



Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

**300/2024/00020**

**INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES**

Información de Firmantes del Documento

DIANA RUIZ DÍEZ - JEFA DE SERVICIO  
SERGIO RAFAEL CABALLERO BENITO - SUBDIRECTOR GENERAL  
URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 11/06/2024 12:23:58  
Fecha Firma: 11/06/2024 12:29:55  
CSV : 17TZSQTBBBQ656MK





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

**ÍNDICE**

**1 OBJETO ..... 4**

**2 OFERTAS PRESENTADAS..... 4**

**3 ADMISIÓN DE OFERTAS..... 4**

**4 CRITERIOS DE ADJUDICACION ..... 5**

**4.1 ÁRBOL DE VALORACIÓN ..... 5**

**4.2 A.1 PLANTEAMIENTO Y COHERENCIA DE LA SOLUCIÓN GLOBAL..... 7**

4.2.1 A.1.1 *Coherencia entre las prestaciones..... 7*

4.2.2 A.1.2 *Planteamiento global de solución ..... 7*

**4.3 A.2 PROPUESTA PRESTACIÓN 1 ..... 8**

4.3.1 A.2.1 *Modelo de gestión para el soporte a la operación..... 8*

4.3.2 A.2.2 *Modelo de gestión para el soporte de nivel 2 a los usuarios ..... 8*

**4.4 A.3 PROPUESTA PRESTACIÓN 2 ..... 9**

4.4.1 A.3.1 *Modelo de gestión propuesto para el mantenimiento correctivo y adaptativo  
9*

4.4.2 A.3.2 *Plan de calidad..... 9*

**4.5 A.4 PROPUESTA PRESTACIÓN 3 ..... 9**

4.5.1 A.4.1 *Modelo de gestión propuesto para el mantenimiento evolutivo ..... 9*

4.5.2 A.4.2 *Idoneidad de la solución propuesta para el desarrollo de nuevas  
funcionalidades ..... 10*

**4.6 A.5 VALORES AÑADIDOS ..... 10**

**5 VALORACIÓN DE LA OFERTA PRESENTADA POR LA EMPRESA SERMICRO ..... 11**

**5.1 CRITERIO ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR. .... 11**

5.1.1 *Criterio A.1 Planteamiento y coherencia de la solución global..... 11*

5.1.1.1 Subcriterio A.1.1 *Coherencia entre las prestaciones ..... 11*

5.1.1.2 Subcriterio A.1.2 *planteamiento global de solución ..... 12*

5.1.2 *Criterio A.2 PROPUESTA PRESTACIÓN 1 ..... 13*

5.1.2.1 Subcriterio A.2.1 *modelo de gestión para el soporte a la operación ..... 13*

5.1.2.2 Subcriterio A.2.2 *Modelo de gestión para el soporte de nivel 2 a usuarios ..... 14*

5.1.3 *Criterio A.3 PROPUESTA PRESTACIÓN 2 ..... 14*

5.1.3.1 Subcriterio A.3.1 *modelo de gestión propuesto para el mantenimiento correctivo y adaptativo  
14*

5.1.3.2 Subcriterio A.3.2 *Plan de calidad..... 15*

5.1.4 *Criterio A.4 PROPUESTA PRESTACIÓN 3 ..... 15*

5.1.4.1 Subcriterio A.4.1 *modelo de gestión propuesto para el mantenimiento evolutivo ..... 16*

5.1.4.2 Subcriterio A.4.2 *idoneidad de la solución propuesta para el desarrollo de nuevas  
funcionalidades..... 16*

5.1.5 *Criterio A.5 valores añadidos..... 17*

Información de Firmantes del Documento





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

**6 VALORACIÓN DE LA OFERTA PRESENTADA POR LA EMPRESA UTE GLOBAL ROSETTA-EYSA ..... 17**

**6.1 CRITERIO ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR. .... 17**

6.1.1 *Criterio A.1 Planteamiento y coherencia de la solución global*..... 18

6.1.1.1 Subcriterio A.1.1 Coherencia entre las prestaciones ..... 18

6.1.1.2 Subcriterio A.1.2 planteamiento global de solución ..... 18

6.1.2 *Criterio A.2 PROPUESTA PRESTACIÓN 1* ..... 19

6.1.2.1 Subcriterio A.2.1 modelo de gestión para el soporte a la operación ..... 19

6.1.2.2 Subcriterio A.2.2 Modelo de gestión para el soporte de nivel 2 a usuarios ..... 20

6.1.3 *Criterio A.3 PROPUESTA PRESTACIÓN 2* ..... 20

6.1.3.1 Subcriterio A.3.1 modelo de gestión propuesto para el mantenimiento correctivo y adaptativo 21

6.1.3.2 Subcriterio A.3.2 Plan de calidad..... 21

6.1.4 *Criterio A.4 PROPUESTA PRESTACIÓN 3* ..... 22

6.1.4.1 Subcriterio A.4.1 modelo de gestión propuesto para el mantenimiento evolutivo ..... 22

6.1.4.2 Subcriterio A.4.2 idoneidad de la solución propuesta para el desarrollo de nuevas funcionalidades..... 22

6.1.5 *Criterio A.5 valores añadidos*..... 23

**7 CUADRO RESUMEN DE LA PUNTUACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS ..... 2**

Información de Firmantes del Documento

DIANA RUIZ DÍEZ - JEFA DE SERVICIO  
 SERGIO RAFAEL CABALLERO BENITO - SUBDIRECTOR GENERAL  
 URL de Verificación: [https://servint.madrid.es/VECSV\\_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do](https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do)

Fecha Firma: 11/06/2024 12:23:58  
 Fecha Firma: 11/06/2024 12:29:55  
 CSV : 17TZSQTBQQ656MK





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

## 1 OBJETO

Este informe tiene por objeto la evaluación de las ofertas presentadas a la licitación con número de expediente 300/2024/00020 del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM, en adelante) para los criterios no valorables en cifras o porcentajes.

