
**Servicio de “Operación, Mantenimiento y
Soporte de la plataforma IT para RTVE.es”**

Expediente S-01653-2022

Evaluación técnica



Índice	Página
1 Objetivo del documento	3
2 AIRON SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.L.....	4
3 ITALTEL, S.A	6
4 TECNOLOGIAS PLEXUS, SL	8
5 TRAT.DE SISTEMAS, SA.	11
6 Valoración Lote 1.....	14
7 Valoración Lote 2.....	15

1 Objetivo del documento

El presente documento evalúa las propuestas técnicas presentadas para el expediente S-01653-2022, "Operación, Mantenimiento y Soporte de la plataforma IT para RTVE.es". Para esta evaluación se han recibido cuatro propuestas técnicas, las de las empresas Airon Sistemas de Información S.L, ITALTEL, S.A, TECNOLOGIAS PLEXUS, SL y APLICACIONES Y TRAT.DE SISTEMAS, SA.

Para la valoración técnica de las propuestas se tendrá en cuenta lo establecido en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT, en adelante) y en el Pliego de Condiciones Generales (PCG, en adelante). Las propuestas técnicas podrán obtener un máximo de 50 puntos, y de ellas se valorará *el detalle, la pertinencia y la precisión de la información aportada* (PCG, pag.22) en cada uno de los puntos siguientes que deben aparecer en dichas propuestas (PCG, págs. 22,23,24 y 25):

Para cada criterio, se otorgará el total de puntos a la mejor propuesta, mientras que el resto serán valoradas en función de lo ofertado por el mejor.

Evaluación del Lote 1:

En cuanto a la capacidad técnica se evaluará por separado al personal responsable de la coordinación y al equipo de trabajo. El coordinador formará parte también del equipo de trabajo (en concreto dentro de Atención al Usuario), añadiendo valor las certificaciones oficiales que cada perfil pueda aportar.

- **Personal de coordinación (14 puntos):** Se evaluarán aspectos como la experiencia en Gestión de servicios en entornos Web con tecnologías similares al alcance del lote, la administración de productos Atlassian, la experiencia en ITIL, documentación de procesos y cualquier mejora que el licitador tenga a bien añadir.

- **Atención al usuario (18 puntos):** Se valorará la experiencia trabajando en un CAU dando soporte microinformático en entornos similares a los del alcance de este lote, trabajando con herramientas como Jira y Confluence de Atlassian. Tendremos en cuenta el conocimiento de Agile Contents CMS y EDL.

- **Soporte al puesto de trabajo (18 puntos):** Se valorará la experiencia dando soporte microinformático a usuarios in-situ, trabajando con herramientas como Jira y Confluence de Atlassian. Tendremos en cuenta el conocimiento de Agile Contents CMS y EDL. La experiencia que se valorará será aquella que se constate por encima de la mínima exigida en solvencia para cada una de las tecnologías.

Evaluación del Lote 2:

En cuanto a la capacidad técnica se evaluará por separado al personal responsable de la coordinación y al equipo de trabajo, del que será parte el personal de coordinación y deberá quedar detallado en la propuesta, añadiendo valor las certificaciones oficiales que cada perfil pueda aportar.

- **Personal de coordinación (15 puntos):** Se evaluarán aspectos como la experiencia en Gestión de servicios en entornos Web con tecnologías similares al alcance del lote, la administración de productos Atlassian, la experiencia en ITIL, documentación de procesos y cualquier mejora que el licitador tenga a bien añadir.

- **Equipo de trabajo (30 puntos):** Se valorará la experiencia en gestión de Apache/Nginx, Tomcat, Bases de Datos relacionales y no relacionales, especialmente las especificadas en este pliego (Oracle, MariaDB, Postgres, Redis y MongoDB), Sistemas de caché de objetos

HTTP (especialmente Varnish) y sistemas de control de versiones (Git y SVN principalmente).

La gestión, administración y, en definitiva, la experiencia en las diferentes plataformas de las que se compone el ecosistema de CRTVE se tendrán muy en cuenta también para la puntuación, siendo fundamentales los trabajos en Kubernetes, RedHat OpenShift, EKS y, en menor medida, RedHat OpenStack y VMware vCloud. También el conocimiento en plataformas de Cloud públicas como Amazon Web Services, Google Cloud o Microsoft Azure.

