

INFORME TÉCNICO

“Servicio Administración Integral Sistemas (SAIS-24)”

ÍNDICE

Índice.....	2
1 Objeto.....	3
2 Ofertas Recibidas.....	3
3 Ofertas excluidas.....	3
4 Valoración técnica de las ofertas.....	3
4.1 Criterios de Valoración Técnica.....	3
4.2 Oferta de Telefónica Soluc. Infor. Comunicaciones.....	3
4.3 Oferta de Indra Soluc. Tec. Información.....	7
4.4 Oferta de UTE ITE-QUEST.....	13
5 Tabla de puntuación técnica.....	16
6 Conclusiones sobre las ofertas presentadas.....	17

1 OBJETO

Informe técnico de valoración de ofertas correspondientes a la contratación tramitada mediante el Expediente "S-05670-2023 - Servicio Administración Integral Sistemas (SAIS-24)"

2 OFERTAS RECIBIDAS

Se han recibido ofertas de los proveedores:

- UTE ITE QUEST
- Telefónica Soluc. Infor.Comunicaciones
- Indra Soluc. Tec. Información.

3 OFERTAS EXCLUIDAS

Dado que la puntuación obtenida por las empresas Telefónica Soluc.Infor. Comunicaciones y la UTE ITE-QUEST, no superan el umbral del 50% reflejado en el apartado 9 pag. del PCAP, se propone la exclusión.

4 VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS.

4.1 Criterios de Valoración Técnica.

Los criterios de valoración son los recogidos a tal efecto en el Pliego de Condiciones Generales acompañando a la Memoria iniciadora del procedimiento.

4.2 Oferta de Telefónica.

Telefónica	
Descripción	Val.

Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	25	Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	8,725
Servicios de administración de sistemas	10	Servicios de administración de sistemas	2,775
Administración UNIX	0,5	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que se limita a volver a enumerar las tareas indicadas en el pliego sin aportar mejoras significativas ni valor. Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima.	0,1
Administración entornos Microsoft	0,5	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que se limita a volver a enumerar las tareas indicadas en el pliego sin aportar mejoras significativas ni valor. Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima.	0,1
Administración de Middleware	0,5	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que se limita a volver a enumerar las tareas indicadas en el pliego sin aportar mejoras significativas ni valor. Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima.	0,1
Administración de Gestores Documentales	0,5	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que se limita a volver a enumerar las tareas indicadas en el pliego sin aportar mejoras significativas ni valor. Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima.	0,1
Administración Almacenamiento y Backup	0,25	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que se limita a volver a enumerar las tareas indicadas en el pliego sin aportar mejoras significativas ni valor. Se referencian los proyectos en curso. Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,075
Administración de Bases de Datos	0,5	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que se limita a volver a enumerar las tareas indicadas en el pliego sin aportar mejoras significativas ni valor. Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima.	0,1
Administración de ciberseguridad	0,5	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que se limita a volver a enumerar las tareas indicadas en el pliego sin aportar mejoras significativas ni valor. Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima.	0,1
Gestión de activos de software	1,5	La propuesta presentada se considera una solución buena ya que propone la automatización a través de Control-M de los recordatorios de expiración de las licencias. Por lo anterior se le asigna un 50% de la puntuación máxima tal y como se indica en PCG.	0,75
Soporte y documentación	1,5	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que se limita a volver a enumerar las tareas indicadas en el pliego sin aportar mejoras significativas ni valor. Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima tal y como se indica en PCG	0,3
Atención 24x7	1,5	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que se limita a identificar las tareas básicas del equipo de atención 24x7. Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima	0,3
Soporte a monitorización	1,5	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que se limita a identificar las tareas básicas del Soporte a monitorización. Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima	0,3
Servicios transversales	0,75	Consideramos ésta como una solución buena ya que describe un modelo de servicio basado en ITIL con el siguiente detalle: Las tareas para la resolución de incidencias incluyen la gestión de incidencias, una librería de políticas de actuación, automatismos y formación interna Para el paso a producción de aplicaciones y servicios, trabajar junto a los	0,45

