



INFORME DE VALORACIÓN DE LOS “CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR”

Expediente PG2023 0002 - SERVICIOS DE SOPORTE TIC PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS REUNIONES A CELEBRAR DURANTE LA PEUE 2023

1. INTRODUCCIÓN

Este documento analiza la documentación presentada por los licitadores en el Archivo electrónico nº 2 relativo a los aspectos de la proposición evaluables mediante juicios de valor (Memoria de aspectos técnicos y cualitativos de la prestación evaluables mediante juicios de valor), para la contratación por procedimiento abierto, con cargo al presupuesto de 2023, de los “**Servicios de soporte TIC para el seguimiento de las reuniones a celebrar durante la PEUE 2023**”.

2. LICITADORES

En la relación al presente expediente de contratación han concurrido los siguientes licitadores:

1. SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U. - SERMICRO (A78032315)
2. TÉCNICOS ASOCIADOS INFORMÁTICA, SAU (A79054748)
3. AUBAY SPAIN S.A.U (A82280124)
4. CLICK IT TECHNOLOGIES SL (B64894363)
5. KEYCOES COMUNICACION, S.L. (B84136019)

3. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios de adjudicación indicados en el apartado 12 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), correspondientes a “CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR”, son los siguientes:

No evaluables mediante fórmulas Máximo 43 puntos	Hasta 43 puntos
Primer criterio: Concepción global del servicio	De 0 a 18 puntos
Metodología propuesta	De 0 a 8
Planificación	De 0 a 10
Segundo criterio: Plan de calidad	De 0 a 15 puntos
Alcance de calidad	De 0 a 5 puntos
Controles de calidad	De 0 a 5 puntos
Certificados	De 0 a 5 puntos
Tercer criterio: Capacidad de respuesta	De 0 a 10 puntos
Análisis de riesgos	De 0 a 3,4 puntos
Medios necesarios	De 0 a 3,3 puntos
Formación del equipo	De 0 a 3,3 puntos

CORREO ELECTRÓNICO:

contrataciontic@presidencia.gob.es

COMPLEJO DE LA MONCLOA
28071 – MADRID
TEL: 91 390 07 38
FAX: 91 581 08 39

CSV : GEN-0301-bacc-b4c9-9c02-3424-1f25-a66e-e2a5

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : JAVIER LOPEZ ORCAJO | FECHA : 13/03/2023 18:25 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 13/03/2023 18:25





Además, no se establece umbral mínimo en los criterios cualitativos que dependen de un juicio de valor.

4. EMPRESAS PARA LAS QUE SE PROPONE LA EXCLUSIÓN

Durante el análisis de la documentación contenida en el Archivo electrónico nº 2 relativo a los aspectos de la proposición evaluables mediante juicios de valor (Memoria de aspectos técnicos y cualitativos de la prestación evaluables mediante juicios de valor), se ha obtenido diversa información que motiva que este servicio técnico proponga la exclusión de un licitador.

El PPT indica en la página 3:

- Supervisión del servicio de comunicaciones y de los servicios de audiovisuales y microinformática de manera presencial en los actos y eventos. Se consideran necesarias 4 jornadas completas (3 noches) de dedicación por cada acto o reunión.

Sin embargo, **AUBAY SPAIN S.A.U.** indica en la página 8 de su oferta:

Fase de prestación real del Servicio=Evento, donde se realizará la ejecución de los Servicios contratados y especificados anteriormente. El plazo de ejecución varía entre 1 a 3 días máximo, independientemente de los equipos que la ejecuten la calidad debe ser idéntica entre equipos, garantizando los compromisos adquiridos con **UTIC**.

En consecuencia, este servicio técnico entiende que el licitador está incumpliendo el Pliego de Prescripciones Técnicas y propone al órgano de contratación la exclusión de AUBAY SPAIN S.A.U.

5. VALORACIÓN DE OFERTAS

La justificación de la valoración de las empresas admitidas es la siguiente:

5.1 SERMICRO

➤ Concepción global del servicio

- a. Metodología propuesta para la ejecución del contrato: Propone el uso del marco ITIL, procesos, relaciones y ciclos de mejora. Definición del modelo de servicios, gestión y relación, competencias, coordinación de servicios, flexibilidad, gestión de conocimiento. El equipo humano propuesto cumple con las especificaciones del PPT y añade el gestor administrativo para la programación de viajes y reserva de hoteles, etc.; indica también los medios materiales, incluyendo vehículos para mitigar problemas de transporte,





ordenador, herramientas, móvil. Se le asignan 8 puntos.