Las referencias empleadas en las valoraciones con respecto a páginas de una oferta deberán entenderse siempre en relación con el documento digital presentado.

## 2 OFERTAS PRESENTADAS

Las empresas que han presentado oferta son:

- SERBATIC SISTEMAS TECNOLOGICOS S.A con NIF A31879851, en adelante SERBATIC
- SUMINISTROS, IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U. con NIF A78032315, en adelante SERMICRO.
- UTE conformada por las empresas Global Rosetta S.L.U. y Estacionamientos y Servicios S.A.U. con NIF UTE 304815, en adelante UTE GETRONICS-EYSA

## 3 ADMISIÓN DE OFERTAS

La mesa de contratación de IAM, reunida el 23 de mayo de 2024 ha acordado la admisión de las siguientes ofertas:

- SERBATIC
- SERMICRO
- UTE GETRONICS-EYSA

Revisada la documentación entregada durante la valoración, se observa que la empresa SERBATIC ha incluido en la oferta, información sobre uno de los criterios de adjudicación objetivos, que debe ser entregada en el sobre 3.

Según consta en el apartado 5.1 Ampliación del horario de servicio de la Prestación 1 de su oferta técnica(pag 57 y 58 )

*“Se establece un modelo de gestión operativa, de atención a los usuarios y de operación en horario continuo extendido (24 horas x 7 días).”*

De acuerdo con la valoración establecida en el PCAP para ese criterio evaluable mediante fórmula le corresponderían 13 puntos. Esta información debe estar incluida en el sobre 3, no en el sobre 2.





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

A este respecto, en el PCAP se indica lo siguiente:

*Si un licitador incluyera información del SOBRE 3 o 4 en cualquiera de los SOBRES 1, 2 o ambos, podrá ser excluido del proceso de valoración. Asimismo, si un licitador incluyera información del sobre 4 en el sobre 3 podrá igualmente ser excluido del proceso de licitación.*

Por tanto, comprobado que se da dicha circunstancia, **se procede a la exclusión de la oferta presentada por la empresa SERBATIC.**

#### 4 CRITERIOS DE ADJUDICACION

Los criterios no valorables mediante fórmulas valoran diversos aspectos relacionados con:

- Planteamiento y coherencia de la solución global
- Modelo de gestión propuesto para cada una de las prestaciones
- Modelo de gestión propuesto en la prestación 1 para los distintos tipos de soporte
- Plan de calidad de la prestación 2
- Idoneidad de la solución propuesta para el desarrollo de nuevas funcionalidades de la prestación 3
- Valores añadidos

##### 4.1 ÁRBOL DE VALORACIÓN

La valoración de los licitadores se realizará en base a los siguientes criterios y puntuaciones:

N1	N2	Concepto	Valoración máxima	Peso criterio	Peso subcriterio	Sobre	Fase
A		<b>Criterios no valorables mediante fórmulas</b>	<b>46</b>				
	A.1	<b>Planteamiento y coherencia de la solución global</b>		<b>12</b>		<b>2</b>	<b>1</b>
	A.1.1	Coherencia entre las prestaciones			4	2	1
	A.1.2	Planteamiento global de solución			8	2	1
	A.2	<b>Propuesta prestación 1</b>		<b>10</b>		<b>2</b>	<b>1</b>





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

A.2.1	Modelo de gestión para el soporte la operación		6	2	1
A.2.2	Modelo de gestión para el soporte de nivel 2 a los usuarios		4	2	1
<b>A.3</b>	<b>Propuesta prestación 2</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
A.3.1	Modelo de gestión propuesto para el mantenimiento correctivo y adaptativo		6	2	1
A.3.2	Plan de calidad		2	2	1
<b>A.4</b>	<b>Propuesta prestación 3</b>		<b>11</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
A.4.1	Modelo de gestión propuesto para el mantenimiento evolutivo		6	2	1
A.4.2	Idoneidad de la solución propuesta para el desarrollo de nuevas funcionalidades		5	2	1
<b>A.5</b>	<b>Valores añadidos</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>B</b>	<b>Criterios evaluables mediante fórmulas</b>	<b>54</b>			
<b>B.1</b>	<b>Oferta económica</b>		<b>35</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>B.2</b>	<b>Ampliación horario de servicio de soporte</b>		<b>13</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>B.3</b>	<b>Mejoras en umbrales de indicadores ANS de prestación 3</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>			

Se considera que los criterios no valorables mediante fórmulas tienen el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

Los criterios no valorables mediante fórmulas son considerados como cualitativos a efectos de la aplicación del art. 146.3 de la LCSP que se explica con posterioridad.

La columna “Sobre” de la tabla anterior indica **el sobre de la oferta** presentada por cada licitador dónde debe estar incluida la información que permite valorar la oferta en el criterio correspondiente.

De conformidad con lo previsto en el artículo 146.3 de la LCSP, los licitadores que presenten ofertas que no superen el umbral del 50% en el conjunto de criterios relacionados con la calidad, serán excluidos del proceso selectivo. Dichos criterios corresponden en este expediente con A.1, A.2, A.3, A.4, A.5, B.2 y B.3, que se describen en el siguiente apartado y

Información de Firmantes del Documento





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

suman un total de 65 puntos por lo que será necesario que el licitador obtenga un mínimo de 32,5 puntos en la suma de éstos. En consecuencia, una vez se proceda a la apertura y evaluación del sobre 3, aquellos licitadores que no hayan alcanzado un total de **32,5 puntos** en la suma de criterios relacionados con la calidad serán excluidos del procedimiento de adjudicación.

