



**ACTA DE VALORACIÓN TÉCNICA DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO,  
SISTEMAS, COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PARA AUTOBUSES DE CÓRDOBA,  
S.A. (AUCORSA) (REF. 12/2024)**

**Asistentes:**

Luis Fernando Arcos Serrano

Rafael Ascanio Cruzado

En Córdoba, siendo las 9.00 horas del día 12 de septiembre de 2024, se reúnen en la sede principal de AUCORSA los miembros relacionados con anterioridad, como componentes de la comisión técnica de valoración del expediente citado ref. 12/2024, para el estudio de la documentación contenida en el Sobre B (oferta técnica en formato electrónico) y referida a los criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor (apartado 8.3.1 del PCAP).

Analizada la documentación técnica conforme a los criterios de valoración especificados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (hasta un máximo de 49 puntos), esta comisión eleva a la mesa de contratación los siguientes resultados:

| LICITADOR  | C1<br>(15 pt) | C2<br>(15 pt) | C3<br>(15 pt) | C4<br>(4 pt) | TOTAL<br>(49 pt) |
|------------|---------------|---------------|---------------|--------------|------------------|
| CONTROLSYS | 3,75          | 7,50          | 3,75          | 1            | <b>16</b>        |
| INNOVASUR  | 15            | 7,50          | 11,25         | 4            | <b>37,75</b>     |
| PREMIUM    | 15            | 11,25         | 15            | 4            | <b>45,25</b>     |

| CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR |  |
|---|--|
| <b>C1</b>   | Presentación y descripción de la propuesta |
| <b>C2</b>   | Gestión del proyecto                       |
| <b>C3</b>   | Equipo de trabajo                          |
| <b>C4</b>   | Sistema de gestión de tickets              |



Según se indica en el apartado 8.3.1 del PCAP, se establece un mínimo de 24,50 puntos sobre el conjunto de los criterios cualitativos propuestos para continuar en el proceso de licitación. En base a esta condición, se propone a la Mesa de Contratación la exclusión de las ofertas que no hayan alcanzado esta puntuación mínima requerida.

En el anexo I figura la valoración detallada de las propuestas presentadas.

Sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión siendo las 14.00 horas del día anteriormente señalado, extendiéndose la presente acta que suscriben todos los miembros asistentes.

En Córdoba, a 12 de septiembre de 2024

Fdo. Luis Fernando Arcos Serrano

Fdo. Rafael Ascanio Cruzado



## **ANEXO I**

Valoración por criterio según puntuación correspondiente y aplicando factor de ponderación en base al cumplimiento de los requisitos establecidos y calidad de la documentación adjunta en cada caso:

- **EXCELENTE** (100%). Cumple con todos los requisitos establecidos y la documentación está perfectamente organizada y detallada, incluyendo aportaciones bien definidas.
- **NOTABLE** (75%). Reúne todos los requisitos valorables y está bastante detallado, aunque mejorable en cuanto a organización, claridad o concreción.
- **ACEPTABLE** (50%). Es correcto, adecuándose estrictamente a lo requerido, pero la documentación está desorganizada y/o poco detallada.
- **INSUFICIENTE** (25%). Presenta errores o aspectos no realizables, y/o la documentación no está debidamente detallada.
- **MUY DEFICIENTE** (0%). Incumplimiento grave en los requisitos establecidos y/o documentación insuficiente para su valoración.

Las ofertas se han valorado siguiendo un orden alfabético por nombre de licitador.



## **CONTROLSYS**

### **Criterio 1. Presentación y descripción de la propuesta.**

- *Definición de los objetivos y descripción de la propuesta.*

Presentación breve de la empresa, aunque no se aportan referencias de contratos similares a este en otras entidades o empresas.

La propuesta se describe con los mismos términos establecidos en el PPT, sin mayor detalle y sin valor añadido.

- *Descripción de la organización, fases, tareas y actividades del servicio planteado.*

Se presenta con poco detalle y no es completo, no se consideran algunas de las actividades contempladas en el PPT. En general, no se aporta valor añadido.

Se le otorga una valoración de INSUFICIENTE.

Valoración =  $15 \times 0,25 = 3,75$  puntos. (hasta 15 puntos)

### **Criterio 2. Gestión del proyecto.**

- *Descripción de la metodología que se aplicará en el proyecto, desde la planificación hasta su ejecución, seguimiento y control, teniendo en cuenta las actividades descritas en el apartado 4 del PPT. Se valorarán las tecnologías, herramientas y métodos propuestos que aporten eficacia y valor añadido en las tareas de apoyo, soporte y asistencia técnica. Se deberá especificar claramente el nivel de asistencia presencial durante las actividades y nivel de servicio que corresponda, al menos, en base a lo requerido en el pliego técnico.*

Se menciona que la metodología aplicada estará basada en el PMBOK. Se indican herramientas para la planificación, ejecución, monitoreo y control, y tecnologías de soporte (administración remota), aunque con poco nivel de detalle.

