



EB 2023/232

Resolución 074/2024, de 17 de abril, de la Titular del Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la Comunidad Autónoma de Euskadi / Euskal Autonomia Erkidegoko Kontratuen inguruko Errekurtsoen Administrazio Organoaren titularra, en relación con el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la empresa JAMENET SOLUTIONS S.L., contra la adjudicación del contrato de “Servicio de Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de la Web de Metro Bilbao”, tramitado por Metro Bilbao.

I.- ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO: Con fecha 20 de noviembre de 2023 se presentó en el registro del Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la Comunidad Autónoma de Euskadi / Euskal Autonomia Erkidegoko Kontratuen inguruko Errekurtsoen Administrazio Organoa (en adelante, OARC / KEAO) el recurso especial en materia de contratación interpuesto por la empresa JAMENET SOLUTIONS S.L., (en lo sucesivo, JAMENET) contra la adjudicación del contrato de “Servicio de Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de la Web de Metro Bilbao”, tramitado por Metro Bilbao (en adelante, MB).

SEGUNDO: El mismo día 20 este OARC / KEAO remitió el recurso al poder adjudicador y le solicitó, además de la copia del expediente de contratación, el informe al que se refiere el artículo 56.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, LCSP). Dicha documentación se recibió entre el 22 de noviembre y el 1 de diciembre de 2023.



TERCERO: Trasladado el recurso a los interesados, con fecha 30 de noviembre de 2023 se han recibido alegaciones de HIBERUS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, S.L. (en adelante, HIBERUS), adjudicataria impugnada.

II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO: Representación y legitimación

Consta en el expediente la legitimación de la recurrente y la representación de I.Z.L., que actúa en nombre y representación de JAMENET.

SEGUNDO: Inclusión del contrato en el ámbito objetivo del recurso especial

Según el artículo 44.1 a) de la LCSP, son susceptibles de recurso especial en materia de contratación los contratos de servicios cuyo valor estimado supere los 100.000 euros.

TERCERO: Impugnabilidad del acto

El artículo 44.2 c) de la LCSP señala que podrán ser objeto de recurso los acuerdos de adjudicación.

CUARTO: Interposición del recurso en tiempo y forma

El recurso ha sido interpuesto en tiempo y forma.

QUINTO: Régimen jurídico del poder adjudicador

En cuanto al régimen jurídico aplicable, MB tiene la condición de poder adjudicador, aunque no de Administración Pública, según lo dispuesto en el artículo 3 de la LCSP.

SEXTO: Alegaciones de la recurrente

Los argumentos que alega la recurrente son, en síntesis, los siguientes:

a) El informe de valoración de ofertas es incorrecto, arbitrario y discriminatorio, pues, por un lado, existe una clara y evidente falta de motivación en cuanto a las razones que han llevado al informante a otorgar algunas puntuaciones y, por otro, se han valorado con distinta puntuación algunos criterios de las ofertas pese a que son idénticas.

b) En concreto:

➤ Incorrecta valoración del Criterio 1 Propuesta de Gestión para el Mantenimiento.

- Subcriterio 1: El modelo operativo: La empresa licitadora presentará un modelo operativo para el servicio y describirá los procedimientos asociados mediante una propuesta de funcionamiento en una sola hoja, a modo de resumen, en el que se indiquen los trámites más importantes a realizar por parte de Metro Bilbao y por parte de la empresa licitadora, indicando las herramientas que se utilizarán para cada una de ellas. Al respecto, la valoración adolece de un error objetivo evidente al señalar que “Atlassian Jira: Limitan los campos que vamos a ver en jira y no dan el valor en horas. Slack para el envío de notificaciones al equipo (nuevas solicitudes o cambios)”. De una simple lectura de la página 17 de la Oferta JAMENET se puede comprobar que sí se incluye ese valor en horas, por lo que la puntuación de la Oferta JAMENET en este subcriterio debería ser superior a la obtenida y a la de HIBERUS.
- Subcriterio 2: Se valorará la mayor concreción, las ventajas y resultados del modelo operativo y cómo se coordinen los recursos para lograr los resultados deseado. La puntuación de la Oferta JAMENET es superior a la Oferta HIBERUS en 0,4 puntos. Pues bien, si se analizan detenidamente la Oferta de JAMENET es técnicamente muy superior a la Oferta HIBERUS lo que determina que la diferencia de valoración debería haber sido aún

mayor, porque ofrece un esquema detallado del flujo de trabajo y el modelo de coordinación, lo que no hace la Oferta HIBERUS.