Como en el caso de este expediente existen criterios relacionados con la calidad tanto sujetos a un juicio de valor como evaluables mediante fórmulas, la mesa de contratación podrá declarar la exclusión del proceso selectivo previa a la apertura del sobre 3 a aquellos licitadores para los que, aritméticamente, no sea posible que alcancen el umbral indicado en el párrafo anterior, esto es que la suma de los criterios no valorables mediante fórmulas sea inferior a 13,5 puntos.

## 4.2 A.1 PLANTEAMIENTO Y COHERENCIA DE LA SOLUCIÓN GLOBAL

### 4.2.1 A.1.1 COHERENCIA ENTRE LAS PRESTACIONES

En este punto se valorará la coherencia de los servicios y el modelo de gestión ofertados en las tres prestaciones y las relaciones entre ellas, y la coherencia de la propuesta con la plataforma.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	4 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

### 4.2.2 A.1.2 PLANTEAMIENTO GLOBAL DE SOLUCIÓN

En este punto se valorará la oferta técnica en su globalidad, y en general la viabilidad del servicio ofertado.

Se valorará el plan general que regirá la gestión del servicio. Se valorará la inclusión de metodologías ágiles.

Se valorará la continuidad y gobierno del servicio, la estructura, organización y cualificación del equipo con los que se abordaría, y la estrategia de transferencia de conocimiento y devolución del servicio.

También se valorarán las herramientas informáticas propuestas y aportadas por el licitador, sin coste adicional para IAM, para facilitar las actividades a desarrollar en los grupos de procesos de planificación, ejecución, seguimiento y control, y cierre del servicio:





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	8 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

### 4.3 A.2 PROPUESTA PRESTACIÓN 1

#### 4.3.1 A.2.1 MODELO DE GESTIÓN PARA EL SOPORTE A LA OPERACIÓN

Se valorará el modelo de gestión y procedimientos de actuación y escalado necesario para establecer un servicio de seguimiento hasta su cierre de las consultas, incidencias y peticiones en relación con los servicios TIC y las aplicaciones informáticas que constituyen la plataforma, así como para el cumplimiento de los ANS establecidos.

También se valorarán las propuestas de procesos y herramientas para la integración de los servicios de soporte con los servicios de soporte de primer nivel en IAM.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	6 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

#### 4.3.2 A.2.2 MODELO DE GESTIÓN PARA EL SOPORTE DE NIVEL 2 A LOS USUARIOS

Se valorará el modelo de gestión ofertado por el licitador para dar soporte a los usuarios en el uso y explotación de los servicios implementados en la plataforma, teniendo en cuenta que el objetivo de este servicio es facilitar en todo momento la usabilidad de los servicios TI y la resolución de los problemas de los usuarios en relación con este tema.

Así mismo, se tendrá en cuenta el plan general de formación ofertado por el licitador para la capacitación de los usuarios en el uso de los sistemas o servicios evolucionados.

También se valorará la estructura, organización y cualificación del equipo con los que se abordaría el servicio.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	4 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar







Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

#### 4.4 A.3 PROPUESTA PRESTACIÓN 2

##### 4.4.1 A.3.1 MODELO DE GESTIÓN PROPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ADAPTATIVO

Se valorará:

El modelo de gestión para acometer el mantenimiento correctivo y adaptativo de la plataforma, principalmente los procesos encaminados a mejorar la proactividad y planificación a la hora de ejecutar este tipo de mantenimiento.

Propuesta para la planificación y gestión de adaptativos.

Descripción de procedimientos a seguir, la planificación de las paradas de servicio, el control de cambios, el diagnóstico de errores, el mantenimiento de la documentación funcional y técnica del sistema y toda aquella información que el licitador considere de interés para proveer un servicio de calidad.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	6 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

##### 4.4.2 A.3.2 PLAN DE CALIDAD

Se valorará el plan de calidad presentado para esta prestación.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	2 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

#### 4.5 A.4 PROPUESTA PRESTACIÓN 3

##### 4.5.1 A.4.1 MODELO DE GESTIÓN PROPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

El licitador deberá exponer con especial detenimiento el modelo de gestión a aplicar para dar respuesta a las necesidades de evolución de las aplicaciones que forman parte de la





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

plataforma. Además, se valorará el modelo de integración con sistemas de terceros, el plan de Gobierno y el Plan de Calidad para esta prestación.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	6 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

#### 4.5.2 A.4.2 IDONEIDAD DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA PARA EL DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES

En este criterio medirá el grado de adecuación del servicio a los requisitos solicitados para el desarrollo de nuevas funcionalidades. Se tendrá en cuenta la metodología propuesta, especialmente propuestas para agilizar los procesos de toma de requisitos y validación funcional, que la solución técnica descrita en la oferta se adecúe a los parámetros solicitados en el pliego, las herramientas utilizadas, así como el detalle técnico y funcional que permita asegurar la prestación de los servicios con máxima calidad, y las medidas de seguridad y grado de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad. Para ello, se tendrá en cuenta la propuesta de posibles casos de uso ejemplificantes, el enfoque en su análisis y la propuesta de solución.

Las características de este criterio son las siguientes:

Puntos máximos	5 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

#### 4.6 A.5 VALORES AÑADIDOS

En este criterio se valorarán todos aquellos aspectos de la propuesta adicionales a los requeridos en el pliego que faciliten la implantación del servicio y su evolución en el marco del presente contrato y/o contribuyan a la mejora de la calidad del servicio y a su innovación funcional o tecnológica.