Igualmente se mencionan tecnologías para automatización del mantenimiento preventivo, monitorización en tiempo real, y el uso de herramientas colaborativas, aunque sin mayor detalle.

- *Especificación del nivel de servicio (ANS) propuesto y su cumplimiento.*

Respecto al ANS propuesto, se ajusta a lo establecido en el pliego técnico en los tiempos de respuesta y resolución. Se propone como horario de atención de soporte telefónico de 8 a 18.30 horas de lunes a viernes. En cuanto al nivel de disponibilidad y presencialidad, se indica que dispone de equipo técnico para



las tareas de soporte para acudir in-situ a las incidencias, debido a la cercanía con la sede de AUCORSA, aunque no se menciona la oficina de atención al cliente ni la frecuencia de visitas para tareas de mantenimiento preventivo y revisiones rutinarias, en base a lo requerido.

En cuanto al cumplimiento, no se detalla su monitorización, informes de desempeño, revisiones, auditorías, etc.

- *Certificaciones de empresa que aporten calidad o valor añadido al objeto de este contrato.*

Se indican certificaciones de calidad y de servicio, tales como ISO 27001, ISO 20000-1, ISO 9001, ISO 14001 y ENS (en proceso de certificación, aunque no se especifica su categoría).

Se indican certificaciones como *partner* tecnológico de diversos fabricantes importantes del sector.

Se le otorga una valoración de ACEPTABLE.

Valoración: =  $15 \times 0,5 = 7,50$  puntos. (hasta 15 puntos)

### Criterio 3. Equipo de trabajo.

- *Organigrama propuesto para la ejecución del proyecto.*

Se aporta organigrama del equipo de trabajo propuesto, en base a lo establecido en el PPT.

- *Detalle de funciones, responsabilidades y rol que desarrollará cada uno de los perfiles en la ejecución del contrato, teniendo en cuenta las diferentes actividades y sistemas definidos, así como el nivel de dedicación.*

Según se requiere en este apartado, no se describen las funciones, responsabilidades ni rol desempeñado por el equipo de trabajo propuesto en este proyecto, ni se hace referencia al nivel de dedicación de cada uno de los perfiles según las actividades y áreas descritas durante la prestación del servicio.

- *Resumen del CV del personal adscrito, sin indicación de género ni identidad.*

No se aporta resumen del CV del personal adscrito al proyecto, según se requiere, aportando cualificación y nivel de experiencia. Se incluye una descripción general de tareas desempeñadas por el gestor/coordinador del servicio y una descripción conjunta de tareas para los puestos de técnicos de soporte N1 y N2, técnico de seguridad y administrador de sistemas en red, aunque esta información debería haber sido parte del apartado anterior.



Se le otorga una valoración de INSUFICIENTE.

Valoración: =  $15 \times 0,25 = 3,75$  puntos. (hasta 15 puntos)

**Criterio 4. Sistema de gestión de tickets.**

- *Descripción del sistema o herramienta de tickets propuesto para la gestión de solicitudes, incidencias y documentación de las actividades y tareas descritas en este proyecto.*

Se propone *GLPI / REDMINE* como plataforma de gestión de incidencias e inventariado basada en tickets.

No se describe el sistema propuesto ni se aporta valor añadido, más allá de indicar que permitirá la recepción y registro de incidencias, tareas, y actualización de tickets con el progreso y resolución.

Se le otorga una valoración de INSUFICIENTE.

Valoración: =  $4 \times 0,25 = 1$  punto. (hasta 4 puntos)

**Valoración total:** =  $3,75 + 7,50 + 3,75 + 1 = 16$  puntos.



## **INNOVASUR**

### **Criterio 1. Presentación y descripción de la propuesta.**

- *Definición de los objetivos y descripción de la propuesta.*

Presentación adecuada de la empresa, exponiendo su capacidad y experiencia con referencias a otros contratos similares para el desarrollo del proyecto.

La descripción de la propuesta cumple con lo establecido en el PPT, de forma clara y concisa.

- *Descripción de la organización, fases, tareas y actividades del servicio planteado.*

La información presentada es muy completa, gráfica y detallada, desarrollando las distintas actividades, fases y tareas del proyecto, y aportando aspectos de valor añadido sobre lo especificado en el PPT.

Se le otorga una valoración de EXCELENTE.