- Subcriterio 3: El aplicativo de gestión utilizado, valorando su sencillez y la trazabilidad, seguimiento de las tareas y reportes de gestión. Debe partirse de la base de que ambas ofertas incluyen el mismo software informático de gestión. Sin embargo, en lo que respecta a este subcriterio, la valoración señala como un aspecto positivo de la Oferta HIBERUS que “en su página 13 ofrecen informes y reportes de seguimiento a Metro Bilbao”. Pues bien, esto no se tiene en cuenta en lo que respecta a la Oferta JAMENET que también incluye estos informes. Por tanto, su valoración debería ser más alta y verse incrementada.
 - Subcriterio 5: impliquen proactividad en la identificación de errores y posibles evolutivos. En este punto la valoración infravalora la Oferta JAMENET porque, según su criterio, no se especifican los trabajos a realizar para la identificación de errores. Sin embargo, de una simple lectura de las páginas 13 y 14 de la Oferta JAMENET se puede comprobar que, sí incluye los servicios de detección de errores.
- Incorrecta valoración del Criterio 2. Metodología de trabajo y calidad del servicio.
- Subcriterio 2: Plan de Mejora de la Calidad del Servicio. MB valora de forma incomprensible los beneficios en materia de calidad que le aportan ambas ofertas, señalando que la de JAMENET “no redunde en calidad”. En la oferta constan numerosas referencias a la calidad del servicio, por lo que el comentario incluido en la valoración respecto de la ausencia de garantías de calidad de la Oferta de la recurrente es absolutamente discriminatorio e incoherente, debiendo aumentarse exponencialmente la valoración obtenida por la Oferta JAMENET en este subcriterio.
 - Subcriterio 3: Mecanismos de control y seguimiento del servicio. MB incurre en un error objetivo y evidente en lo que respecta a este subcriterio, ya

que la valoración de este apartado se realiza sobre un máximo 4 puntos y, sin embargo, de conformidad con los Pliegos y la valoración efectuada la puntuación máxima a obtener en este subcriterio son 3 puntos. De haberse valorado este apartado sobre 3 puntos, las valoraciones obtenidas por las Ofertas se verían modificadas. Esto es inaudito, y una prueba más de los múltiples errores de valoración en los que ha incurrido MB.

- Subcriterio 6: Periodicidad y propuesta de seguimiento del cumplimiento de la normativa de accesibilidad. MB señala como aspecto esencial a tener en cuenta para dar puntuación en este Subcriterio la periodicidad de la revisión de accesibilidad para el cumplimiento de la normativa. Pues bien, la oferta de la recurrente incluye expresamente esta cuestión en sus páginas 27 y 28. Sin embargo, pese a señalar que la oferta de HIBERUS no contiene esta referencia a la normativa, la diferencia en la valoración es únicamente de 0,1 puntos. En cuanto a este subcriterio, es incuestionable que la oferta de la adjudicataria debería haber recibido una puntuación menor.

c) A la vista de los motivos alegados y acreditados en el recurso, la puntuación total que debería haber obtenido la oferta JAMENET teniendo en cuenta los criterios objetivos de valoración que ha utilizado MB en la Resolución sería la siguiente:

Criterios	Máximo	Oferta JAMENET	Oferta HIBERUS
Propuesta de Gestión para el Mantenimiento Web	10	9,9	8,7
Metodología de trabajo y calidad de servicio	19	17,8	17,7
Equipo humano	20	18,7	13
TOTAL	49	46,4	39,4

d) Asimismo, es necesario hacer una especial mención a la falta de motivación en la que incurren tanto la Resolución como la valoración a la hora de dar una

mínima y entendible explicación de los motivos o argumentos por los que ha otorgado las puntuaciones a determinados subcriterios, máxime si tenemos en cuenta que no se ha seguido el mismo criterio de valoración en cuestiones absolutamente objetivas y contrastables.

e) Finalmente, solicita que se dicte resolución por la que anule la adjudicación del contrato para el “Servicio de Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de la Web de Metro Bilbao” y realice una nueva adjudicación del mismo a favor de la recurrente.

SÉPTIMO: Alegaciones de HIBERUS

La adjudicataria impugnada se opone a la estimación del recurso por las razones que se exponen a continuación de forma resumida. En particular y respecto de lo alegado por la recurrente, cabe reseñar lo siguiente:

- Incorrecta valoración del Criterio 1 Propuesta de Gestión para el Mantenimiento.
 - Subcriterio 1: El modelo operativo: La empresa licitadora presentará un modelo operativo para el servicio y describirá los procedimientos asociados mediante una propuesta de funcionamiento en una sola hoja, a modo de resumen, en el que se indiquen los trámites más importantes a realizar por parte de Metro Bilbao y por parte de la empresa licitadora, indicando las herramientas que se utilizarán para cada una de ellas. Al respecto y dado que tanto JAMENET como HIBERUS han ofrecido el mismo modelo de trabajo, Scrum, y la misma herramienta de gestión, Atlassian Jira, es evidente que la puntuación de ambas empresas tiene que ser la misma.
 - Subcriterio 2: Se valorará la mayor concreción, las ventajas y resultados del modelo operativo y cómo se coordinen los recursos para lograr los resultados deseado. La oferta de HIBERUS ofrece, al menos al mismo nivel que JAMENET, los flujos de trabajo, el modelo de coordinación, así como cualquier otro punto a evaluar en este subcriterio, por lo que, la diferencia de

puntos que favorece a JAMENET podría incluso no haber existido y es fruto de la valoración técnica que ha hecho MB en base a sus necesidades y en ningún caso ha beneficiado a HIBERUS ni perjudicado a JAMENET.

