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

Expediente S-01699-2024

Evaluación técnica

rtve

Índice	Página
1 Objetivo del documento.....	3
2 TECNOLOGIAS PLEXUS	5
3 SUMINISTROS IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTO ELECTRÓNICOS, S.A.U.	8
4 Valoración Lote 1	10
5 Valoración Lote 2	10

1 Objetivo del documento

El presente documento evalúa las propuestas técnicas presentadas para el expediente S-01699-2024, "Operación, Mantenimiento y Soporte de la plataforma IT para RTVE.es". Para esta evaluación se han recibido dos propuestas técnicas para el lote 1, las de las empresas TECNOLOGIAS PLEXUS y SUMINISTROS IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS, S.A.U. y una propuesta técnica para el lote2 de la empresa TECNOLOGIAS PLEXUS.

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 45 puntos, y de ellas se valorará *el detalle, la pertinencia y la precisión de la información aportada (PCG, pag.10)* en cada uno de los puntos siguientes que deben aparecer en dichas propuestas (PCG, *pág. 8,9,10,11 y 12*):

La valoración será comparativa, de manera que, para cada tipo de perfil, el mejor equipo declarado apto de entre todas las ofertas recibidas obtendrá la puntuación más alta y el resto de las ofertas recibirán una puntuación relativa al mejor equipo.

RTVE, siempre y cuando la calidad global de todos los perfiles presentados por todos los licitadores para un criterio específico de valoración no tenga la calidad suficiente, podrá valorar el mejor equipo con una valoración menor al máximo de puntos establecidos para dicho criterio.

Evaluación del Lote 1:

En cuanto a la capacidad técnica se evaluará por separado al recurso propuesto para la coordinación y a los recursos propuestos para el equipo de trabajo.

· **Personal de coordinación (11 puntos):** Se valorará con un máximo de 6 puntos la idoneidad, especialmente la experiencia coordinando servicios en entornos web similares, trabajando en documentación de procesos y con herramientas como Jira y Confluence. Se valorará la experiencia en el gestor de contenidos CMS Bcube con un máximo de 2 puntos. Finalmente, se valorará con un máximo de 3 puntos el resto de experiencia mencionada en el apartado 4.3.2 del PCT.

· **Atención al usuario (17 puntos):** Se valorará con un máximo de 10 puntos la idoneidad del equipo de trabajo propuesto, especialmente la experiencia trabajando en un CAU dando soporte microinformático telefónico en entornos similares a los del alcance de este lote, utilizando herramientas como Jira y Confluence de Atlassian. Es por ello que ha de indicarse los recursos que van a participar junto a sus currículums con información suficiente para que permita la valoración de la capacitación. Será penalizada la falta de información específica. Se valorará la experiencia en el gestor de contenidos CMS Bcube con un máximo de 2 puntos. Finalmente, se valorará con un máximo de 5 puntos el resto de experiencia mencionada en el apartado 4.3.2 del PCT.

· **Soporte al puesto de trabajo (17 puntos):** Se valorará con un máximo de 10 puntos la idoneidad del equipo de trabajo propuesto, especialmente la experiencia trabajando en un CAU dando soporte microinformático in-situ en entornos similares a los del alcance de este lote, utilizando herramientas como Jira y Confluence de Atlassian. Es por ello que ha de indicarse los recursos que van a participar junto a sus currículums con información suficiente para que permita la valoración de la capacitación. Será penalizada la falta de información específica. Se valorará la experiencia en el gestor de contenidos CMS Bcube con un máximo de 2 puntos. Finalmente, se valorará con un máximo de 5 puntos el resto de experiencia mencionada en el apartado 4.2.2 del PCT.

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 (12 puntos):** Se valorará con un máximo de 4 puntos la experiencia específica en gestión y coordinación de equipos multidisciplinares de características similares a las descritas en este pliego. Además, se valorará con un máximo de 2 puntos el conocimiento y uso durante los proyectos de coordinación de ITIL v3 o posteriores. También se valorará con un máximo de 4 puntos la experiencia de trabajo con productos Atlassian, específicamente Jira y Confluence, demostrando sea capaz de organizar el workflow de las tareas que el equipo debe realizar, añadiendo información a la base de conocimiento común y ampliando la documentación de procesos para definir nuevas tareas catalogadas. Por último, se valorará con un máximo de 2 puntos la experiencia con herramientas de monitorización tipo Conviva de cara a una mejor experiencia del usuario final.