Valoración: = 15 x 1 = **15 puntos.** (hasta 15 puntos)

### **Criterio 2. Gestión del proyecto.**

- *Descripción de la metodología que se aplicará en el proyecto, desde la planificación hasta su ejecución, seguimiento y control, teniendo en cuenta las actividades descritas en el apartado 4 del PPT. Se valorarán las tecnologías, herramientas y métodos propuestos que aporten eficacia y valor añadido en las tareas de apoyo, soporte y asistencia técnica. Se deberá especificar claramente el nivel de asistencia presencial durante las actividades y nivel de servicio que corresponda, al menos, en base a lo requerido en el pliego técnico.*

No se describe una metodología específica ni la planificación del proyecto. Se centra en el modelo organizativo para la dirección y seguimiento del proyecto y se propone un esquema basado en un Comité de Dirección, Comité Operativo y Comité de Calidad, estableciendo las responsabilidades y roles de cada uno.

Se menciona un conjunto de procedimientos, guías e instrucciones técnicas, informes operativos e informes de seguimiento del servicio, sin gran valor añadido, aunque no se especifican herramientas o tecnologías de soporte o de asistencia técnica, según se requiere.

- *Especificación del nivel de servicio (ANS) propuesto y su cumplimiento.*

Respecto al ANS propuesto, se ajusta a lo establecido en el pliego técnico en los tiempos de respuesta y resolución. Se propone como horario de atención de



soporte telefónico de 8 a 18.00 horas de lunes a viernes. No se especifica el nivel de disponibilidad y presencialidad, ni la frecuencia de visitas para tareas de mantenimiento preventivo y revisiones rutinarias, en base a lo requerido.

En cuanto al cumplimiento, no se detalla su monitorización, informes de desempeño, revisiones, auditorías, etc.

- *Certificaciones de empresa que aporten calidad o valor añadido al objeto de este contrato.*

Se indican diversas certificaciones de calidad y de servicio, tales como ISO 27001, ISO 20000, ISO 9001 y ENS (nivel ALTO). Se aporta certificación ISO-27001 y ENS nivel ALTO.

Se le otorga una valoración de ACEPTABLE.

Valoración: =  $15 \times 0,5 = 7,50$  puntos. (hasta 15 puntos)

### Criterio 3. Equipo de trabajo.

- *Organigrama propuesto para la ejecución del proyecto.*

Se aporta organigrama del equipo de trabajo propuesto, en base a lo establecido en el PPT, basado en un equipo estable para la ejecución del proyecto y un equipo de apoyo.

- *Detalle de funciones, responsabilidades y rol que desarrollará cada uno de los perfiles en la ejecución del contrato, teniendo en cuenta las diferentes actividades y sistemas definidos, así como el nivel de dedicación.*

Se describen los perfiles asignados, funciones, responsabilidad y rol de cada uno en el proyecto, basado en 4 técnicos y personal de apoyo. Se especifica el nivel de dedicación (en horas) de cada perfil propuesto.

- *Resumen del CV del personal adscrito, sin indicación de género ni identidad.*

Se describe con detalle el CV de cada uno de los perfiles propuestos, haciendo referencia a su formación, conocimientos, certificaciones y experiencia, aunque se cita la identidad del equipo de trabajo propuesto, lo cual no era requerido ya que se solicitaban CV anonimizados.

Se le otorga una valoración de NOTABLE.

Valoración: =  $15 \times 0,75 = 11,25$  puntos. (hasta 15 puntos)





#### Criterio 4. Sistema de gestión de tickets.

- *Descripción del sistema o herramienta de tickets propuesto para la gestión de solicitudes, incidencias y documentación de las actividades y tareas descritas en este proyecto.*

Se propone *GLPI* como sistema de gestión de servicios IT (ITSM), solicitudes, soporte e incidencias, basado en tickets.

Se describe con detalle los objetivos y funcionalidades, proceso de registro de una solicitud, gestión de la configuración, y módulo de informes y cuadros de mando. Se hace referencia a la plataforma *Wiki* interna de documentación que este licitador pone a disposición como base de conocimiento para este proyecto.

Se le otorga una valoración de EXCELENTE.

Valoración: = 4 x 1 = **4 puntos.** (hasta 4 puntos)

**Valoración total:** = 15 + 7,50 + 11,25 + 4 = **37,75 puntos.**



## **PREMIUM**

### **Criterio 1. Presentación y descripción de la propuesta.**

- *Definición de los objetivos y descripción de la propuesta.*

Presentación adecuada de la empresa, exponiendo su capacidad y experiencia con referencias a otros contratos similares para el desarrollo del proyecto.

La descripción de la propuesta cumple con lo establecido en el PPT, de forma clara y concisa.

- *Descripción de la organización, fases, tareas y actividades del servicio planteado.*

La información presentada es muy completa, gráfica y detallada, desarrollando las distintas actividades, fases y tareas del proyecto, y aportando aspectos de valor añadido sobre lo especificado en el PPT.

Se le otorga una valoración de EXCELENTE.