- Subcriterio 3: El aplicativo de gestión utilizado, valorando su sencillez y la trazabilidad, seguimiento de las tareas y reportes de gestión. En este caso, JAMENET está cometiendo diversos errores que hacen prácticamente imposible entender cuál es su reclamación.
 - Subcriterio 5: impliquen proactividad en la identificación de errores y posibles evolutivos. La oferta de JAMENET indica de forma teórica que en los informes de seguimiento y mantenimiento se propondrán acciones si fuera necesario, sin entrar en ningún detalle; sin embargo, HIBERUS detalla de forma exhaustiva su Plan de Aseguramiento de la Calidad que garantiza la identificación de los posibles errores, mejoras y evolutivos del proyecto en base a un plan de choque inicial, unas pruebas detalladas con tecnologías como Cypress, Behat, Jmeter, SonarQube, etc. Por lo tanto, es obvio que la oferta del plan detallado de pruebas y detección de mejoras y evolutivo presentado por HIBERUS es muy superior al mero listado de informes de pruebas y mejoras presentado por JAMENET y, por lo tanto, la diferencia de 0,5 puntos a favor de HIBERUS en ningún caso es discriminatoria hacia JAMENET, sino fuente de la valoración técnica de MB.
- Incorrecta valoración del Criterio 2. Metodología de trabajo y calidad del servicio.
- Subcriterio 2: Plan de Mejora de la Calidad del Servicio. La oferta de HIBERUS redunda de forma obvia y objetiva en una mayor calidad del proyecto y, por lo tanto, la diferencia de 0,5 puntos a favor de la misma está justificada e incluso podría haberse establecido una diferencia mayor debido a la gran cantidad de puntos de mejora que HIBERUS proporciona y JAMENET no.

- Subcriterio 3: Mecanismos de control y seguimiento del servicio. En este caso el error es claro y evidente, sin embargo, la subsanación de este error en ningún caso puede beneficiar a la puntuación de JAMENET, por lo que su solución solo llevara a mejorar la puntuación de HIBERUS con respecto a la de JAMENET o a mantenerla.
- Subcriterio 6: Periodicidad y propuesta de seguimiento del cumplimiento de la normativa de accesibilidad. La oferta de HIBERUS sí que garantiza de forma explícita el cumplimiento de la legislación al igual que la oferta de JAMENET y que, como se detallan en las páginas 13 y 14 de la oferta contienen las tareas de accesibilidad para cumplir los requerimientos legales, por lo que ambas propuestas deben de recibir una puntuación igual o como mucho una diferencia mínima, fruto de detalles, como la establecida por MB.

OCTAVO: Alegaciones del poder adjudicador

Por su parte, el poder adjudicador alega lo siguiente para solicitar la desestimación del recurso:

- a) La verdadera motivación que respira todo el cuerpo del recurso es la de suplantar el criterio técnico del órgano de contratación por el suyo propio para realizar una nueva valoración bajo dichos criterios y obtener así un resultado en el procedimiento de licitación más favorable a sus intereses.
- b) Debe subrayarse que la puntuación obtenida en los criterios sometidos a juicio de valor por JAMENET ha sido superior a su competidor, resultando este último adjudicatario por el juego operado por la aplicación de criterios sometidos a fórmula. Difícilmente podrá sostenerse un comportamiento desigual o discriminatorio de MB hacia el recurrente cuando en los criterios sometidos a juicio de valor la oferta de este ha obtenido la mejor puntuación.
- c) El recurrente plantea una suerte de elección estratégica de determinados subcriterios, en los que pretende suplantar el criterio técnico del órgano de contratación, aceptando ese criterio en otros muchos apartados en los que la

valoración administrativa le beneficia. Se trata de una especie de espiguelo en la licitación, en el que el recurrente acata el criterio técnico del órgano cuando le interesa y lo elimina a su propio juicio, cuando el resultado no es el querido por él. La voluntad de sustitución queda patente en el cuadro final del recurso en el que presenta una tabla con valoraciones, no solo de su propia oferta, sino de la del adjudicatario en la que se otorga a su propia oferta una puntuación superior a la obtenida y a la del competidor una puntuación menor.

d) La contestación pormenorizada a cada uno de los subcriterios impugnados es la siguiente:

➤ Incorrecta valoración del Criterio 1 Propuesta de Gestión para el Mantenimiento.