En particular, se prestará especial atención a la inclusión de herramientas y productos software que faciliten la toma de requisitos y creación de prototipos rápidos, la automatización de captura de datos y en general el trabajo en campo y en movilidad, dentro de las operativas relacionadas con las ofrecidas actualmente por la plataforma.

Las características de este criterio son las siguientes:





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Puntos máximos	5 puntos.
Tipo de criterio	Maximizar

Criterio de valoración:

- o Ninguna propuesta de valor añadido relevante: 0 puntos.
- o Una propuesta de valor añadido relevante: 1 punto.
- o Dos propuestas de valor añadido relevantes: 2 puntos.
- o Tres propuestas de valor añadido relevantes: 3 puntos.
- o Cuatro propuestas de valor añadido relevantes: 4 puntos.
- o Cinco o más propuestas de valor añadido relevantes: 5 puntos.

## 5 VALORACIÓN DE LA OFERTA PRESENTADA POR LA EMPRESA SERMICRO

### 5.1 CRITERIO ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR.

#### 5.1.1 CRITERIO A.1 PLANTEAMIENTO Y COHERENCIA DE LA SOLUCIÓN GLOBAL

La puntuación máxima será de **12 puntos**.

Este criterio se compone de los dos subcriterios siguientes cuyo peso parcial se ha determinado proporcionalmente a su valoración máxima

##### 5.1.1.1 SUBCRITERIO A.1.1 COHERENCIA ENTRE LAS PRESTACIONES

Puntuación máxima: **4 puntos**.

#### Explicación de la valoración:

En la propuesta a veces se mezclan tareas entre prestaciones, sobre todo de prestación 1 en el resto de las prestaciones. Por lo que no queda claro a veces si las propuestas son para la prestación 1 o para otras prestaciones, lo que indica problemas de coherencia entre las prestaciones.

Sí hay puntos comunes entre los modelos de gestión de todas las prestaciones, estando todas asentadas sobre el establecimiento de una herramienta de gestión basada en el histórico, que





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

se considera adecuado, aunque con menos peso que el problema reflejado en el párrafo anterior.

La propuesta en general es poco adecuada, ya que no está dirigida a la plataforma a mantener, sin haber actuaciones concretas para orientar el servicio según sus necesidades específicas (por ejemplo, los retos que supone la movilidad y los colectivos a atender en los servicios de soporte), lo que indica baja coherencia de la propuesta con la plataforma a mantener.

Puntuación obtenida: **1 Puntos**

#### 5.1.1.2 SUBCRITERIO A.1.2 PLANTEAMIENTO GLOBAL DE SOLUCIÓN

Puntuación máxima: **8 puntos**.

##### Explicación de la valoración:

Respecto al plan general que rige la gestión del servicio, la oferta en su globalidad es adecuada, aunque luego entrando en el detalle se encuentran algunas inconsistencias, en concreto en el modelo de soporte de nivel 2 se hace una propuesta sin ninguna relación con el de soporte a la operación, cuando deberían estar relacionados, y en algunas funciones se solapan. Y luego más adelante en el modelo de la prestación 2, vuelve a describir de los servicios de soporte con un modelo ligeramente diferente y funciones solapadas con el de soporte a la operación. Por lo que se considera un planteamiento global poco adecuado.

Se incluyen metodologías ágiles, lo que es muy adecuado al servicio a prestar.

Se describe con detalle un plan de continuidad con medidas preventivas y de contingencia, plan de respaldo y recuperación, muy adecuado al servicio a prestar.

Respecto al gobierno del servicio, se proporciona un esquema de gobierno, pero no se propone ninguna medida concreta, lo que se considera poco adecuado.

El equipo de trabajo se considera bien dimensionado, pero con perfiles con una cualificación media, que para algunas tareas de las prestaciones 2 y 3 puede resultar insuficiente, por lo que se considera poco adecuado.

La estrategia de transferencia del conocimiento y devolución del servicio es muy adecuada, identificando responsabilidades y tareas concretas a acometer en la fase de devolución del servicio.

Las herramientas propuestas por el licitador para facilitar las actividades a desarrollar en los grupos de procesos de planificación, ejecución, seguimiento y control, y cierre del servicio, son todas encaminadas a la gestión de RRHH, no siendo aplicables considerando el modelo de relación contractual de este pliego, por lo que se consideran muy poco adecuadas.





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Puntuación obtenida: **3,5 Puntos**

### 5.1.2 CRITERIO A.2 PROPUESTA PRESTACIÓN 1

La puntuación máxima será de **10 puntos**.

Este criterio se compone de los dos subcriterios siguientes cuyo peso parcial se ha determinado proporcionalmente a su valoración máxima

#### 5.1.2.1 SUBCRITERIO A.2.1 MODELO DE GESTIÓN PARA EL SOPORTE A LA OPERACIÓN

Puntuación máxima: **6 puntos**.

##### Explicación de la valoración:

Respecto al modelo general de gestión, inicialmente en su propuesta el licitador propone en este apartado un modelo de gestión de documentos, en vez de un modelo de gestión para soporte, lo que no se ajusta a lo requerido en el pliego. Posteriormente sí enfoca adecuadamente la propuesta técnica, y propone un indicador adicional que aporta cierto valor a la propuesta. Por tanto, este modelo de gestión se considera adecuado.

En la gestión del equipo de trabajo se detallan las políticas de incorporación a la empresa y formación continua, lo que se considera adecuado.