· **Equipo de trabajo (33 puntos):** Se valorará con un máximo de 10 puntos la idoneidad del equipo de trabajo propuesto para la ejecución de los servicios profesionales, especialmente la capacitación de cada recurso a las tareas que han de ejecutar. Ha de indicarse los recursos que van a participar junto a sus currículums con información suficiente para que permita la valoración de la capacitación. Será penalizada la falta de información específica. Se valorará con un máximo de 23 puntos la experiencia especificada en el punto 5.2 del PCT, apartado Analista de sistemas, siendo de especial relevancia los años por encima del mínimo exigido, el detalle de los trabajos realizados por los recursos en anteriores proyectos y sus casos de éxito en entornos similares a los descritos, y el resto de experiencia no obligatoria.

Como se establece en el PCG, página 10, 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.

La valoración técnica de las ofertas se realizará mediante la comparación de los distintos equipos de trabajo propuestos por los licitadores para cada uno de los tipos de perfiles que se exigen en el Pliego técnico. Es por ello que se utilizará la información que el licitador aporte de los recursos que se van a dedicar para la prestación del servicio, considerando todos los perfiles solicitados.

Para acreditar la experiencia de cada recurso se utilizará la información que reflejen sus CV. A estos efectos, sólo se va a valorar la experiencia real que se haya producido en los últimos cinco años. Es por ello que, en cada uno de los CV, el licitador tendrá que consignar la duración de cada proyecto, así como las destrezas y uso de tecnologías y herramientas que el recurso pueda acreditar en él. Será penalizada la falta de concreción de los currículums, especialmente que en los proyectos no se detalle el tiempo que se dedicó a cada tecnología.

Toda esta información es relevante y necesaria para la valoración del grado de experiencia. CRTVE analizará los CV presentados y contrastará la experiencia consignada con las destrezas sometidas a valoración.

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 TECNOLOGIAS PLEXUS

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:

- **Recurso de coordinación:**

Tras examinar el CV presentado para el perfil 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 de procesos e informes de servicio. Se acredita la experiencia gestionando el servicio en base a las buenas prácticas de la metodología ITIL durante más de 8 años y cuenta con la certificación ITIL v4. También tiene experiencia en el gestor de contenidos CMS Bcube, herramientas descacheo CDNs, Conviva, Directorio activo, LDAP, Media y revisión y pruebas de aplicaciones nativas.

- **Atención al usuario:**

Cabe destacar de la propuesta de *Plexus para el lote 1*, que el servicio de atención al usuario se prestará en modalidad 24x7, con equipo dedicado de **forma activa** de lunes a viernes no festivos en horario de 7:00h a 23:00h, así como **los sábados y domingos en horario de 8:00h a 16:00h**.

	Lun.	Mar.	Mié.	Jue.	Vie.	Sáb.	Dom.
7:00 – 8:00	1	1	1	1	1	CAU de Respaldo	
8:00 – 9:00	3	3	3	3	3	1	1
9:00 – 11:00	4	4	4	4	4	1	1
11:00 – 15:00	5	5	5	5	5	1	1
15:00 – 16:00	5	5	5	5	5	1	1
16:00 – 17:00	4	4	4	4	4	CAU de Respaldo	
17:00 – 18:00	3	3	3	3	3	CAU de Respaldo	
18:00 – 20:00	2	2	2	2	2	CAU de Respaldo	
20:00 – 23:00	1	1	1	1	1	CAU de Respaldo	
23:00 – 07:00	CAU de Respaldo						

Tras examinar el CV del equipo presentado para “Atención al usuario” del Lote 1 por *Plexus*, RTVE puede constatar que los siete perfiles presentados, acreditan experiencia trabajando en un CAU dando soporte microinformático telefónico en entornos similares a los del alcance de este lote, utilizando herramientas como Jira y Confluence de Atlassian.

- **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 utilizando herramientas como Jira y Confluence de Atlassian. Por otro lado, en la experiencia valorable, todos los perfiles propuestos acreditan conocimiento gestionando el servicio basado en las buenas prácticas de la tecnología ITIL, en Directorio activo, en LDAP, en Media y en pruebas con aplicaciones nativas. El único perfil que no tiene experiencia en todas las capacidades no lo hace en una parte que no tiene exigencia mínima (Bcube, VuWall, Conviva y pruebas de aplicaciones nativas), de forma que se considera apto.

Cabe destacar en esta propuesta, que RTVE valora positivamente el ofrecimiento de la colaboración de un **Comité de Expertos** con la experiencia contrastada y reconocida en gestión y supervisión de servicios.

Ofrecemos la colaboración de un **Comité de Expertos** de la empresa que cuentan con experiencia contrastada y reconocida en la gestión y supervisión de servicios de operación y mantenimiento de infraestructura TI. Entre otros, desde *Plexus* se ofrecen:

Consultores con experiencia en la Administración y en materias TIC

Página 15 | 103

- **Experto en calidad:** para la gestión y optimización de procesos inherentes al servicios.
- **Experto de ciberseguridad:** para el asesoramiento y seguimiento de auditorías de servicio.
- **Experto en redes y comunicaciones:** para el soporte y seguimiento de los canales puestos a disposición del servicio.
- **Consultor experto en Jira:** para las modificaciones y segmentaciones de los lotes. Implementación de los ANS del servicio.