En cuanto a Redes tendremos en cuenta la experiencia en la gestión y administración de Switches, Routers, Firewalls (Stonegate, Forti, etc.) y balanceadores de carga de nivel 7 (F5, A10, HAproxy, etc.).

El equipo también será evaluado por su conocimiento y experiencia en la gestión de los diferentes sistemas de almacenamiento; en especial cabinas tradicionales SAN y NAS, y particularmente con sistemas distribuidos como CEPH, ObjectStorage, etc.

Se valorará positivamente personal con conocimiento en vídeo y audio digital; en especial el específico de Streaming Live y Transcodificación Web, codecs, estándares web, así como en las herramientas más extendidas para ello (FFMPEG, OBS, etc.) y en las específicas que actualmente se utilizan en RTVE (Cires21, Golumi, etc.). También valoraremos la experiencia con CDNs y sus portales y herramientas de gestión; principalmente las de aquellas que conforman el ecosistema de CDNs de RTVE (Akamai, Fastly, TransparentCDN, Lumen, etc.).

Por último, será valorable la experiencia en trabajos de monitorización, siendo claves Nagios, Grafana y Prometheus, la automatización, con especial importancia en Puppet, Ansible, Python "Operación, Mantenimiento y Soporte de la Plataforma IT para RTVE.es" Expediente nº S/01653/2022 Anexo II 25 y Shell Script) y gestión y administración de las herramientas principales para los despliegues, como Jenkins, ArgoCD, etc. La experiencia que se valorará será aquella que se constate por encima de la mínima exigida en solvencia para cada una de las tecnologías.

Como se establece en el PCG, página 22, *se penalizará la falta de concreción, de información específica y de detalle. Además, se penalizará especialmente la falta de coherencia de la propuesta, incluso, la incoherencia entre cada uno de los criterios.*

Adicionalmente, y a efectos de evaluar la idoneidad del equipo propuesto, se utilizará únicamente la información presente en los currículos aportados por los licitadores dentro de las propuestas técnicas. Cualquier información que no haya sido aportada no será objeto de valoración, y, en cualquier caso, y como se establece en el PCG, podrá ser objeto de penalización.

En lo que sigue, se analizará cada una de las propuestas entregadas. Para una mejor comprensión, y para poder hacer un análisis comparativo entre ofertas, para cada propuesta analizaremos al coordinador y al equipo de trabajo.

2 AIRON SISTEMAS DE INFORMACIÓN S.L

Cabe destacar de la propuesta, que RTVE valora positivamente la mejora que plantea el licitador en cuanto a la Gestión de Suplencias dentro del *Plan de Cobertura*, al ofrecer sin coste adicional para RTVE, tres recursos de la plantilla interna para hacer frente a cualquier contingencia o imprevisto que pudiera presentarse durante el desarrollo del contrato (baja,

ceses, vacaciones etc), asegurando también así la continuidad del conocimiento en el servicio.

Tras el estudio de la propuesta técnica presentada por la empresa Airon Sistemas de Información S.L (Airon, en adelante) para el **Lote1** se procede a evaluar cada uno de los puntos.

• Personal de coordinación:

Respecto al perfil propuesto como coordinador no se indica en qué proyectos ni qué rol específico tuvo en cada uno de ellos desde 2017, fundamental para determinar la idoneidad de este perfil. Por lo tanto, **ante la falta de concreción, no es posible valorar dicha experiencia** en la gestión de servicios en entornos Web con tecnologías similares tal como exigía el PCG dónde se hacía mención expresa acerca de la importancia del **detalle, la pertinencia y la precisión** de la información que tenía que ser aportada en las propuestas.

RTVE ha valorado la experiencia en documentación de procesos y la certificación en *ITIL Foundations* del perfil propuesto.

Experiencia Profesional:

Enero 2017 – Actualmente: Jefe de Proyecto – AirOn Group SL.