		equipos de RTVE para adquirir el conocimiento y minimizar el impacto de los cambios en producción. En cuanto a la gestión de capacidad y rendimiento, se asegura la capacidad de infraestructura, se controlará el rendimiento, se desarrollarán planes de capacidad asociados a los SLA, y se gestionará la demanda de nuevos requerimientos, optimizando y monitorizando aplicaciones para garantizar su funcionamiento continuo y eficiente.	
Gestión Integral del servicio	6		2,55
Administración y operación	1	Se describe con claridad los procesos de administración y operación. Se le asigna la puntuación máxima.	1
Centro de gestión y soporte	1,5	Hace una descripción muy somera de los "Centros de Competencias Técnicas de Sistemas de Telefónica" para la gestión de tickets a Nivel 1. Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,45
Mantenimiento preventivo y evolutivo	2	No identifica claramente tareas de mantenimiento preventivo y se limita a indicar tareas enumeradas en los distintos grupos sin aportar mejoras significativas ni valor. Por lo anterior se le asigna un 10% de la puntuación máxima.	0,2
Dirección y coordinación del servicio	1,5	Describe de forma bastante clara el modelo de gestión, pero no identifica claramente las competencias relativas a la dirección del servicio. Por lo anterior se le asigna un 60% de la puntuación máxima.	0,9
ANS	5	ANS	0
resolución en incidencia crítica	1	No se mejora el ANS mínimo requerido en el PCT	0
resolución en petición crítica	1	No se mejora el ANS mínimo requerido en el PCT	0
resolución en incidencia importante	0,5	No se mejora el ANS mínimo requerido en el PCT	0
resolución en petición importante	0,5	No se mejora el ANS mínimo requerido en el PCT	0
resolución en incidencia normal	0,5	No se mejora el ANS mínimo requerido en el PCT	0
resolución en petición normal	0,5	No se mejora el ANS mínimo requerido en el PCT	0
disponibilidad media de los sistemas productivos	1	No se mejora el ANS mínimo requerido en el PCT	0
Entregables y Gestión de la Documentación	2	La propuesta que contiene: - Una buena enumeración de los entregables e informes de la fase de entrada. - Detalles de los entregables en la fase de servicio regular incluyendo distintos informes. - Informes específicos ante incidencias relevantes. - Se proponen herramientas concretas. - Se echa en falta un mayor nivel de detalle en la Fase de Transición de Salida	1,4

		Por lo anterior se le asigna el 70% de la puntuación	
Metodología, seguimiento y control de calidad	2	La propuesta se considera excelente ya que cubre con mucho detalle todos los aspectos requeridos. Por ello se le asigna un 100% de la puntuación.	2

4.3 Oferta de Indra

		Indra	
		Descripción	Val.
Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	25	Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	23,675
Servicios de administración de sistemas	10	Servicios de administración de sistemas	9,075
Administración UNIX	0,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución excelente ya que asume las tareas requeridas en el pliego e identifica mejoras a aplicar sobre los sistemas existentes en el ámbito de aplicación de los sistemas Unix. Cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servidor de Automatización: Se propone su uso para mejorar las capacidades de automatización a gran escala. - Uso de cuentas Nominales: Se propone crear cuentas para usuarios con acceso privilegiado a servidores Linux e implementar un Directorio Activo para, simplificar la administración de usuarios y recursos en entornos mixtos. - Servidor de Logs: Se propone establecer un servidor para la recopilación de logs de acceso, modificaciones de sistema y archivos, para mejorar la seguridad y el cumplimiento. - Servidor de Control de Versiones: Se propone utilizar para la recopilación de scripts, chequeos, inventarios y archivos de configuración. - Plataforma de Gestión Operativa: Se propone su uso para aumentar la visibilidad operativa, y ayudar a identificar y resolver riesgos y vulnerabilidades en fases tempranas. <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	0,5
Administración entornos Microsoft	0,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución excelente ya que asume las tareas requeridas en el pliego e identifica mejoras a aplicar sobre los sistemas existentes en el ámbito de aplicación de los Entornos Microsoft. Cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitorización en Tiempo Real de controladores de dominio: Se propone el uso de herramientas para monitorear controladores de dominio, verificar el estado general y rendimiento de sistemas, y la salud de servicios esenciales como AD y DNS. - Automatización de Alertas: Implementación de procesos automáticos varios para alertar a usuarios y administradores sobre bloqueos de cuentas, llenado de cuotas... utilizando herramientas especializadas y scripts. - Centralización de log y eventos: Se propone el uso de herramientas de gestión de eventos de seguridad para centralizar logs y eventos de todos los servidores Windows, mejorando la respuesta ante incidencias de seguridad. 	0,5