- Subcriterio 1: El modelo operativo: La empresa licitadora presentará un modelo operativo para el servicio y describirá los procedimientos asociados mediante una propuesta de funcionamiento en una sola hoja, a modo de resumen, en el que se indiquen los trámites más importantes a realizar por parte de Metro Bilbao y por parte de la empresa licitadora, indicando las herramientas que se utilizarán para cada una de ellas. Sostiene la recurrente que, en contra de lo que consta en el informe de valoración, en la página 17 de su oferta sí que figura el valor en horas del sistema Atalasian Jira. Esta afirmación no puede aceptarse. El informe indica que el valor en horas no se ve en el sistema Jira. Pues bien, si acudimos a la página 17 de la oferta de la recurrente, la única referencia que encontramos a dicho aspecto es una mención a que los datos que se exportarán por incidencia serán: código de caso, tipo de caso, título, descripción, horas estimadas necesarias.... Al respecto, debe indicarse que el valor hora que debe tenerse en cuenta no se reduce simplemente a las horas estimadas, sino también a los tiempos de respuesta y resolución. Ahora bien, aun cuando se aceptara que el dato de horas que se pedía pudiera referirse a las horas estimadas, dicha mención de “horas estimadas necesarias”, no aparece como ofertada dentro del sistema Jira. Cuando en la citada página se ofrece una imagen de los datos a visualizar en

dicho sistema, en el mismo no consta el dato “horas estimadas”. Es decir, la recurrente no incluye ninguna mención a las horas (ni siquiera a las horas estimadas) en los datos que presentará a través de Jira.

- Subcriterio 2: Se valorará la mayor concreción, las ventajas y resultados del modelo operativo y cómo se coordinen los recursos para lograr los resultados deseado. Se observa la voluntad del recurrente de sustituir el criterio del órgano de contratación por su particular e interesada valoración y, además, con una especial falta de motivación del criterio que pretende imponer.
 - Subcriterio 3: El aplicativo de gestión utilizado, valorando su sencillez y la trazabilidad, seguimiento de las tareas y reportes de gestión. La recurrente pretende no solo que prevalezca su criterio técnico sobre el del órgano de contratación, sino incluso condicionar la estilística y la forma de redactar los informes de valoración. El hecho de que una específica cuestión no haya sido destacada en un informe de valoración no quiere decir que no haya sido tomada en cuenta en la puntuación de la misma. De hecho, en el presente subcriterio, de las tres menciones que recibe la oferta de JAMENET, una de ellas tiene carácter negativo: “modelo encorsetado...”. Sin embargo, obtiene una puntuación cercana al máximo de puntos del subcriterio (2,5 puntos de 3), lo que resulta indicativo de que la oferta se ha analizado globalmente.
 - Subcriterio 5: Impliquen proactividad en la identificación de errores y posibles evolutivos. Una lectura somera del informe de valoración en ese subcriterio evidencia que en la oferta de la adjudicataria existe un plan de choque inicial y un plan de aseguramiento de la calidad, mientras que la oferta de la recurrente se limita a la emisión de informes. La proactividad en este extremo entre una y otra oferta resulta patente y así se ha reflejado en la puntuación otorgada a cada licitador.
- Incorrecta valoración del Criterio 2. Metodología de trabajo y calidad del servicio.

- Subcriterio 2: Plan de Mejora de la Calidad del Servicio. La puntuación obtenida en este subcriterio por parte de la recurrente se encuentra más que justificada al considerarse que algunas de sus propuestas no redundan en la calidad del servicio ofertado.
- Subcriterio 3: Mecanismos de control y seguimiento del servicio. La valoración de este subcriterio es de 3 puntos, habiéndose producido un error material durante la conversión a pdf del documento Excel elaborado por la mesa de contratación que fue publicado en el perfil del contratante. Dicho error material no supone, en ningún caso, la modificación de la puntuación obtenida por los licitadores en este apartado (JAMENET 2,8 e HIBERUS 2,4). De hecho, la valoración se ha efectuado correctamente, esto es, sobre 3 puntos. Consecuentemente, el error material existente no afecta ni a las puntuaciones otorgadas, ni a la motivación ofrecida.
- Subcriterio 6: Periodicidad y propuesta de seguimiento del cumplimiento de la normativa de accesibilidad. La recurrente únicamente hace referencia en su oferta a un Informe de accesibilidad de carácter semestral y contenido genérico del que nada se desprende acerca de la periodicidad en la revisión de la normativa en materia de accesibilidad o del propio proceso de seguimiento. Por lo tanto, resulta imposible valorar estos los aspectos de periodicidad y propuesta de seguimiento de normativa cuando la propia oferta presentada por la recurrente carece de dicha información, mencionando un informe genérico de accesibilidad, que puede o no tratar sobre el cumplimiento de la normativa de accesibilidad.

e) Finalmente, resulta difícilmente comprensible la alegación relativa a la falta de motivación cuando la recurrente ha articulado un total de siete motivos de impugnación relacionados con distintos subcriterios de adjudicación, en el que perfectamente ha podido identificar las causas de la puntuación otorgada. Cosa distinta es que no se encuentre conforme con la valoración realizada, pero dicha valoración existe y se explica. De hecho, la alusión de falta de motivación es

puramente genérica, no identifica los concretos supuestos o subcriterios en los que se incurre en dicha supuesta infracción.