Tareas:

- Jefe de Proyecto para diferentes proyectos de la compañía
- Gestión de equipos técnicos de trabajo y de soporte CAU
- Generación de documentación técnica e informes de servicio
- Administración de sistemas

Septiembre 13 -Enero 2017. Ingeniero de Sistemas INDRA (SISTEMAS DE SEGURIDAD)

Tareas:

- Administración de sistemas operativos: Linux, Windows Server
- Administración de bases de datos: SQL Server, Informix.
- Parametrización y administración de sistemas de control de accesos: Picture Perfect, OnGuard, Facility Commander. Sistemas de videovigilancia CCTV: Pelco, Geutebruck. Sistemas de intrusión: Galaxy
- Programación y puesta en marcha de sistemas de protección contra incendios: Notifier
- Desarrollo de software a medida en Java y VB .NET: elaboración de informes de presencia e integración de alarmas de los subsistemas de control de accesos y videovigilancia
- Configuración de servidores de dominio y PCs cliente (Microsoft Active Directory)
- Virtualización: VMWare ESXi.
- Clientes: Gas Natural Fenosa, BBVA, SEGAS (Damietta, Egipto), Autoridad del Canal de Panamá, ADIF, ENRESA, CNAT, etc

• Atención al usuario:

Respecto a los perfiles propuestos como técnicos de Atención al usuario no se indica en qué proyectos han trabajado desde 2017, solo indican “*Soporte informático a usuarios de importante cliente de la empresa*”. Por lo tanto, **ante la falta de concreción, no es posible valorar dicha experiencia** dando soporte microinformático en entornos similares a los del alcance de este lote, tal como exigía el PCG dónde se hacía mención expresa acerca de la importancia del **detalle, la pertinencia y la precisión** de la información que tenía que ser aportada en las propuestas.

Por otro lado, aunque en el apartado conocimientos técnicos aparece que todos han gestionado proyectos con *Jira* y *Confluence*, en la experiencia profesional no aparece reflejado en ninguno de los perfiles, así que no es posible evaluar dicha experiencia. Tampoco ha sido posible acreditar el conocimiento en Agile Contents CMS y EDL.

Dada la ausencia de información y detalle, solo podemos valorar esta propuesta con **0 puntos**.

- **Soporte al puesto de trabajo:**

Respecto a los perfiles propuestos como técnicos para el Soporte al puesto de trabajo, cabe destacar que para el perfil "*Técnico puesto de usuario 1*" no es posible determinar con la información entregada, las tareas llevadas a cabo. Tal como se puede ver a continuación, la información es incompleta:

Experiencia Profesional:

Enero 2017 – Actualmente: Coordinador de servicio – AirOn Group SL.

Tareas:

- MCSA Windows 10 (Examen 70-698 y 70-697)

Respecto al resto de perfiles propuestos como técnicos para el Soporte al puesto de trabajo, los tres acreditan haber trabajado al menos 3 años realizando soporte microinformático *in-situ*, aunque no ha sido posible acreditar la experiencia con *Jira/Confluence* (aunque se menciona en el apartado Conocimientos Técnicos) ni en *Agile Contents CMS y EDL*.

3 ITALTEL, S.A

Tras el estudio de la propuesta técnica presentada por la empresa ITALTEL, S.A. (Italtel, en adelante) se procede a evaluar cada uno de los puntos.

Lote 1:

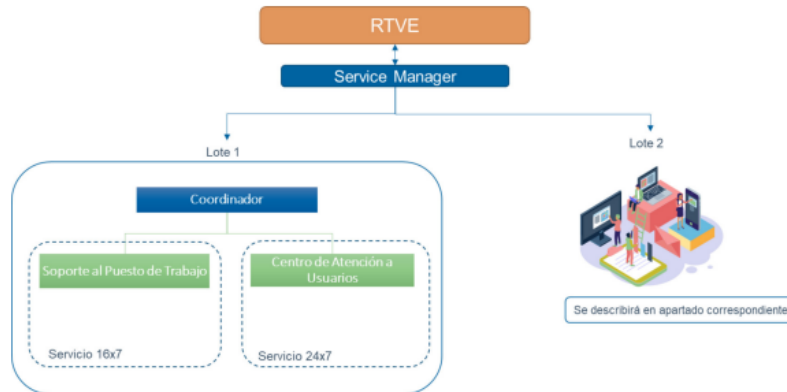
- **Personal de coordinación:**

Cabe destacar que en la propuesta técnica de Italtel, no se adjunta el CV del candidato a coordinador, ni información sobre su experiencia en las tecnologías requeridas en el PCT y PCG y solo detalla lo siguiente:

El Lote 1 tendrá un **coordinador**, con experiencia en gestión de equipos, conocimientos en herramientas de ticketing, monitoreo y seguimiento de incidencias, que se encarga de la gestión del servicio, siendo parte activa del mismo, ejecutando las tareas y actividades que forman parte del propio servicio.