		Por lo anterior se le asigna un 90% de la puntuación máxima.	
Administración de Middleware	0,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución excelente ya que asume las tareas requeridas en el pliego e identifica mejoras a aplicar sobre los sistemas existentes en el ámbito de aplicación de los sistemas middleware. Cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integración Continua: Se propone el análisis y asistencia técnica para establecer mecanismos de integración continua en colaboración con los departamentos de desarrollo, permitiendo retroalimentación rápida sobre la calidad del código y detección temprana de errores. - Estandarización de Despliegues: Se propone realizar un análisis para la estandarización de mecanismos de despliegue de aplicaciones para independizar del tipo de aplicación, servidor o tecnología, utilizando herramientas descritas en el pliego como Jenkins y así mantener centralizados los despliegues de aplicaciones. - Repositorio Común de Certificados: Se propone el establecimiento de una gestión centralizada de certificados de aplicaciones, creando un repositorio común que permita la propagación eficiente de certificados a distintas aplicaciones <p>Por lo anterior se le asigna un 90% de la puntuación máxima.</p>	0,45
Administración de Gestores Documentales	0,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución excelente ya que asume las tareas requeridas en el pliego, e identifica mejoras a aplicar sobre los sistemas existentes en el ámbito de aplicación de los gestores documentales. Es importante resaltar que se identifican tareas adicionales teniendo en cuenta lo expuesto en el apartado 2.5 PRINCIPALES PROYECTOS EN CURSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pruebas de Carga : Se propone el uso de herramientas gratuitas para realizar pruebas de carga con diversos protocolos para generar informes detallados sobre tiempos de respuesta, errores y latencia de red. - Simulación de Comportamiento de Usuarios: Propone la creación de escenarios de prueba que simulan el comportamiento real de los usuarios, proporcionando datos en tiempo real sobre el rendimiento de la aplicación, para adaptar las pruebas de las migraciones a las necesidades específicas de RTVE. - Auditoría de FileNet: Se propone realizar una auditoría general del gestor documental FileNet a nivel de repositorio, previa a la migración a la nueva versión en 2025. Esta auditoría analizará parámetros de rendimiento, optimización y mapas de flujo actuales. <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	0,45
Administración Almacenamiento y Backup	0,25	<p>La propuesta presentada se considera una solución excelente ya que asume las tareas requeridas en el pliego e identifica mejoras a aplicar sobre los sistemas existentes en el ámbito de aplicación de los sistemas de almacenamiento y backup. Cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Automatización de Tareas de Almacenamiento: Se propone el uso de herramientas de automatización para gestionar tareas de almacenamiento en cabinas, para verificar volúmenes y para recuperar espacio, utilizando herramientas de código abierto. - Evaluación de Backups Incrementales: Se propone realizar un estudio 	0,225