NOVENO: Apreciaciones del OARC / KEAO

En resumen, el recurso aprecia que el poder adjudicador se ha extralimitado en la potestad discrecional que le asiste al valorar los criterios de adjudicación sujetos a un juicio de valor y pretende la asignación de una puntuación superior a su propuesta. Es decir, se trata de rebatir la valoración que ha efectuado el poder adjudicador de los criterios de adjudicación sujetos a un juicio de valor. A continuación, se exponen las apreciaciones del OARC / KEAO sobre todo ello.

a) Sobre la incorrecta valoración de los criterios sujetos a juicio de valor.

El análisis del recurso debe partir de lo establecido en los pliegos que rigen la licitación, los cuales no fueron objeto de impugnación en los plazos previstos para ello:

Cuadro de Características

- **Criterios de valoración de la oferta:**

- **Criterios evaluables mediante juicio de valor: 49 puntos**

- 1. Propuesta de Gestión para el Mantenimiento Web: **10 puntos**

Se incluirá en este apartado un resumen de los aspectos más relevantes de la propuesta con el objeto de garantizar el correcto entendimiento de los trabajos a realizar.

Se valorará:

- ✓ El planteamiento del servicio, el entendimiento de las tareas a realizar mediante la identificación detallada de servicios.
- ✓ El modelo operativo: La empresa licitadora presentará un modelo operativo para el servicio y describirá los procedimientos asociados mediante una propuesta de funcionamiento en una sola hoja, a modo de resumen, en el que se indiquen los trámites más importantes a realizar por parte de Metro Bilbao y por parte de la empresa licitadora, indicando las herramientas que se utilizarán para cada una de ellas.

Se valorará la mayor concreción, las ventajas y resultados del modelo operativo y cómo se coordinen los recursos para lograr los resultados deseados.

El modelo final a utilizar deberá ser aprobado por Metro Bilbao.

- ✓ El modelo de gestión del servicio: valorando que se garantice el correcto funcionamiento del servicio con comités, gestión de la calidad, gestión de la seguridad, informes de seguimiento etc. Asimismo, se valorarán las ventajas y resultados que se obtienen del modelo de gestión.
- ✓ El aplicativo de gestión utilizado, valorando su sencillez y la trazabilidad, seguimiento de las tareas y reportes de gestión.
- ✓ Se valorará que la propuesta de gestión incluya aspectos que:
 - impliquen proactividad en la identificación de errores y posibles evolutivos.
 - minimicen los trámites administrativos para Metro Bilbao como por ejemplo el alta de tickets a solicitud de MB
 - incluyan asesoramiento a Metro Bilbao en las nuevas tecnologías digitales y la evolución del mercado con propuesta de nuevas tendencias, productos y/o servicios.

2. Metodología de trabajo y calidad de servicio: **19 puntos**

2.1. Propuesta de toma del control, puesta en marcha y mantenimiento del servicio: **6 puntos**

En este punto se evaluará la propuesta de toma del control del servicio, así como el planteamiento para la transferencia y devolución del servicio a la finalización del mismo a otra empresa adjudicataria.

La empresa licitante deberá garantizar la prestación del servicio en todo momento y deberá incluir un plan de contingencia y continuidad del servicio.

Así mismo se deberá indicar la forma de garantizar en todo momento la disponibilidad de un equipo mínimo para una prestación óptima del servicio indicando su propuesta ante indisposiciones, bajas, vacaciones...

Se valorará el planteamiento detallado que la empresa ofertante presente y que mejor **garantice el mantenimiento del servicio** (cuantitativo y cualitativo) ante situaciones de bajas temporales o definitivas de integrantes del equipo que presta el servicio.

Se otorgará la mayor puntuación a aquella propuesta que minimice el impacto en el servicio y que requiera los menores recursos técnicos, humanos y económicos de Metro Bilbao.

2.2. Plan de mejora de la calidad del servicio: 10 puntos

Se valorarán los siguientes aspectos:

- El número de propuestas adicionales en materia de calidad de servicio incluidas en el precio
- Los beneficios que aportan a Metro Bilbao dichas propuestas.

Mecanismos de control y seguimiento del servicio: **3 puntos**

En este punto se valorará:

- La propuesta de planificación y los mecanismos a aplicar para el seguimiento y control del servicio valorando el máximo nivel de seguimiento por parte de la empresa proveedora.
- Propuesta de Informes de seguimiento, gestión y niveles de servicio valorándose especialmente la periodicidad, el grado de detalle y la propuesta de medidas correctoras.
- Periodicidad y propuesta de seguimiento del cumplimiento de la normativa de accesibilidad valorándose.
- Propuesta de estadísticas mensuales de la actividad realizada y facturada con desglose por tareas/tickets.