Lote 2:

- **Recurso de coordinación:**

Tras examinar el CV presentado para el perfil de coordinador del Lote 2 por *Plexus*, se acredita que cuenta con más de 5 años de experiencia como coordinador gestionando equipos multidisciplinares de características similares al objeto del pliego, así como más de 5 años de conocimiento y aplicación de ITIL v3 o posterior, más de 5 años de experiencia de trabajo con Jira y Confluence y más de 5 años de experiencia en herramientas de monitorización para experiencia de usuario.

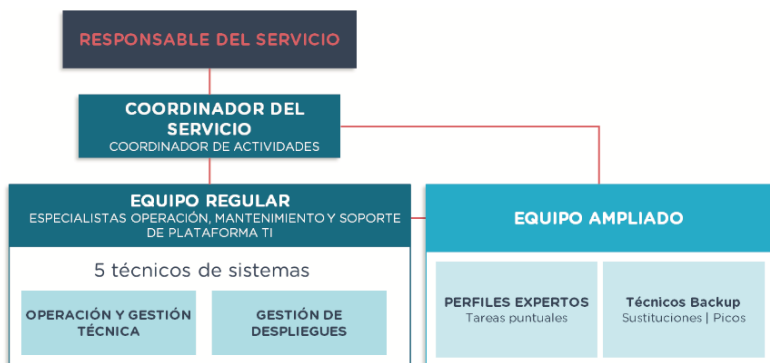
SERVICIO DE COORDINACIÓN		
COORDINADOR		
RESUMEN DE EXPERIENCIA		
Líneas de Experiencia Aportadas	Años Experiencia	Proyectos
Experiencia en gestión y coordinación de equipos multidisciplinares de características similares a las del presente servicio.	5	Operación y Mantenimiento de TI para RTVE.ES
Conocimiento y uso durante los proyectos de coordinación de ITIL v3 o posteriores.	5	Operación y Mantenimiento de TI para RTVE.ES
Experiencia de trabajo con productos Atlassian, específicamente Jira y Confluence.	5	Operación y Mantenimiento de TI para RTVE.ES
Experiencia con herramientas de monitorización tipo Conviva de cara a una mejor experiencia del usuario final.	5	Operación y Mantenimiento de TI para RTVE.ES
FORMACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> - Titulación: Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos. - Certificado ITIL V4 - Realización de curso de 35h de formación en RHCSA Rapid Track Course (RH199) - Ver. 9.0 (Abril 2024)- Actualmente preparando examen de certificación 		

Cabe apuntar que vemos carencias a la hora de presentar un único perfil de coordinación de cara a cubrir el horario necesario para el servicio, pero no será objeto de evaluación en este momento.

- **Equipo de trabajo:**

- **Idoneidad del equipo:**

Tras examinar el número de perfiles presentados y su organización, contrastamos que el equipo es adecuado para cubrir los horarios solicitados. Además, tras una revisión general de los CVs de los Técnicos de Sistemas del Equipo Regular, observamos que todos los perfiles presentados cuentan con experiencia en aquellas áreas principales para la ejecución del servicio objeto del pliego.



- **Experiencia de los perfiles:**

Revisados los CVs de los analistas presentados, vemos que un alto porcentaje, cumplen, e incluso excede en aquellos con experiencia mínima, en cada una de las capacidades especificadas en el punto 5.2 del PCT, apartado Analista de sistemas.

El único perfil que no tiene experiencia en todas las capacidades no lo hace en una parte que no tiene exigencia mínima, de forma que se considera apto.

PERSONAL DE OPERACIÓN		
ANALISTA DE SISTEMAS 5		
Experiencia en suites de transcodificación y media streaming de Golumi o Cires21	-	
Conviva	-	
Experiencia en LDAP	-	

Destacamos por el lado negativo que no se especifique para cada perfil el porcentaje de tiempo relativo a la experiencia en cada una de las tareas, ni que aparezcan ejemplos de casos de éxito en las funciones de los CVs de los perfiles, lo que ayudaría a una evaluación más efectiva de las capacidades de los integrantes del equipo.

3 SUMINISTROS IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTO ELECTRÓNICOS, S.A.U.

Tras el estudio de la propuesta técnica presentada por la empresa SUMINISTROS IMPORTACIONES Y MANTENIMIENTOS ELECTRÓNICOS (Sermicro, en adelante) se procede a evaluar cada uno de los puntos.