		<p>para analizar y evaluar el impacto y eficacia de los backups incrementales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planes de recuperación ante desastres: Se propone la creación de planes para gestionar la recuperación ante desastres y mejorar la capacidad de RTVE para recuperarse rápidamente de eventos catastróficos. <p>Por lo anterior se le asigna un 90% de la puntuación máxima.</p>	
Administración de Bases de Datos	0,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución excelente ya que asume las tareas requeridas en el pliego e identifica mejoras a aplicar sobre los sistemas existentes en el ámbito de aplicación de los sistemas de bases de datos. Cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pruebas y Documentación de Escenarios de Pérdida de Datos: Se propone la realización de pruebas y documentación de distintos escenarios de pérdida de datos y/o servicio en Oracle y DB2, incluyendo pérdida de controlfile, datafile, tablespaces, entre otros. - Talleres de Capacitación: Se propone la organización de talleres para el personal interno y externo sobre administración básica y uso de herramientas. - Uso de funciones de recuperación rápida en Oracle: Se propone la prueba de recuperación de tablas utilizando <i>recycle bin</i>. - Informes dinámicos de uso: Se propone la generación de informes detallados de backups diarios, rastreo por IP, conteo dinámico de usuarios, y reportes de uso de memoria del servidor en tiempo real mejorando la monitorización existente. <p>Por lo anterior se le asigna un 90% de la puntuación máxima.</p>	0,45
Administración de ciberseguridad	0,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución excelente ya que asume las tareas requeridas en el pliego e identifica mejoras a aplicar sobre los sistemas existentes en el ámbito de aplicación de la administración de ciberseguridad. Cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integración de Datos en herramienta de BI: Se propone la incorporación de un aplicativo BI para mostrar estadísticas ejecutivas del análisis y estado de vulnerabilidades activas detectadas previamente por las áreas de Ciberseguridad, incluyendo gráficos e informes automáticos sobre el nivel de vulnerabilidades por servidor. - Prácticas de Seguridad en DevSecOps: Se propone la implementación de prácticas de seguridad desde el inicio del ciclo de vida del desarrollo de software, incluyendo la mitigación de vulnerabilidades post-implementación. <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	0,5
Gestión de activos de software	1,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución excelente ya que asume las tareas requeridas en el pliego e identifica mejoras a aplicar sobre los sistemas existentes en el ámbito de aplicación gestión de activos software. Cabe destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuadro de Mandos: Se propone la implementación de cuadros de mando específicos y diseño de reportes ad-hoc en herramientas de BI, proporcionando a RTVE toda la información necesaria relacionada con los activos software para la toma de decisiones. 	1,35

		<p>- Ejecución periódica de informes y el análisis de cambios y desviaciones en los indicadores acordados.</p> <p>- Formación y Concienciación: Se proponen diversas acciones formativas sobre temas específicos de gestión de activos para la difusión de normas, consejos, políticas y procedimientos.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 90% de la puntuación máxima.</p>	
Soporte y documentación	1,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución excelente ya que asume las tareas requeridas en el pliego e identifica mejoras a aplicar sobre los sistemas existentes en el ámbito de aplicación de los sistemas de soporte a documentación. Cabe destacar:</p> <p>- Unificación de Datos con SharePoint y Repositorios Open Source: Se propone la implementación de una plataforma de colaboración y gestión de contenidos para compartir información, colaborar en proyectos, gestionar documentos y automatizar procesos.</p> <p>- IA para Localización Documental: Se propone la utilización de IA generativa para mejorar la localización de documentación y proporcionar ayuda contextual de resolución en herramientas de ticketing. Esto permitiría un acceso más eficiente a bases de datos de soluciones y procedimientos de RTVE.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1,5
Atención 24x7	1,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución excelente ya que asume las tareas requeridas en el pliego e identifica mejoras a aplicar sobre los sistemas existentes en el ámbito de aplicación de los sistemas. Cabe destacar:</p> <p>- Optimización de Procesos de Resolución de Incidencias: Se propone la mejora de los tiempos de respuesta y resolución de incidencias fuera de horario mediante un proceso de análisis y categorización en el Centro de Gestión y Soporte (CoE ITO) para determinar si pueden ser resueltas con procedimientos documentados.</p> <p>- Capacidades del CoE ITO y Buenas Prácticas: Se propone la utilización de las capacidades del Centro de Gestión y Soporte (CoE ITO) de Minsait para proporcionar recursos expertos en la resolución de incidentes graves fuera de horario trasladando las buenas prácticas de otros servicios mediante perfiles expertos que participan en múltiples clientes.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1,5
Soporte a monitorización	1,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución excelente ya que asume las tareas requeridas en el pliego e identifica mejoras a aplicar sobre los sistemas existentes en el ámbito de aplicación del soporte a la monitorización. Cabe destacar:</p> <p>- Integración con Zabbix en Minsait: Se propone la integración de la herramienta principal de monitorización de Minsait (Zabbix) con la de RTVE para detectar y gestionar eventos críticos en las plataformas de servicio.</p> <p>- Integración con la herramienta de gestión de configuración CMDB (CMDBuild): Se propone la integración para detectar y actualizar automáticamente cambios en la infraestructura en la CMDB.</p>	1,5