3. Equipo humano: 20 puntos

3.1. Equipo humano para el Mantenimiento Web: 14 puntos.

Se incorporará en este apartado los curriculums, perfiles, funciones y responsabilidades del equipo de trabajo.

- Se valorará la composición, dimensionamiento y experiencia profesional del equipo aportado para el servicio.
- Que el equipo posea experiencia demostrada en mantenimiento de páginas web, por encima del mínimo exigido en solvencia técnica y primándose la experiencia en empresas de transporte, desarrollo PWA y/o webs accesibles.

Se deberá especificar la capacitación, formación, experiencia y conocimientos de las personas del equipo cumplimentando los cuadros del Anexo 2 y esta se acreditará mediante certificados formativos en centros oficiales, curriculum vitae, etc.

La valoración de los cuadros contemplados en el anexo 2 se hará en base a los siguientes criterios:

- El **no aportar la información** referida a experiencia o conocimientos requeridos en solvencia técnica le inhabilita para continuar en el proceso.
- Aportar la experiencia o conocimientos mínimos, exigidos en solvencia técnica, supone 0 puntos.
- Únicamente se valorará la experiencia y conocimientos por encima de los mínimos exigidos.

3.2. Planificación y organización del equipo de trabajo: 6 puntos

Se incorporará en estos apartados la planificación y organización del equipo de trabajo.

- Organización del Equipo de Trabajo: La empresa licitadora deberá describir en su oferta el modelo organizativo: estructura organizativa que compondrá el equipo de trabajo propuesto. En ella se incluirán las líneas generales de los diferentes perfiles del equipo de proyecto asignado a la realización de las diferentes tareas y la organización del mismo, valorándose el mayor grado de detalle y concreción de la propuesta que redunde en un mayor beneficio para Metro Bilbao y mayor calidad del servicio.
- La empresa licitadora deberá incluir en su Propuesta Técnica, un desglose de horas y % de dedicación total por perfil.

Se incluye, a modo de ejemplo, la distribución orientativa que se contempla para el dimensionamiento del equipo para el **mantenimiento correctivo o evolutivo** sobre la base de 600 horas

Servicio	Horas	% Horas
Diseño/Programación		70%
Análisis		10%
Coordinación		4%
Servicio de guardia /situaciones de emergencia		8%
Accesibilidad		8%
Total	600	100%

La empresa ofertante podrá ofrecer otro desglose que se tendrá en cuenta para valorar la idoneidad del dimensionamiento del equipo y su adecuación a la consecución de los objetivos.

En caso de no alcanzar 30 puntos en este apartado, la oferta será desestimada.

Contrastados los criterios de adjudicación con el contenido del informe que los valora, las apreciaciones del OARC / KEAO sobre las cuestiones planteadas son las siguientes:

- 1) Como reiteradamente ha manifestado este Órgano (ver, por todas, su Resolución 51/2023), en virtud de la discrecionalidad técnica que le ampara, el poder adjudicador goza de un cierto margen en la aplicación de los criterios de adjudicación de apreciación subjetiva, de manera que no es revisable por este Órgano todo lo referido a los juicios técnicos emitidos al respecto. En cambio, sí debe verificarse el respeto a los límites generales jurídicamente impuestos a la actividad discrecional no técnica de la Administración, que se refieren a la competencia del órgano, procedimiento, hechos determinantes, adecuación al fin perseguido y al juego de los principios generales del derecho. Los citados límites impiden la fiscalización del llamado "núcleo material de la decisión" (el estricto juicio o dictamen técnico), pero no el de sus "aledaños", que comprenden, de un lado, las actividades preparatorias o instrumentales que rodean a ese estricto juicio técnico para hacerlo posible y, de otro, las pautas jurídicas que también son exigibles a dichas actividades, como el respeto al principio de igualdad de trato y la interdicción de la arbitrariedad (ver, por ejemplo, la sentencia del Tribunal Supremo de 19 de julio de 2010, recurso 950/2008, ECLI:ES:TS:2010:4043, y la Resolución 209/2019 del OARC / KEAO).
- 2) En este mismo sentido, la discrecionalidad técnica parte de una presunción de certeza o de razonabilidad de la actuación administrativa, apoyada en la especialización y la imparcialidad de los órganos establecidos para realizar la calificación. De modo que dicha presunción

iuris tantum solo puede desvirtuarse si se acredita la infracción o el desconocimiento del proceder razonable que se presume en el órgano calificador, bien por desviación de poder, arbitrariedad o ausencia de toda posible justificación del criterio adoptado, bien por fundarse en patente error, debidamente acreditado por la parte que lo alega. Por ello, la doctrina de la discrecionalidad técnica deja fuera del control jurisdiccional de este OARC/KEAO aquellas pretensiones de los interesados que solo postulen una evaluación alternativa a la del órgano calificador, moviéndose dentro del espacio de la libre apreciación, y no estén sustentadas con un posible error manifiesto (en este sentido, la STS de 15 de septiembre de 2009, ECLI:ES:TS:2009:5623).