El coordinador supervisará y gestionará los dos grupos que se encargan de la atención y soporte al personal que se encuentra en las oficinas de RTVE: el equipo de soporte al puesto de trabajo, y el equipo del centro de atención a usuarios.

Desde este equipo se da soporte a usuarios dentro del ámbito de la gestión de la página web y se realiza la gestión de usuarios en las múltiples plataformas utilizadas por el personal de RTVE.



Por lo tanto, ante la falta de documentación, **no es posible valorar dicha experiencia** en la gestión de servicios en entornos Web con tecnologías similares e ITIL, ni como Administrador de productos *Atlassian* y documentación de procesos, tal como exigía el PCG dónde se hacía mención expresa acerca de la importancia del **detalle, la pertinencia y la precisión** de la información que tenía que ser aportada en las propuestas.

Dada la ausencia de información y detalle, solo podemos valorar esta propuesta con **0 puntos**.

• Atención al usuario:

Cabe destacar que en la propuesta técnica de *Italtel*, no se adjunta ni los CV de ninguno de los perfiles del equipo de trabajo, ni información sobre su experiencia en las tecnologías requeridas en el PCT y PCG.

Respecto de la provisión del servicio, el licitador propone realizarlo con tan solo cinco técnicos que cubrirán el horario 24x7x365, muy por debajo de lo ofertado por el resto de las propuestas.

Se adjunta lo indicado por el licitador en la siguiente imagen:

Por otro lado, el **equipo de Atención a Usuarios** estará formado por 5 técnicos que cubrirán un horario 24x7x365.

Este servicio se dará desde las oficinas que Italtel tiene en Madrid y Ciudad Real, donde están ubicados nuestros servicios de soporte y mantenimiento, y desde los que se proporciona:

- Servicio de Soporte 24h x 365 días.
- Servicio de Mantenimiento Correctivo 24h x 365 días.
- Servicio de Mantenimiento Preventivo y Evolutivo.
- Gestión de servicios basada en ITIL, ITSM e ITOM.
- Servicios presenciales o a distancia, cubriendo España y LATAM.

Por lo tanto, **ante la falta de concreción, no es posible valorar dicha experiencia** dando soporte microinformático en entornos similares a los del alcance de este lote, en la administración de productos *Atlassian*, ITIL y en documentación de procesos, tal como exigía el PCG dónde se hacía mención expresa acerca de la importancia del **detalle, la pertinencia y la precisión** de la información que tenía que ser aportada en las propuestas.

Dada la ausencia de información y detalle, solo podemos valorar esta propuesta con **0 puntos**.

- **Soporte al puesto de trabajo:**

Cabe destacar que en la propuesta técnica de *Italtel*, no se adjunta el CV de ninguno de los perfiles del equipo de trabajo, solo aporta como prueba de la experiencia, la obtenida con el proyecto "*Telefónica Business Solutions*" a través de una tabla con la descripción y tecnologías usadas en el mismo.

Dada la ausencia de información y detalle, solo podemos valorar esta propuesta con **0 puntos**.

Lote 2:

- **Personal de coordinación:**

Cabe destacar que en la propuesta técnica de *Italtel*, no se adjunta el CV del candidato a coordinador, ni información sobre su experiencia en las tecnologías requeridas en el PCT y PCG y solo detalla lo siguiente:

El Lote 2 tendrá un **coordinador** y un equipo formado por **5 ingenieros** que cubrirán todas las soluciones y tecnologías objeto de la presente licitación, donde se desarrollarán diferentes tareas de mantenimiento y evolución de servidores Web Apache y NGINX, y servidores de aplicaciones como Apache Tomcat; gestión de switches, routers, y firewalls Fortinet, balanceadores de carga de nivel 7 como A10, F5, y HAProxy, y gestión de los diferentes sistemas de almacenamiento: cabinas tradicionales SAN y NAS, y sistemas distribuidos como CEPH, y ObjectStorage.

Por lo tanto, ante la falta de documentación, **no es posible valorar dicha experiencia** en la Gestión de servicios en entornos Web con tecnologías similares, ITIL, Administración de productos *Atlassian* y documentación de procesos, tal como exigía el PCG dónde se hacía mención expresa acerca de la importancia del **detalle, la pertinencia y la precisión** de la información que tenía que ser aportada en las propuestas.