- b. Planificación: Planificación amplia con muchos aspectos considerados pero muy genérica sin explicitar aspectos específicos del tipo de servicio de eventos. Se le asignan 5 puntos.

*La puntuación asignada en este apartado es de **13 puntos** (sobre un máximo de 18 puntos).*

➤ **Plan de calidad:**

- a. Alcance propuesto por el licitador en cuanto a la calidad de conseguir en las actividades que comprende el contrato: Especifica 11 aspectos a considerar en el alcance del plan de calidad, modelo de gestión, estilos de informes, funciones, seguimiento, documentación, plan de contingencia, comunicaciones, evaluación, formación, comités e informes, aunque no lo relaciona con el servicio a contratar. Se le asignan 4 puntos.
- b. Controles de calidad propuestos por el licitador durante la ejecución del contrato: Propone tres tipos de comités de seguimiento, una oficina de gobierno de para la implantación de metodologías y normalización de procesos y actividades, mejora continua con metodología PDCA. No se hace mención específica al servicio, pero si abarca una serie de características genéricas. Se le asignan 4 puntos.
- c. Certificados: de todos los que especifica son de aplicación al servicio los siguientes:
- ISO 9000: Procesos de calidad en instalaciones de tecnología de la información.
 - ISO 20000: Gestión de servicio TI. Planificación del servicio y ciclo de mejora continua.
 - ITIL: Marco metodológico a utilizar.
 - ISO 270001: Gestión de la seguridad de la información según último párrafo del apartado 27 del PCAP.

Se le asignan 4 puntos.

*La puntuación asignada en este apartado es de **12 puntos** (sobre un máximo de 15 puntos).*

➤ **Capacidad de respuesta en caso de emergencia**

- a. La existencia de un análisis de riesgos de las actividades y un plan de medidas preventivas y correctoras asociado a este análisis: Plantea generar un registro de posibles riesgos en la fase de asunción del servicio y muestra una tabla con las actuaciones ante una serie de posibles riesgos todo ellos en relación con el servicio. Se





le asignan 3,4 puntos.

- b. La identificación de los medios necesarios para dar respuesta a las posibles emergencias identificadas: Aporta la oficina de gobierno como responsable de la calidad, e indica que dispone de 2.800 profesionales y alianzas colaborativas en 50 países lo cual no aplica al servicio, pero si aplica los 54 puntos de asistencia a nivel nacional lo cual permitirá sustituir si un técnico sufre una baja repentina. Se le asignan 2,5 puntos.
- c. La formación específica del equipo de trabajo en la gestión de contingencias: Indica que dispone de una plataforma on-line de cursos que incluye "Procedimiento de actuación ante contingencias" en la formación incluyen las contingencias que pueden suceder y menciona: prestación del servicio en teletrabajo, procedimientos de actuación en forma remota, formación, políticas de buenas prácticas, reglas de uso de herramientas, notificación urgente. Si bien son cosas útiles, no están enfocadas al tipo de servicio que se está contratando. Se le asignan 2,5 puntos.

*La puntuación asignada en este apartado es de **8,4 puntos** (sobre un máximo de 10 puntos).*

5.2 TAISA

➤ Concepción global del servicio

- a. Metodología propuesta para la ejecución del contrato: comienza haciendo un resumen de las actividades en las que demuestra el entendimiento y la metodología a emplear incidiendo desde el inicio en la revisión de los compromisos de los adjudicatarios de los contratos de comunicaciones y audiovisuales. Propone la creación de la matriz RACI para asegurar que todos los componentes se asignan a un miembro del equipo, asignan al servicio medios de comunicación y transporte para facilitar la realización del trabajo. Desarrolla las fases de la metodología con gestión de proyecto y sus sub-fases, replanteo con base en posibles variaciones en fechas, riesgos, gestión de calidad y gestión de recursos humanos, gestión de cambios. Demuestra un entendimiento del trabajo y una metodología apropiada para la ejecución del mismo. Se le asignan 8 puntos.
- b. Planificación: Especifica los aspectos relacionados con planificación de recursos humanos, su asignación, ubicación, replanteo, ubicación de personal en distintas zonas de la península para favorecer el servicio, equipo senior de control del desempeño. Incide así mismo en los medios materiales a proveer ya mencionados y añade uniforme de trabajo. Menciona especialmente la realización de formación al inicio del proyecto en temas como protocolo, clarificación de tareas a realizar, y las correspondientes reuniones de seguimiento. Se le asignan 10 puntos.