- 3) Sobre el contenido mínimo que debe satisfacer la motivación de la adjudicación para cumplir las funciones que la LCSP le encomienda, como posibilitar a los interesados la interposición de un recurso debidamente fundado (artículo 151.2 de la LCSP) y facilitar a este Órgano el control del ejercicio de la discrecionalidad técnica que ampara al poder adjudicador, también se ha pronunciado el OARC / KEAO en reiteradas ocasiones (ver, por todas, su Resolución 209/2019). En síntesis, la motivación debe expresar el material o las fuentes de información sobre las que va a operar el juicio técnico, consignar los criterios de valoración que se utilizarán para emitir dicho juicio técnico y expresar por qué la aplicación de esos criterios conduce al resultado individualizado que otorga la preferencia a un licitador frente a los demás; una vez satisfechos estos requisitos, no hay obligación de que la motivación se ajuste a un esquema formal concreto. En el presente supuesto, a juicio de este OARC/KEAO, no existe duda de que, por un lado, el informe técnico que sustenta el acto impugnado ha permitido al recurrente interponer un recurso fundado (constan 7 motivos de impugnación), de tal forma que ha podido impugnar la valoración, basándose para ello en lo dispuesto en aquél y, por otro, la motivación que consta en el informe permite a este Órgano el control del ejercicio de la discrecionalidad técnica que ampara al poder adjudicador, por lo que cabe concluir que se han satisfecho los requisitos mínimos que la LCSP exige a la motivación para cumplir con

sus funciones y rechazar la genérica alegación de la recurrente al respecto.

- 4) Partiendo de esta base, que marca el alcance y los límites que el control asignado a este OARC / KEAO ha de respetar, se considera que los reproches detalladamente expresados por la recurrente atacan aspectos valorativos que han de entenderse comprendidos dentro del núcleo material de la decisión, esto es, el estricto juicio técnico y que el informe de valoración se atiene y acomoda a los criterios fijados en los pliegos, respetando los apartados y subapartados establecidos en la carátula y realizando un análisis comparativo, sin que se evidencie que se haya incurrido en error material que debiera implicar una mayor puntuación a la otorgada ni que se hayan aplicado formulaciones arbitrarias o discriminatorias, como lo constata el hecho de haberse utilizado expresiones prácticamente idénticas o muy similares para evaluar del mismo modo los criterios de las dos ofertas que han concurrido. En definitiva, se concluye que en el informe técnico consta el juicio u opinión sobre el contenido de las ofertas que vincula los materiales analizados y las puntuaciones otorgadas a cada de las proposiciones. En particular, se advierte lo siguiente:

- En lo que respecta al Subcriterio 1: El modelo operativo: La empresa licitadora presentará un modelo operativo para el servicio y describirá los procedimientos asociados mediante una propuesta de funcionamiento en una sola hoja, a modo de resumen, en el que se indiquen los trámites más importantes a realizar por parte de Metro Bilbao y por parte de la empresa licitadora, indicando las herramientas que se utilizarán para cada una de ellas, se observa que (i) ambas licitadoras han ofrecido el mismo modelo de trabajo (Scrum) y la misma herramienta de gestión (Atlassian Jira), de forma que no parece descabellado que obtengan la misma puntuación y (ii) debe descartarse la existencia de error alegada por la recurrente relativa a que en la herramienta Jira, según el informante, no se da el valor de las horas, pues contrastada por este Órgano esa información con la captura de pantalla de la herramienta aportada en su oferta por

JAMENET (página 17) el campo relativo a las horas no aparece reflejado.

- En el Subcriterio 2: Se valorará la mayor concreción, las ventajas y resultados del modelo operativo y cómo se coordinen los recursos para lograr los resultados deseado, a juicio de este Órgano, la recurrente no acredita desigualdad en el trato a las ofertas o arbitrariedad alguna, habiendo obtenido, además, la máxima puntuación posible en este subcriterio; por el contrario, pretende sustituir el juicio técnico del poder adjudicador, experto e imparcial, por el suyo propio, necesariamente interesado, aplicando sus propias reglas de valoración, lo que no es aceptable. En particular, ha de indicarse que el informe técnico destaca los aspectos más significativos, positivos y negativos de ambas ofertas para después señalar los elementos más relevantes que tras el juicio de valor efectuado determinan la puntuación obtenida por las licitadoras y que, ante la ausencia de error o falta de motivación, este OARC/KEAO ha de respetar.
- En el Subcriterio 3: El aplicativo de gestión utilizado, valorando su sencillez y la trazabilidad, seguimiento de las tareas y reportes de gestión, este Órgano considera que el hecho de que un específico aspecto de la oferta no haya sido destacado en el informe de valoración, no implica necesariamente que la valoración se haga sobre una base fáctica errónea, por ejemplo, valorando negativamente la ausencia de un elemento de la proposición que realmente sí se encuentra en la misma. En el presente caso, la recurrente ha obtenido 2,5 puntos sobre 3, a pesar de haber tenido el reproche de ser un modelo “encorsetado”, lo cual es un indicio de que el resto de los aspectos de la oferta han sido valorados positivamente, pues de haber considerado el informante que no existían los informes que alega la recurrente la puntuación habría sido previsiblemente menor.
- Subcriterio 5: Impliquen proactividad en la identificación de errores y posibles evolutivos. Contrastadas las ofertas de ambas licitadoras con el informe