Dada la ausencia de información y detalle, solo podemos valorar esta propuesta con **0 puntos**.

- **Equipo de trabajo:**

Igual que con el personal de coordinación, cabe destacar que en la propuesta técnica de *Italtel*, no se adjunta ningún CV de los candidatos ni se detalla la experiencia de los candidatos que se propone para formar el equipo de trabajo del lote 2. Como muestra de la experiencia, detalla en su propuesta alguno de los servicios (*TGS o Enel*) en los que *Italtel* gestiona y opera con un **breve resumen** de las tecnologías utilizadas.

Por lo tanto, ante la falta de documentación, **no es posible valorar la experiencia** requerida tal como exigía el PCG, dónde se hacía mención expresa acerca de la importancia del **detalle, la pertinencia y la precisión** de la información que tenía que ser aportada en las propuestas.

Dada la ausencia de información y detalle, solo podemos valorar esta propuesta con **0 puntos**.

4 TECNOLOGÍAS PLEXUS, SL

Tras el estudio de la propuesta técnica presentada por la empresa TECNOLOGÍAS PLEXUS,SL (*Plexus*, en adelante) se procede a evaluar cada uno de los puntos.

Lote 1:

- **Personal de coordinación:**

Tras examinar el CV presentado para el puesto de coordinador del Lote 1 por *Plexus*, se acredita que cuenta con más de 5 años de experiencia como coordinador gestionando entornos similares, administrando *Jira/Confluence* y generando documentación técnica e informes de servicio.

Respecto a ITIL se encuentra en proceso para la obtención de la certificación y no es valorable. Se acredita experiencia gestionando el servicio en base a las buenas prácticas de la tecnología ITIL durante más de 8 años.

- **Atención al usuario:**

Cabe destacar de la propuesta de *Plexus para el lote 1*, la mejora consistente en un CAU de respaldo con técnicos formados en el servicio de RTVE adicional al servicio de guardias. También amplía el horario para el seguimiento activo de tickets, ofreciendo dos horas más a las requeridas en el pliego.

Plexus ofrece como mejora un CAU de respaldo con técnicos formados en servicio de RTVE adicional al servicio de guardias requerido por el pliego. Además, ampliamos el horario para el seguimiento activo de tickets, ofreciendo dos horas adicionales a lo requerido por RTVE.



Respecto a los perfiles propuestos para “Atención al usuario”, cabe destacar que el primero de los perfiles presentados **no indica el mes de comienzo** de su única experiencia laboral en 2021, por lo tanto, queda excluido de esta valoración por poder ser ese periodo inferior a seis meses:

FORMACIÓN
– Titulación: Grado Medio de Sistemas Microinformáticos y Redes.
EXPERIENCIA PROFESIONAL
2021 – Actualidad. (Tecnologías Plexus)

Tras examinar el CV del resto del equipo presentado para “Atención al usuario” del Lote 1 por Plexus, RTVE puede constatar que cinco de los siete perfiles presentados, acreditan experiencia en un CAU y realizando tareas similares a las requeridas durante más de tres años. Seis de los siete tiene experiencia con la herramienta Jira durante más de 1 año. Por otro lado, dos de los siete perfiles propuestos acreditan más de 1 año de experiencia trabajando con Agile Contents CMS y EDL.

- **Soporte al puesto de trabajo:**

Tras examinar el CV del equipo presentado para “Soporte al puesto de trabajo” del Lote 1 por Plexus, podemos constatar que los cuatro perfiles presentados, acreditan experiencia dando soporte microinformático a usuarios in-situ durante más de tres años. Por otro lado, todos los perfiles propuestos acreditan más de 2 años de experiencia usando las herramientas Jira y Confluence y trabajando con Agile Contents CMS y EDL.

Lote 2:

Analizando con detalle la propuesta, a RTVE le parece interesante este pool de perfiles profesionales bajo demanda que ofrece Plexus (Recursos de backup):

Gestión de nuevas incorporaciones

Se pondrá a disposición de CRTVE un **pool de perfiles profesionales** conformado por dos grupos de recursos:

1. **Recursos de backup** (trabajando en el Centro de Servicios que dan cobertura al proyecto fuera de los horarios de seguimiento activo), con perfiles análogos a los recursos integrantes del equipo regular, convenientemente formados y capacitados para entrar en servicio de forma prácticamente inmediata en caso de picos de trabajo o de necesidad de sustitución de algún miembro.
2. **Perfiles Expertos**, para cubrir necesidades concretas y puntuales en relación al servicio (expertos en ciberseguridad y calidad, por ejemplo) y para asumir tareas de implantación de nuevas tecnologías y procesos (consultores, o analistas de procesos, por ejemplo).