En la gestión operativa únicamente se hace referencia a que se realizarán las tareas especificadas en el pliego. Más adelante se define en detalle una propuesta de procedimiento de escalado, que, aunque es correcta, resulta insuficiente para explicar todo el modelo operativo. Por tanto, esta propuesta se considera muy poco adecuada.

Respecto al seguimiento de ANS, se aporta un ejemplo de seguimiento de ANS con un informe sencillo. Para el control de ANS, se propone una metodología basada en control de los incumplimientos con un proceso para las acciones correctoras, en el que se echa en falta algún mecanismo específico de evaluación de la eficacia de esas acciones correctoras, lo que se considera poco adecuado.

Respecto a las herramientas para la integración de los servicios de soporte con los servicios de soporte de primer nivel de IAM, se propone el uso de una herramienta de gestión basada en el histórico, y se describe en detalle su implementación, no aportando la oferta ninguna herramienta para su soporte sino además especificando que será IAM quien proporcione las licencias requeridas. Por tanto, esta propuesta es muy poco adecuada.





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Puntuación obtenida: **2 Puntos**

### 5.1.2.2 SUBCRITERIO A.2.2 MODELO DE GESTIÓN PARA EL SOPORTE DE NIVEL 2 A USUARIOS

Puntuación máxima: **4 puntos**.

#### Explicación de la valoración:

Respecto al modelo de gestión del soporte de nivel 2, los servicios ofertados están basados en un modelo de gestión reconocido, lo que se considera adecuado. La oferta no está adaptada a los requerimientos específicos del soporte de nivel 2 (soporte especializado no general, con un colectivo que trabaja en calle), siendo una propuesta genérica de servicios de soporte, lo que es insuficiente. Por tanto, esta propuesta se considera muy poco adecuada.

Se describen en detalle diferentes acciones de formación que estarían incluidas en esta prestación, con diversos tipos de actividades formativas, lo que se considera una mejora adicional muy adecuada.

El equipo de trabajo se considera bien dimensionado y con perfiles con una cualificación media, que no es adecuado para este tipo de soporte y puede resultar insuficiente ya que es el soporte especializado, que a veces puede requerir mayor conocimiento y experiencia que el ofertado. Por lo que se considera una propuesta poco adecuada.

Puntuación obtenida: **1 Puntos**

### 5.1.3 CRITERIO A.3 PROPUESTA PRESTACIÓN 2

La puntuación máxima será de **8 puntos**.

Este criterio se compone de los dos subcriterios siguientes cuyo peso parcial se ha determinado proporcionalmente a su valoración máxima

#### 5.1.3.1 SUBCRITERIO A.3.1 MODELO DE GESTIÓN PROPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ADAPTATIVO

Puntuación máxima: **6 puntos**.

#### Explicación de la valoración:





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

El licitador describe un modelo de gestión para mantenimiento correctivo que incluye servicios duplicados con los de la prestación 1. Se describen acciones que, si bien algunas son adecuadas, no siguen un orden concreto, ni se proporciona un esquema de las mismas, lo que hace que la propuesta sea difícil de seguir y comprender. No hay ninguna acción encaminada a mejorar la proactividad ni planificación. Por lo que se considera muy poco adecuada.

En la propuesta para el mantenimiento adaptativo, se describe el alcance del mantenimiento, pero no hay propuesta como tal para planificación ni la gestión específica de este tipo de mantenimiento, lo que es muy poco adecuado.

Los procedimientos descritos son principalmente orientados a la prestación 1, y respecto de los elementos a valorar en este criterio, se describe someramente el mantenimiento de la documentación funcional y técnica del sistema, lo que se considera adecuado.

Puntuación obtenida: **1 Puntos**

#### 5.1.3.2 SUBCRITERIO A.3.2 PLAN DE CALIDAD

Puntuación máxima: **2 puntos.**

##### Explicación de la valoración:

Se describe alguna acción general encaminada a mejorar la calidad, y los objetivos del plan de calidad, lo que es insuficiente y por tanto poco adecuado.

El licitador posee una certificación de calidad para la prestación de sus servicios lo que aporta un cierto valor al plan de calidad por los procedimientos aparejados a dicha certificación, y es adecuado.

Puntuación obtenida: **1 Puntos**

#### 5.1.4 CRITERIO A.4 PROPUESTA PRESTACIÓN 3

La puntuación máxima será de **11 puntos.**

Este criterio se compone de los dos subcriterios siguientes cuyo peso parcial se ha determinado proporcionalmente a su valoración máxima





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

#### 5.1.4.1 SUBCRITERIO A.4.1 MODELO DE GESTIÓN PROPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Puntuación máxima: **6 puntos**.

##### Explicación de la valoración:

Se propone una metodología ágil con un modelo correcto, pero no se menciona cómo se usará ninguna herramienta para este tipo de mantenimiento, parece que la herramienta se usa más bien para gestión de incidencias. La propuesta es por tanto ligeramente poco adecuada.

Respecto al modelo de integración con sistemas de terceros, se mantienen principios de integración adecuados, lo que es correcto. Sin embargo, se basa más en la integración de terceros con la plataforma, que en la plataforma con terceros, que es el caso más habitual como así se indica en el anexo técnico del pliego. La propuesta es por tanto adecuada.

Respecto al plan de Gobierno, solo hay una descripción de perfiles, lo que se considera muy poco adecuado.

Respecto al plan de Calidad para esta prestación, se indican tres puntos a tener en cuenta, y habla de indicadores de calidad, pero no dice cómo se van a calcular, por lo que la propuesta se considera ligeramente poco adecuada.