Lote 1:

- **Recurso de coordinación:**

Tras examinar el CV presentado para el perfil de coordinador del Lote 1 por *Sermicro*, se acredita que cuenta con más de 3 años de experiencia como coordinador gestionando entornos similares, administrando *Jira/Confluence* y generando documentación de procesos e informes de servicio. También se acredita la experiencia gestionando proyectos en base a la metodología ITIL durante más de 3 años. En cuanto a la otra experiencia valorable tiene tres años en todo menos en el gestor de contenidos CMS Bcube y Conviva.

- **Atención al usuario:**

Tras examinar el CV del equipo presentado para "Atención al usuario" del Lote 1 por *Sermicro*, podemos constatar que los 7 perfiles presentados, acreditan experiencia en un CAU dando soporte microinformático telefónico en entornos similares a los del alcance de este lote durante más de tres años utilizando herramientas como Jira de Atlassian, sin embargo, **ninguno acredita experiencia en Confluence.**

EXPERIENCIA LABORAL

FECHA: 05/2021 – Actualidad

EMPRESA: SERMICRO / ATRESMEDIA

PUESTO: TÉCNICO DE SOPORTE CAU

Funciones:

- Asistencia telefónica y remota a usuarios.
- Gestión y resolución de incidencias y peticiones a través de herramientas de ticketing.
- Categorización de la incidencia y seguimiento de la misma hasta su cierre, siguiendo la metodología ITIL.
- Escalado de incidencias a los distintos niveles que correspondan.
- Altas y bajas de usuarios, reseteo de contraseñas, cambios de dominios, agregar grupos, etc.
- Configuración de correo electrónico.
- Acceso a los directorios y recuperación de información.
- Resolución de incidencias ofimáticas.
- Mantenimiento de equipos informáticos.
- Maquetado de equipos.
- Instalación y revisión de aplicaciones.
- Gestionar la red de servidores que aceleran la carga de páginas web.
- Inventario y gestión de equipos informático.
- Conexión y configuración puestos de trabajo.

Tecnologías aplicadas:

- Herramienta de ticketing: Jira
- Directorio Activo (AD)
- CDNs
- ITIL v4
- LDAP
- Media
- Aplicaciones nativas (Android y iOS)
- Sistemas operativo Windows
- TeamViewer

Ejemplo perfil 4

Según se especifica en la página 19 del PCT:

Técnico/a de Soporte CAU

- **Experiencia de, al menos, 3 años:**
 - Trabajando en un CAU dando soporte microinformático telefónico en entornos similares a los del alcance de este lote.
 - Trabajando con herramientas como Jira y Confluence de Atlassian.

Ninguno de los perfiles presentados por Sermicro como técnicos de Soporte CAU cumple este requisito obligatorio de conocimientos en la herramienta Confluence. Por lo tanto, estos perfiles tendrán 0 puntos en la valoración técnica.

- **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 utilizando herramientas como Jira y Confluence de Atlassian. Por otro lado, en la experiencia valorable, todos los perfiles propuestos acreditan conocimiento gestionando el servicio basado en las buenas prácticas de la tecnología ITIL, en Directorio activo, en LDAP, en media y en pruebas con aplicaciones nativas. Ninguno presenta experiencia en Bcube, VuWall y Conviva.

4 Valoración Lote 1

Tras la revisión de las propuestas técnicas del lote 1, y tras el análisis comparativo del detalle técnico, el personal dedicado a la valoración de las propuestas acuerda la siguiente valoración de acuerdo con lo establecido en el PCG:

Epígrafe	Puntos mejor valorada	Plexus	Sermicro
1. Coordinador (11 puntos máximo)			
Experiencia coordinando equipos, Jira Confluence y documentación	6	6	4
Experiencia gestor de contenidos Bcube	2	2	0
Resto de experiencia	3	3	2
2. Atención Usuario (17 puntos máximo)			
Experiencia CAU, Jira y Confluence	10	10	0
Experiencia gestor de contenidos Bcube	2	2	0
Resto de experiencia	5	5	0
3. Soporte al puesto (17 puntos máximo)			
Experiencia CAU in-situ, Jira y Confluence	10	10	10
Experiencia gestor de contenidos Bcube	2	2	0
Resto de experiencia	5	5	3
	45	45	19

5 Valoración Lote 2

Tras la revisión de las propuestas técnicas del lote 2, y tras el análisis comparativo del detalle técnico, el personal dedicado a la valoración de las propuestas acuerda la siguiente valoración de acuerdo con lo establecido en el PCG:

Epígrafe	Puntos mejor valorada	Plexus
1. Coordinador (12 puntos máximo)		
Experiencia coordinando equipos	4	4
Conocimiento ITIL	2	2
Productos Atlassian	4	4
Conviva	2	2
2. Equipo de trabajo (33 puntos máximo)		
Idoneidad del equipo	10	10
Experiencia de los perfiles	23	23
	45	45

Madrid, junio de 2024