*La puntuación asignada en este apartado es **18 puntos** (sobre un máximo de 18 puntos).*





➤ **Plan de calidad:**

- a. Alcance propuesto por el licitador en cuanto a la calidad de conseguir en las actividades que comprende el contrato: Menciona la realización de los procedimientos y estándares para garantizar calidad. Es una descripción generalista que detalla los pasos claves para el desarrollo del plan de calidad, requisitos, estándares, procesos de control, roles y responsabilidades, seguimiento y monitorización, plan de capacitación mejora continua y revisión del plan. Se le asignan 4 puntos.
- b. Controles de calidad propuestos por el licitador durante la ejecución del contrato menciona una serie de controles específicos para el servicio: plazos, aceptaciones periódicas, verificación y validación de requisitos, monitorización de entregables, diversas reuniones y acciones correctoras en desviaciones, gestión de cambios con la implementación del proceso formal de gestión de cambios y mejora continua de procesos. Se le asignan 4 puntos.
- d. Certificados: de todos los que especifica son de aplicación al servicio los siguientes:
 - ISO 9000: procesos de calidad en instalaciones de tecnología de la información.
 - ISO 20000: gestión de servicio TI. Planificación del servicio y ciclo de mejora continua.
 - ISO 22301: continuidad del negocio. Aplica en mitigación de riesgos.
 - ISO 270001: gestión de la seguridad de la información según último párrafo del apartado 27 del PCAP.

Se le asignan 4 puntos

*La puntuación asignada en este apartado es de **12 puntos** (sobre un máximo de 15 puntos).*

➤ **Capacidad de respuesta en caso de emergencia**

- a. La existencia de un análisis de riesgos de las actividades y un plan de medidas preventivas y correctoras asociado a este análisis: Presenta una tabla en la que detalla una relación de posibles riesgos y las medidas para mitigarlos, totalmente adaptada al servicio a realizar. Se le asignan 3,4 puntos.
- b. La identificación de los medios necesarios para dar respuesta a las posibles emergencias identificadas: Indica medios adicionales con base en riesgo del servicio producido, como pool de recursos, replanteos, sustitución de perfiles y capacitación de recursos. Se le asignan 3,3 puntos.





- c. La formación específica del equipo de trabajo en la gestión de contingencias: Indica que formará al equipo asignado en gestión de contingencias, indica el temario y especifica que la dirigirá a la continuidad del negocio más que a continuidad TIC o recuperación de desastres lo cual se considera adecuado. Se le asignan 3,3 puntos.

*La puntuación asignada en este apartado es de **10 puntos** (sobre un máximo de 10 puntos).*

5.3 CLICK-IT

➤ **Concepción global del servicio**

- a. Metodología propuesta para la ejecución del contrato: Propone el uso de ITIL, y divide en tres fases una primera de organización con revisión de la documentación y listado de tareas, realizará la planificación posteriormente. La segunda fase es la de soporte según el cronograma que harán en la primera fase en la que se realizarán los viajes al menos un día antes de las reuniones, indica así mismo actividades a realizar como verificación del diseño técnico de la reunión, registro de incidencias, control de calidad todo ello de forma bastante general. La tercera fase es el fin del servicio incluyendo memoria según PPT. Se le asignan 6 puntos.
- b. Planificación: No aporta nada adicional el PPT. Se le asignan 0 puntos.

*La puntuación asignada en este apartado es **6 puntos** (sobre un máximo de 18 puntos).*

➤ **Plan de calidad**

- a. Alcance propuesto por el licitador en cuanto a la calidad de conseguir en las actividades que comprende el contrato: Considera exclusivamente ANS. Se le asigna 1 punto.
- b. Controles de calidad propuestos por el licitador durante la ejecución del contrato: menciona el control del responsable del proyecto y reuniones semanales y un plan de formación. Se le asigna 1 punto.
- c. Certificados: Menciona ITIL como certificado aplicable al servicio. Se le asigna 1 punto.