Puntuación obtenida: **2 Puntos**

#### 5.1.4.2 SUBCRITERIO A.4.2 IDONEIDAD DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA PARA EL DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES

Puntuación máxima: **5 puntos**.

##### Explicación de la valoración:

Se propone una metodología ágil, con una herramienta para la planificación y estimación de esfuerzo. Sin embargo, esta herramienta no dispone de la funcionalidad necesaria para realizar estimaciones de esfuerzo, solo permite reflejarlas. Sí es una herramienta adecuada para la planificación y seguimiento, aunque no es la más adecuada en los casos de metodología ágil. Tampoco permite agilizar los procesos de toma de requisitos y validación funcional. Por lo que se considera una propuesta poco adecuada.

Respecto a las medidas de seguridad, se hace mención a medidas de seguridad en la infraestructura, que no son objeto de este servicio, aunque sí se propone una medida que es







Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

adecuada. Se indica que se alinearán las medidas de seguridad con los principios y requisitos del ENS. Se considera por tanto adecuado.

Respecto a la propuesta de posibles casos de uso ejemplificantes, no hay ninguna propuesta, lo que es muy poco adecuada.

Puntuación obtenida: **1 Puntos**

### 5.1.5 CRITERIO A.5 VALORES AÑADIDOS

La puntuación máxima será de **5 puntos**.

#### Explicación de la valoración:

Se hace una propuesta de organización del equipo para cubrir correctamente la demanda de servicio. Esto no se considera un valor añadido ya que el servicio hay que cubrirlo en todo caso independientemente del número de técnicos asignados. También se propone un perfil adicional parcial, lo que sí se considera que aporta un cierto valor añadido al servicio, pero no lo suficiente como para considerarlo una propuesta relevante.

Se propone una infraestructura de la empresa para prestar un servicio adicional, aunque no se da suficiente información para saber cómo se prestaría ese servicio adicional, sí es un servicio interesante y se considera una propuesta relevante.

Se propone una mejora en la operativa de despliegues, pero esto no es un valor añadido puesto que ya está implementada en la plataforma.

Se aporta una herramienta para mejorar la gestión documental, que en el contexto de las funcionalidades de la plataforma y el proyecto aporta poco valor, puesto que no se manejan muchos documentos y son muy estables, por lo que no se considera una propuesta relevante.

Puntuación obtenida: **1 Puntos**

## 6 VALORACIÓN DE LA OFERTA PRESENTADA POR LA EMPRESA UTE GLOBAL ROSETTA-EYSA

### 6.1 CRITERIO ADJUDICACIÓN EVALUABLES MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR.





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

### 6.1.1 CRITERIO A.1 PLANTEAMIENTO Y COHERENCIA DE LA SOLUCIÓN GLOBAL

La puntuación máxima será de **12 puntos**.

Este criterio se compone de los dos subcriterios siguientes cuyo peso parcial se ha determinado proporcionalmente a su valoración máxima

#### 6.1.1.1 SUBCRITERIO A.1.1 COHERENCIA ENTRE LAS PRESTACIONES

Puntuación máxima: **4 puntos**.

##### Explicación de la valoración:

Las tareas de cada una de las prestaciones están bien delimitadas, y tienen cierta relación entre ellas, descrita en la propuesta. Hay coherencia entre las herramientas y procesos propuestos para cada una de ellas.

Se propone un cuadro de mando integral para tener la visión general de las métricas e indicadores de todas las prestaciones, lo que proporciona coherencia entre las prestaciones.

En general, se presenta una propuesta muy adecuada a los servicios a prestar y la plataforma a mantener, enfocando en cada una de las propuestas su implementación concreta en la plataforma, tanto a nivel de tecnología como de los colectivos a dar soporte.

Puntuación obtenida: **3,5 Puntos**

#### 6.1.1.2 SUBCRITERIO A.1.2 PLANTEAMIENTO GLOBAL DE SOLUCIÓN

Puntuación máxima: **8 puntos**.

##### Explicación de la valoración:

Respecto al plan general que rige la gestión del servicio, la oferta en su globalidad es adecuada, y aunque la información es consistente, a veces resulta difícil de seguir la oferta por cómo está estructurada, por lo que en su conjunto se considera adecuado.

Se incluyen metodologías ágiles, lo que es muy adecuado al servicio a prestar.

Se detalla muy adecuadamente el plan de continuidad, especificando acciones de contingencia en caso de indisponibilidad. El licitador cuenta con un Sistema de Gestión de la Continuidad de Servicio y con la Política de Continuidad de Servicio alineado con una normativa estándar





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

y está certificado en dicha normativa, lo que supone una mejora adicional y da valor a la propuesta.

Respecto al gobierno del servicio, se proporciona un esquema de gobierno y tres comités, pero no se propone ninguna medida concreta, lo que se considera adecuado.

El equipo de trabajo se considera bien dimensionado, con perfiles con una cualificación alta, y un procedimiento para atenuar la dependencia del personal del servicio, lo que se considera una mejora muy adecuada y con gran valor para el servicio a prestar.

La estrategia de transferencia del conocimiento y devolución del servicio es muy adecuada, identificando con detalle responsabilidades y tareas concretas a acometer en la fase de devolución del servicio.

Respecto a las herramientas propuestas por el licitador para facilitar las actividades a desarrollar en los grupos de procesos de planificación, ejecución, seguimiento y control, y cierre del servicio, el licitador propone varias herramientas: de seguimiento y control, de prototipado, auditorías de seguridad, y herramientas de monitorización. Por tanto, la propuesta se considera muy adecuada.

Puntuación obtenida: **7 Puntos**

### 6.1.2 CRITERIO A.2 PROPUESTA PRESTACIÓN 1

La puntuación máxima será de **10 puntos**.