El Equipo Bajo Demanda no presenta un dimensionamiento predefinido, sino que responde a las necesidades que van surgiendo a lo largo de la prestación y eventualidades no programadas. De este modo, se obtiene un modelo completamente flexible, orientado a **alinear necesidad y capacidad en cualquier punto del ciclo de vida del proyecto**.

En todo caso, hubiera sido más valorable si presentara un dimensionamiento predefinido mínimo inicial, tal como propone Airon en su “Plan de Gestión de suplencias”.

Por otro lado, queremos puntualizar que **no es posible compartir el pool de dispositivos entre Lote 1 y Lote 2** tal como aparece en la oferta:

2.7.2. Gestión dispositivos de prueba

Es fundamental una gestión eficiente de los dispositivos de prueba, para poder contar con los **dispositivos y los sistemas operativos suficientes, necesarios y actualizados para la realización de pruebas que permitan la monitorización y la resolución de problemas del servicio del usuario final.**

Por ello se propone que dentro del servicio del lote 1 se disponga de un **stock inicial de dispositivos que permitirá realizar las pruebas necesarias.** Para realizar la selección de los dispositivos se propone que se seleccione dentro de los dispositivos indicados por CRTVE aquellos que se consideren que puedan ser los más utilizados por los usuarios.

Además de los dispositivos que se incluyan en el stock inicial se propone que dentro del servicio del Lote 1 se utilice un **servicio de provisión de móviles para testing** mediante el cual se dispondrá de los dispositivos de prueba que no estuviesen contemplados en el parque de dispositivos en el caso de ser necesarios. Con dichos servicios permite que el Lote 1 se cumplan con los plazos de entrega establecidos.

Primero porque puede no ser la misma empresa la adjudicataria de cada lote, y segundo porque tal como se definía en el PCT (página 13, apartado 3.18) en el caso del Lote 1, este parque de dispositivos debe estar ubicado en las instalaciones de CRTVE y el servicio del Lote 2 se presta de manera remota.

3.18. Parque de dispositivos

Para la monitorización y resolución de problemas del servicio el adjudicatario deberá contar con los dispositivos y sistemas operativos suficientes, necesarios y actualizados para la realización de pruebas.

Este parque de dispositivos será analizado cada 3 meses por CRTVE para ver la conveniencia de su actualización con la incorporación de nuevos dispositivos aparecidos en el mercado. El proveedor deberá añadir los dispositivos acordados con RTVE al parque de dispositivos existente.

En el Anexo D del documento de Anexos al Pliego de Condiciones Técnicas se presenta una tabla de dispositivos orientativa como referencia.

En la ofertase debe incluir un plan de gestión y actualización del parque de dispositivos.

En el caso del Lote 1, este parque de dispositivos debe estar ubicado en las instalaciones de CRTVE para poder ser usado en las tareas de comprobaciones del servicio de Soporte al puesto de trabajo.

• Personal de coordinación:

Tras examinar el CV presentado para el puesto de coordinador del Lote 2 por *Plexus*, podemos constatar que cuenta con más de cuatro años de experiencia gestionando entornos similares y dos años administrando *Jira/Confluence* y generando documentación técnica e informes de servicio. Respecto a ITIL se encuentra en proceso para la obtención de la certificación y no es valorable, pero acredita experiencia gestionando el servicio en base a las buenas prácticas de la tecnología ITIL durante 2 años.

• Equipo de trabajo:

Cabe destacar que no podemos valorar la experiencia del técnico de Sistemas 3 correspondiente a los proyectos en los que se encontraba trabajando concurrentemente según el CV desde septiembre de 2019 y hasta marzo de 2021 (CRTVE y Consejería de Educación). Debido a la falta de información de las tareas realizadas en cada uno de los

proyectos **no es posible valorar la experiencia** tal como exigía el PCG, dónde se hacía mención expresa acerca de la importancia del **detalle, la pertinencia y la precisión** de la información que tenía que ser aportada en las propuestas.