*La puntuación asignada en este apartado es de **3 puntos** (sobre un máximo de 15 puntos).*

➤ **Capacidad de respuesta en caso de emergencia**

- a. La existencia de un análisis de riesgos de las actividades y un plan de medidas preventivas y correctoras asociado a este análisis: Indica que realizará un análisis detallado de contingencias al inicio del servicio planteando como posibles el seguimiento del servicio y de informes de eventos, el establecimiento de indicadores y





la adecuada gestión de equipo. Poco relacionado con lo demandado y sin relación directa con el servicio a prestar. Se le asigna 1 punto.

- b. La identificación de los medios necesarios para dar respuesta a las posibles emergencias identificadas: Dispondrá de dos técnicos de backup y parte de los equipos al no solapar la actividad 100%, también indica el acceso al servicio en modo remoto si se requiere un nivel extra de conocimiento. Indica asimismo que dispone de técnicos de ciberseguridad para mitigar cualquier incidente si la UTIC lo considera adecuado. Se le asignan 3,3 puntos.
- c. La formación específica del equipo de trabajo en la gestión de contingencias: No menciona la formación específica en gestión de contingencias. Indica que gestiona su personal con metodología ITIL, pero no aporta nada sobre la formación en gestión de contingencias. Se le asignan 0 puntos.

*La puntuación asignada en este apartado es de **4,3 puntos** (sobre un máximo de 10 puntos).*

5.4 KEYCOES

➤ **Concepción global del servicio**

- a. Metodología propuesta para la ejecución del contrato. Metodología según PPT. Se le asignan 0 puntos.
- b. Planificación: Nada adicional al PPT. Se le asignan 0 puntos.

*La puntuación asignada en este apartado es de **0 puntos** (sobre un máximo de 18 puntos).*

➤ **Plan de calidad:**

- a. Alcance propuesto por el licitador en cuanto a la calidad de conseguir en las actividades que comprende el contrato: Especifica el tiempo de respuesta como indicador de calidad. Se le asigna 1 punto.
- b. Controles de calidad propuestos por el licitador durante la ejecución del contrato: Mencionan informes de incidencias y auditorias que confirmen la correcta evolución del servicio, totalmente genérico. Se le asigna 1 punto.
- c. Certificados: Indica ISO 90000. Se le asigna 1 punto.

*La puntuación asignada en este apartado es de **3 puntos** (sobre un máximo de 15 puntos).*





➤ **Capacidad de respuesta en caso de emergencia**

- a. La existencia de un análisis de riesgos de las actividades y un plan de medidas preventivas y correctoras asociado a este análisis: Indica muy resumidamente los tres aspectos de riesgo que identifica, se considera adecuado, aunque sin desarrollar. Se le asignan 2 puntos.
- b. La identificación de los medios necesarios para dar respuesta a las posibles emergencias identificadas: Especifica en detalle las medidas a aplicar ante posibles riesgos. Se le asignan 3,3 puntos.
- c. La formación específica del equipo de trabajo en la gestión de contingencias: No menciona la formación específica en gestión de contingencias. Indica que el responsable está formado en ITIL V4 y que formará al personal en procedimientos para recuperación del servicio. Se le asignan 2 puntos.

La puntuación asignada en este apartado es **7,3 puntos** (sobre un máximo de 10 puntos).

El cuadro resumen de las valoraciones es el siguientes:

		SERMICRO	TAISA	CLICK-IT TECHNOLOGIES S.L.	KEYCOES COMUNICACIÓN S.L.
No evaluables mediante fórmulas Máximo 43 puntos	Hasta 43 puntos				
Primer criterio: Concepción global del servicio	De 0 a 18 puntos	13	18	6	0
Metodología propuesta	De 0 a 8	8	8	6	0
Planificación	De 0 a 10	5	10	0	0
Segundo criterio: Plan de calidad	De 0 a 15 puntos	12	12	3	3
Alcance de calidad	De 0 a 5 puntos	4	4	1	1
Controles de calidad	De 0 a 5 puntos	4	4	1	1
Certificados	De 0 a 5 puntos	4	4	1	1
Tercer criterio: Capacidad de respuesta en caso de emergencia	De 0 a 10 puntos	8,4	10	4,3	7,3
Análisis de riesgos	De 0 a 3,4 puntos	3,4	3,4	1	2
Medios necesarios	De 0 a 3,3 puntos	2,5	3,3	3,3	3,3
Formación del equipo	De 0 a 3,3 puntos	2,5	3,3	0	2
TOTAL		33,4	40,0	13,3	10,3

Javier López Orcajo

Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