Este criterio se compone de los dos subcriterios siguientes cuyo peso parcial se ha determinado proporcionalmente a su valoración máxima

#### 6.1.2.1 SUBCRITERIO A.2.1 MODELO DE GESTIÓN PARA EL SOPORTE A LA OPERACIÓN

Puntuación máxima: **6 puntos**.

##### Explicación de la valoración:

Respecto a la gestión operativa y procedimientos, se propone como mejora adicional al servicio de soporte un centro de control remoto, operativo durante el horario de servicio, con centralita propia para proporcionar soporte telefónico, y acceso a las herramientas de gestión proporcionadas por IAM. Se proporcionan KPIs e indicadores sobre el funcionamiento de este centro de control. Esto supone una mejora importante respecto a la establecido en el pliego. Por tanto, se considera una propuesta muy adecuada.

Se describen los canales por los que pueden llegar las incidencias al soporte, siendo el licitador el responsable de su recepción y gestión inicial en las herramientas de trabajo en los casos





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

especificados en el pliego y en otros adicionales ofertados por el licitador. Esto se considera una mejora respecto a los establecido en el pliego. Por tanto, se considera una propuesta muy adecuada.

Para el seguimiento y control de ANS, se describen las herramientas y procedimientos actuales utilizadas en IAM, y no se propone ninguna mejora respecto a lo establecido en el pliego, lo que resulta en una propuesta adecuada.

En los procedimientos y herramientas para la integración de los servicios de soporte de IAM, en el punto 2.5 de la oferta se describen varias herramientas para mejorar la gestión del servicio, siendo especialmente relevante la propuesta de ampliación de la monitorización, lo que se considera muy adecuado.

Puntuación obtenida: **5,5 Puntos**

#### 6.1.2.2 SUBCRITERIO A.2.2 MODELO DE GESTIÓN PARA EL SOPORTE DE NIVEL 2 A USUARIOS

Puntuación máxima: **4 puntos.**

##### Explicación de la valoración:

El licitador propone una estrategia de comunicación bidireccional con múltiples canales de comunicación, algunos adicionales a los exigidos en el pliego, y que se considera bien enfocada dada la naturaleza de este tipo de soporte y los colectivos que lo reciben. Esta estrategia quedará plasmada en un plan que incluirá métricas e indicadores que formarán parte del cuadro de mando integral del servicio, lo que se considera una mejora adicional. Por tanto, se considera una propuesta muy adecuada.

Se describe una propuesta de formación con acciones concretas adecuadas a los colectivos susceptibles de recibirla, lo que se considera muy adecuado.

El equipo de trabajo se considera bien dimensionado y con perfiles con una cualificación alta, lo que es una mejora adicional sobre el equipo que se considera necesario para prestar adecuadamente este tipo de soporte. Por lo que se considera una propuesta muy adecuada.

Puntuación obtenida: **4 Puntos**

#### 6.1.3 CRITERIO A.3 PROPUESTA PRESTACIÓN 2

La puntuación máxima será de **8 puntos.**

Este criterio se compone de los dos subcriterios siguientes cuyo peso parcial se ha determinado proporcionalmente a su valoración máxima





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

### 6.1.3.1 SUBCRITERIO A.3.1 MODELO DE GESTIÓN PROPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y ADAPTATIVO

Puntuación máxima: **6 puntos**.

#### Explicación de la valoración:

Respecto a la planificación del mantenimiento correctivo, el licitador propone un modelo de gestión basado en metodologías Agile, con integración y entrega continua. En lo referente a prestación 2, se aplicaría una aproximación basada en técnicas de referencia, para la gestión de la planificación. Respecto a la proactividad, se propone un análisis proactivo de las incidencias. Se propone un proceso específico para las paradas de servicio y control de cambios que se considera adecuado a las necesidades. Esta propuesta se considera muy adecuada.

Respecto al mantenimiento adaptativo, se propone una planificación y unas propuestas de mantenimiento en base al software base descrito en el pliego, lo que se considera muy adecuado.

Para el diagnóstico de errores se proponen varias herramientas de monitorización y un umbral de rebotes de petición de información a nivel 1 o usuario, a partir del cual se involucre al jefe de proyecto, lo que se considera una mejora adicional muy adecuada.

Respecto al mantenimiento de documentación funcional y técnica, se propone unificar esta documentación en una estructura en una herramienta colaborativa, lo que se considera adecuada.

Puntuación obtenida: **5,5 Puntos**

### 6.1.3.2 SUBCRITERIO A.3.2 PLAN DE CALIDAD

Puntuación máxima: **2 puntos**.

#### Explicación de la valoración:

El licitador propone un plan de calidad con buen nivel de detalle y adecuado para la prestación. Se describe las tareas a realizar para las actividades de Aseguramiento de Calidad, basadas en las mejores prácticas de los principios de un modelo de calidad de referencia. Todas las actividades tienen responsables y una periodicidad propuesta, junto con indicadores concretos para medir el grado de calidad alcanzado, lo que se considera correcto y bien enfocado a las necesidades. Por tanto, se considera una propuesta muy adecuada.

Puntuación obtenida: **2 Puntos**





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

### 6.1.4 CRITERIO A.4 PROPUESTA PRESTACIÓN 3

La puntuación máxima será de **11 puntos**.

Este criterio se compone de los dos subcriterios siguientes cuyo peso parcial se ha determinado proporcionalmente a su valoración máxima

#### 6.1.4.1 SUBCRITERIO A.4.1 MODELO DE GESTIÓN PROPUESTO PARA EL MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Puntuación máxima: **6 puntos**.