Valoración: = 15 x 1 = **15 puntos.** (hasta 15 puntos)

### **Criterio 2. Gestión del proyecto.**

- *Descripción de la metodología que se aplicará en el proyecto, desde la planificación hasta su ejecución, seguimiento y control, teniendo en cuenta las actividades descritas en el apartado 4 del PPT. Se valorarán las tecnologías, herramientas y métodos propuestos que aporten eficacia y valor añadido en las tareas de apoyo, soporte y asistencia técnica. Se deberá especificar claramente el nivel de asistencia presencial durante las actividades y nivel de servicio que corresponda, al menos, en base a lo requerido en el pliego técnico.*

Se describe con detalle la metodología propuesta para el proyecto, especificando las fases de planificación, diseño, implementación, ejecución, seguimiento y control, evaluación y mejora continua, haciendo referencia a los objetivos, tecnologías y herramientas aplicadas, actividades y nivel de asistencia presencial para cada una de las fases establecidas.

Asimismo, se describe el marco metodológico ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) para su implantación en este proyecto, especificando su estructura, objetivos y actividades de cada fase, y se argumenta su elección e integración en el servicio TI propuesto.

Se especifican con detalle diversas herramientas y tecnologías de apoyo y soporte para complementar el servicio prestado en sus diversas tareas y actividades. Asimismo, se propone un conjunto de herramientas adicionales (en



modalidad de pago por uso y no contempladas en el alcance de este pliego) que pueden prestar beneficios y valor añadido a AUCORSA en la gestión de los objetivos contemplados en este proyecto, considerándose para su evaluación por parte de AUCORSA.

- *Especificación del nivel de servicio (ANS) propuesto y su cumplimiento.*

Respecto al ANS propuesto, se especifican con detalle todos los apartados establecidos en el pliego técnico. Se propone como canales de comunicación, además de los contemplados en el pliego, un servicio de *whatsapp* y de *chat online*. Todos los canales se atenderán en un horario de atención de 8 a 15.30 horas, de lunes a viernes, y como horario extendido para incidencias graves (P1 y P2), hasta las 20 horas (de lunes a viernes) y durante el fin de semana, en este mismo horario, para incidencias de tipo P1. Asimismo, se indica el nivel de disponibilidad y presencialidad, tiempos de respuesta y resolución, y frecuencia de visitas para tareas de mantenimiento preventivo y revisiones rutinarias, en base a lo requerido, considerando sede principal y oficina de atención al cliente.

En cuanto a su cumplimiento, se detalla su monitorización, informes de desempeño, revisiones, auditorías, etc. en base a lo requerido.

- *Certificaciones de empresa que aporten calidad o valor añadido al objeto de este contrato.*

Se indican certificaciones del equipo de trabajo que deberían incluirse en el apartado correspondiente (criterio 3). En este punto se solicitan certificaciones a nivel de empresa, según se especifica en el PPT (certificaciones del adjudicatario que presta el servicio).

Se le otorga una valoración de NOTABLE.

Valoración: =  $15 \times 0,75 = 11,25$  puntos. (hasta 15 puntos)

### Criterio 3. Equipo de trabajo.

- *Organigrama propuesto para la ejecución del proyecto.*

Se aporta organigrama textual del equipo de trabajo propuesto, en base a lo establecido en el PPT, se contemplan todos los roles requeridos.

- *Detalle de funciones, responsabilidades y rol que desarrollará cada uno de los perfiles en la ejecución del contrato, teniendo en cuenta las diferentes actividades y sistemas definidos, así como el nivel de dedicación.*

Se describen los perfiles asignados, funciones, responsabilidad y rol de cada uno en el proyecto, basado en 4 técnicos. Se especifica el nivel de dedicación



(en horas) de cada perfil propuesto, según actividades definidas en el pliego con carácter anual.

- *Resumen del CV del personal adscrito, sin indicación de género ni identidad.*

Se describe con detalle el CV de cada uno de los perfiles propuestos, haciendo referencia a su formación, conocimientos, certificaciones y experiencia, según lo requerido.

Se le otorga una valoración de EXCELENTE.

Valoración: = 15 x 1 = **15 puntos.** (hasta 15 puntos).

#### Criterio 4. Sistema de gestión de tickets.

- *Descripción del sistema o herramienta de tickets propuesto para la gestión de solicitudes, incidencias y documentación de las actividades y tareas descritas en este proyecto.*

Se propone *Jira* y *Jira Service Management (JSM)* como sistema de gestión de servicios IT (ITSM), solicitudes, soporte e incidencias, basado en tickets.

Se describe con detalle los beneficios clave para el proyecto, ventajas específicas y alineación con metodología ITIL propuesta, informes y análisis de métricas, implementación de la solución JSM y justificación sobre su elección.

Se le otorga una valoración de EXCELENTE.

Valoración: = 4 x 1 = **4 puntos.** (hasta 4 puntos)

**Valoración total:** = 15 + 11,25 + 15 + 4 = **45,25 puntos.**