Respecto a los perfiles presentados por *Plexus* cuatro de ellos llevan más de un año en el servicio de Operaciones de RTVE, trabajando con las tecnologías requeridas para el presente pliego.

5 TRAT.DE SISTEMAS, SA.

En la propuesta destaca negativamente la confusión entre las tablas de dedicación que indica el licitador y los CV que se entregan, creando una alta dificultad valorativa. En concreto, para el perfil de coordinador que se propone cubrir con dos personas, *ATSistemas* presenta un único CV, y para los cuatro técnicos especialistas presenta ocho CV.

El equipo estará formado por los siguientes profesionales:

Perfil	FTEs	Personas	Horas/año	Horas Contrato
Coordinador	1,3	2	1.992	3.984
Servicio Remoto	6	9	10.220	20.440
Técnicos especialistas	1,3	4	2.077	4.154
Técnicos Servicios Adicionales	A demanda		500	1.000

Tras el estudio de la propuesta técnica presentada por la empresa APLICACIONES Y TRAT.DE SISTEMAS, SA. (*ATSistemas*, en adelante) para el **Lote 2**, se procede a evaluar cada uno de los puntos.

- **Personal de coordinación:**

Respecto al CV presentado como coordinador por *ATSistemas* para el Lote 2, cabe resaltar que desde 2017 se solapan en el tiempo funciones (muy brevemente descritas) en distintos proyectos para el mismo cliente o diferente sin poder determinar la dedicación concreta a cada uno de ellos. Por lo tanto, **ante la falta de concreción, no es posible valorar dicha experiencia** en la gestión de servicios en entornos Web con tecnologías similares tal como exigía el PCG dónde se hacía mención expresa acerca de la importancia del **detalle, la pertinencia y la precisión** de la información que tenía que ser aportada en las propuestas.

Destacamos positivamente que cuenta con la certificación *ITIL Foundation* y 4 cursos ITIL (PPO, SOA, RCV y OSA). En el CV cuenta con experiencia en gestión en base a la metodología ITIL y generando reportes durante dos años.

- **Equipo de trabajo:**

El licitador propone la siguiente organización del equipo para el Lote 2:

- **Equipo de Operación (servicio remoto):** siguiendo la estructura de atSistemas que se basa en la especialización de personal técnico y de continuo soporte, el equipo de operación estará compuesto por
 - **Servicio de operación 24x7:** Personal que recibe todas las incidencias creadas y asignadas al servicio, pudiendo comunicarse tanto en castellano como en inglés. La resolución se realizará en base a la documentación existente siguiendo el siguiente reparto horario:
 - En horario de 08:00 a 22:00 se atenderán todas las incidencias que se reciban.
 - En horario de 22:00 a 8:00 se atenderán los problemas urgentes.

En caso de no conseguir la resolución de las incidencias en base a dicho proceso documentado, se lanzará el procedimiento de escalado al resto de proveedores de CRTVE o fabricantes.

La actividad realizada por el equipo quedará convenientemente documentada de acuerdo al procedimiento establecido.
 - **Técnicos especialistas:** Especialistas en las diferentes tecnologías incluidas en el servicio y que darán soporte a los procesos, proveyendo el marco de mejora continua. Por tanto, son los encargados de crear y actualizar los procedimientos de actuación a seguir por los técnicos del equipo de operación, además de proponer acciones que se determinen en los planes de acción de mejora continua impulsados por el Comité de Dirección, y que serán planificados en dicho comité en función de la capacidad disponible del servicio, del resto de proveedores y fabricantes. Estos técnicos especialistas prestarán su servicio en horario laborable.
- **Servicios Profesionales:** Estos técnicos no formarán parte del equipo base del servicio sino que su adscripción será a demanda de CRTVE, siguiendo lo explicitado en el apartado [Servicios especiales adicionales](#).