##### Explicación de la valoración:

El modelo de gestión propuesto indica que, dependiendo del tipo de evolutivo, se haría un análisis para elegir un modelo clásico o ágil. Se usaría una herramienta de referencia para gestión de proyectos Agile como herramienta para la gestión del mantenimiento y se propone un flujo de trabajo, con gran detalle de los procesos implicados y propuesta de técnicas de trabajo, por lo que es una propuesta muy adecuada.

Respecto al modelo de integración con sistemas de terceros, se propone una arquitectura de donde estarán ubicadas estas integraciones, con un diagrama con la propuesta de integraciones, y siguiendo los principios de arquitectura de IAM, que se considera muy adecuado.

Respecto al plan de Gobierno, se proponen 3 tipos de comités con distintas periodicidades e integrantes, lo que es adecuado.

Respecto al plan de Calidad para esta prestación, se propone una metodología basada en pruebas, con diseño de pruebas con una herramienta de código abierto de gestión de pruebas automatizadas, entrega de plan de pruebas e informe, y una herramienta de código abierto de pruebas de rendimiento para pruebas de rendimiento. La obtención automatizada de indicadores de calidad se realizaría mediante la herramienta de gestión de referencia de proyectos Agile, realizando cuadros de mando. El uso de estas herramientas se considera una mejora adicional. Esta propuesta es por tanto muy adecuada.

Puntuación obtenida: **5,5 Puntos**

#### 6.1.4.2 SUBCRITERIO A.4.2 IDONEIDAD DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA PARA EL DESARROLLO DE NUEVAS FUNCIONALIDADES

Puntuación máxima: **5 puntos**.





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

Explicación de la valoración:

Respecto a la metodología, se haría un análisis para elegir un modelo clásico o ágil. Las herramientas propuestas son: herramienta de estimación de esfuerzo basada en hojas de cálculo, herramienta de código abierto de pruebas automatizadas para pruebas y herramientas de pruebas de integración. Estas propuestas permiten agilizar los procesos de validación funcional. También se proponen herramientas de análisis estático de código fuente, y de análisis dinámico de aplicaciones. Por tanto, se considera una propuesta muy adecuada.

Respecto a las medidas de seguridad, el diseño del servicio se basa en un plan que contempla la seguridad de las aplicaciones desde una fase temprana del desarrollo, pero no se especifica nada más. Se garantiza grado de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad. Por tanto, se considera una propuesta adecuada.

Respecto a la propuesta de posibles casos de uso ejemplificantes, se hace enfoque en su análisis y la propuesta de solución; y se proporcionan ejemplos para GESAM y AMPOL, por lo que se considera una propuesta muy adecuada.

Puntuación obtenida: **4,5 Puntos**

### 6.1.5 CRITERIO A.5 VALORES AÑADIDOS

La puntuación máxima será de **5 puntos**.

Explicación de la valoración:

Se ofrece una herramienta que facilita el desarrollo de prototipos y aplicativos que tengan una duración limitada en el tiempo, lo que se considera una propuesta relevante.

Se ofrece una infraestructura que permite ofrecer soporte telefónico para la prestación 1, lo que supone una mejora importante respecto a lo que se exige en el pliego y es por tanto una propuesta relevante.

Se ofrecen 12 propuestas de innovación funcional, de mejoras funcionales para GESAM y AMPOL, para aumentar el valor de la plataforma para los usuarios. Estas propuestas son interesantes y aportarían valor a la plataforma, pero no se ofrecen directamente por el licitador ya que conllevan gasto para el Ayuntamiento en la prestación 3, por lo que no se tienen en cuenta en la valoración.

Puntuación obtenida: **2 Puntos**





Núm. expediente	300/2024/00020
Título expediente	Contrato de servicios TI para el soporte y mantenimiento de la plataforma de gestión del servicio de Agentes de Movilidad y Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid
Documento	INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

## 7 CUADRO RESUMEN DE LA PUNTUACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

N1	N2	Concepto	Valoración máxima	Peso criterio	Peso subcriterio	SERMICRO	UTE GETRONICS-EYSA
A		<b>Criterios no valorables mediante fórmulas</b>	<b>46</b>			<b>13,5</b>	<b>39,5</b>
	A.1	<b>Planteamiento y coherencia de la solución global</b>		<b>12</b>		<b>4,5</b>	<b>10,5</b>
		Coherencia entre las prestaciones			4	1	3,5
		Planteamiento global de solución			8	3,5	7
	A.2	<b>Propuesta prestación 1</b>		<b>10</b>		<b>3</b>	<b>9,5</b>
		Modelo de gestión para el soporte la operación			6	2	5,5
		Modelo de gestión para el soporte de nivel 2 a los usuarios			4	1	4
	A.3	<b>Propuesta prestación 2</b>		<b>8</b>		<b>2</b>	<b>7,5</b>
		Modelo de gestión propuesto para el mantenimiento correctivo y adaptativo			6	1	5,5
		Plan de calidad			2	1	2
	A.4	<b>Propuesta prestación 3</b>		<b>11</b>		<b>3</b>	<b>10</b>
		Modelo de gestión propuesto para el mantenimiento evolutivo			6	2	5,5
		Idoneidad de la solución propuesta para el desarrollo de nuevas funcionalidades			5	1	4,5
	A.5	<b>Valores añadidos</b>		<b>5</b>	5	1	2

Por tanto, las ofertas presentadas por las empresas:

**SERMICRO**

**UTE GETRONICS-EYSA**

han alcanzado o superado la puntuación mínima exigible de 13,5 puntos, por lo que pasan a la siguiente fase del procedimiento de licitación.

