, 4 - 28007 Madrid  
[emtmadrid.es](http://emtmadrid.es)

Página 3 de 3