Las funciones descritas en los CV de los trabajos con la experiencia más reciente para los perfiles propuestos para el "Servicio de operación 24x7" son las siguientes:

Técnico 1:

abril 2017 - actualmente [atSistemas (Mediaset, Carglass, Movistar+, ECI,...)]
Puesto:
 Técnico de sistemas de Nivel 1
Funciones:
 Monitorización de los entornos de los diferentes clientes en horario 24/7 a turnos
 Gestión de incidencias y escalados

Técnico 2:

septiembre 2016 - Actualmente [ATSistemas (Servicios multicliente SAAR)]
Puesto:
 Monitorización de eventos y alertas en Cloud, Middleware y Sistemas - Soporte de Sistemas - Nivel 1

Técnico 3:

marzo 2019 - Actualmente [atSistemas (Servicios multicliente SAAR)]
Puesto:
 Soporte de L1 para el delivery de los servicios multicliente SAAR.
Funciones:
 Operador de sistemas L1 SAAR

Técnico 4:

noviembre 2016 - Actualmente [atSistemas (Servicios multicliente SAAR)]

Puesto:

Soporte de L1 para el delivery de los servicios multicliente SAAR.

Funciones:

Operador de sistemas L1 SAAR

Técnico 5:

julio 2019 - Actualmente [AT Sistemas (Delivery SAAR (Atresmedia,Movistar,Mediaset, Suni,Link,Apal,Carglass,Hotelbeds....))]

Puesto:

Monitorización de los clientes del Delivery SAAR

Funciones:

Nivel1

Técnico 6:

enero 2020 - Actualmente [atSistemas (atSistemas)]

Puesto:

Soporte de L1 para el delivery de los servicios multicliente SAAR.

Funciones:

Operador de sistemas L1 SAAR

Técnico 7:

abril 2018 - Actualmente [AtSistemas]

Puesto:

Soporte de L1 para el delivery de los servicios multicliente SAAR.

Técnico 8:

marzo 2022 - Actualmente [atSistemas (Servicios multicliente SAAR)]

Puesto:

Soporte de L1 para el delivery de los servicios multicliente SAAR.

Funciones:

Operador de sistemas L1 SAAR

Técnico 9:

abril 2022 - Actualmente [atSistemas (Servicios multicliente SAAR)]

Puesto:

Soporte de L1 para el delivery de los servicios multicliente SAAR.

Funciones:

Operador de sistemas L1 SAAR

Como se puede ver, hay una clara falta de detalle en las funciones desempeñadas y cabe destacar que todos los técnicos acreditan que actualmente **realizan tareas de nivel 1**. Estos técnicos del "Servicio de operación 24x7" realizan la resolución en base a la documentación existente (tal como se indica en la propuesta de *ATSistemas*). El conocimiento experto lo aportan los "técnicos especialistas" que se encargan de crear y actualizar los procedimientos a seguir por los técnicos de operación, pero **sólo están disponibles en horario laborable**.

Sin embargo, en el PCT se indica lo siguiente (página 18. Apartado 5.4):

5.4. Dimensionamiento

El licitador deberá presentar un equipo suficiente para cubrir el horario ininterrumpido 24x7x365 que se solicita, de forma que se trabaje en los tickets de forma activa en horario de 8:00 a 22:00h, y se mantengan guardias en caso de problemas urgentes o intervenciones programadas el resto de la jornada. Igualmente, el licitador deberá proveer de personal de coordinación adecuado al horario establecido de 8x5 con disponibilidad inmediata en caso de necesidad fuera de ese horario.

Por último, también deberá tener en cuenta en este dimensionamiento los casos en los que CRTVE requiera de presencia de parte o del total del equipo en sus instalaciones debido a eventos de especial importancia (Elecciones, Premios Goya, Festival de Eurovisión, etc.).

RTVE considera **totalmente insuficiente la organización y el equipo de trabajo** presentado por *ATSistemas* para el Lote2 dada la complejidad de la plataforma y al **no disponer de un sistema de guardias con personal experto para problemas urgentes, intervenciones programadas o para la cobertura de eventos de especial importancia** tal como se exigía en el PCT.

6 Valoración Lote 1

Tras la revisión de las propuestas técnicas, y tras el análisis comparativo del detalle técnico, el personal dedicado a la valoración de las propuestas acuerda la siguiente valoración de acuerdo a lo establecido en el PCG:

Epígrafe	Puntos mejor valorada	Airon	Italtel	Plexus
1. Coordinador	14	7	0	14
2. Atención Usuario	18	0	0	18
3. Soporte al puesto	18	10	0	18
	50	17	0	50

7 Valoración Lote 2

Epígrafe	Puntos mejor valorada	Italtel	Plexus	AtSistemas
1. Coordinador	15	0	15	9
2. Equipo de trabajo	35	0	35	10
	50	0	50	19

Madrid, junio de 2022