técnico, no se observa ni se acredita error alguno en la valoración, por lo que, ante la motivación existente, la valoración ha de ser mantenida.

- Subcriterio 2: Plan de Mejora de la Calidad del Servicio del Criterio 2. Metodología de trabajo y calidad del servicio. La justificación en la diferencia de 0,5 puntos sobre 10 entre las puntuaciones obtenidas por las dos licitadoras radica en que el informante considera que algunas de las propuestas de la recurrente no redundan en la calidad del servicio ofertado. Se trata de un aspecto valorativo que ha de entenderse comprendido dentro del núcleo material de la decisión, esto es, del estricto juicio técnico que pertenece al poder adjudicador y que la recurrente no acredita ser erróneo, más allá de señalar su disconformidad con la apreciación efectuada.
 - Subcriterio 3: Mecanismos de control y seguimiento del servicio. En el presente apartado, el propio poder adjudicador reconoce la existencia de un error material durante la conversión a pdf del documento Excel elaborado por la mesa de contratación que fue publicado en el perfil del contratante. A juicio de este Órgano, dicho error no tiene carácter invalidante ni trascendencia jurídica en el procedimiento, pues no afecta ni a las puntuaciones otorgadas ni a la motivación ofrecida.
 - Subcriterio 6: Periodicidad y propuesta de seguimiento del cumplimiento de la normativa de accesibilidad. La recurrente considera que la oferta de HIBERUS debió obtener una menor puntuación en este concreto subcriterio, ya de por si reducida (0,2 puntos sobre 1 punto). Al respecto, cabe señalar que una vez más se trata de una cuestión sujeta al juicio técnico del informante, sin que corresponda al licitador sustituirlo, basándose en aspectos concretos de su oferta y, obviando otros propios y los de sus competidores.
- 5) Finalmente, debe resaltarse el hecho de que, a pesar de las alegaciones del recurrente sobre arbitrariedad en la valoración de algunos de los criterios (mientras que se acepta la realizada en otros), JAMENET ha obtenido la mejor puntuación de entre los licitadores en los criterios

sujetos a juicio de valor. Esta circunstancia, por sí misma, no es suficiente para descartar la arbitrariedad denunciada, pero sí constituye un indicio, ciertamente significativo, de que no se ha pretendido actuar de forma clara en perjuicio de la recurrente, y de que no se ha vulnerado, *a priori*, el principio de igualdad de trato en contra de ella (ver la Resolución 147/2022 del OARC / KEAO). En este mismo sentido, resulta ilustrativo el hecho de que el éxito en la licitación de la mercantil que ha resultado ser la adjudicataria no ha radicado en los criterios subjetivos, sino de la suma de los puntos obtenidos en ellos con los logrados en los criterios sujetos a fórmula.

b) Conclusión

A la vista de todo lo anteriormente señalado, el recurso debe ser íntegramente desestimado.

Por todo lo expuesto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 46.1 de la LCSP y en la Disposición Adicional Octava de la Ley 5/2010, de 23 de diciembre, por la que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2011, la Titular del Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la Comunidad Autónoma de Euskadi / Euskal Autonomia Erkidegoko Kontratuen inguruko Errekurtsoen Administrazio Organoaren titularra:

RESUELVE

PRIMERO: Desestimar el recurso interpuesto por la empresa JAMENET SOLUTIONS S.L., contra la adjudicación del contrato de “Servicio de Mantenimiento Correctivo y Evolutivo de la Web de Metro Bilbao”, tramitado por Metro Bilbao.

SEGUNDO: Notificar este acuerdo a todos los interesados en este procedimiento.

TERCERO: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 57.3 de la LCSP, levantar la suspensión del procedimiento de adjudicación.

CUARTO: Contra la presente resolución, ejecutiva en sus propios términos, solo cabe la interposición de recurso contencioso-administrativo (artículo 44.1 Ley 29/1998, de 13 de julio, de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, LJ) en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a la notificación de la misma (artículo 46. 1 LJ), ante el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco (artículo 10.1 k) LJ), de conformidad con el artículo 59.1 de la LCSP.

Vitoria-Gasteiz, 2024ko apirilaren 17a

Vitoria-Gasteiz, 17 de abril de 2024