		<p>- Centralización de Informes: Se propone la automatización en la generación de informes de disponibilidad, integrando datos de múltiples fuentes, creando dashboards interactivos y generando informes avanzados. Se propone la extracción de datos a herramienta de BI para informes interactivos, análisis en tiempo real...</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	
Servicios transversales	0,75	La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que se limita a identificar las tareas básicas del equipo de atención 24x7. Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima	0,15
Gestión Integral del servicio	6		5,6
Administración y operación	1	Se describe con claridad los procesos de administración y operación. Se le asigna la puntuación máxima.	1
Centro de gestión y soporte	1,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución excelente ya que se identifica claramente lo solicitado en pliego sobre el Centro de Gestión y Soporte (CoE ITO):</p> <ul style="list-style-type: none"> - canales de atención. - Descripción muy detallada de las herramientas a utilizar. - Descripción de los centros de operación y ubicación. - Actividades a realizar por éste. <p>Por lo anterior se le asigna un 100% de la puntuación máxima.</p>	1,5
Mantenimiento preventivo y evolutivo	2	<p>Se basa en las actividades identificadas en pliego describiendo claramente como se va a llevar a cabo cada una de ellas.</p> <p>Sin ahondar en cada una de las tareas de mantenimiento preventivo asociadas a todos los grupos, se toma como ejemplo el servicio de administración middleware y se muestra un ejemplo de los procedimientos propuestos.</p> <p>Se le asigna el 80% de la puntuación máxima.</p>	1,6
Dirección y coordinación del servicio	1,5	<p>Se identifican de forma excelente las tareas del director del proyecto, de forma clara y ordenada. Se deja muy claro su ámbito de responsabilidad.</p> <p>Se le asigna el 100% de la puntuación máxima.</p>	1,5
ANS	5	ANS	5
resolución en incidencia crítica	1	Mejora máxima de todas las ofertas. Se le asigna la puntuación máxima.	1
resolución en petición crítica	1	Mejora máxima de todas las ofertas. Se le asigna la puntuación máxima.	1
resolución en incidencia importante	0,5	Mejora máxima de todas las ofertas. Se le asigna la puntuación máxima.	0,5
resolución en petición importante	0,5	Mejora máxima de todas las ofertas. Se le asigna la puntuación máxima.	0,5
resolución en incidencia normal	0,5	Mejora máxima de todas las ofertas. Se le asigna la puntuación máxima.	0,5
resolución en petición normal	0,5	Mejora máxima de todas las ofertas. Se le asigna la puntuación máxima.	0,5
disponibilidad media de los sistemas productivos	1	Mejora máxima de todas las ofertas. Se le asigna la puntuación máxima.	1

Entregables y Gestión de la Documentación	2	<p>La propuesta presentada cuenta con un altísimo nivel de detalle, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción por cada una de las fases del servicio de todos los entregables necesarios. - Detalles y ejemplos de los informes mensuales de seguimiento. - Detalles y ejemplos del procedimiento de escalado de incidencias - Se desglosa en detalle los documentos para la fase de transición de salida. - Modelo del proceso de gestión del conocimiento. - Se proponen herramientas concretas. - Se explica intensivamente el procedimiento de gestión del conocimiento <p>Por lo anterior se le asigna el 100% de la puntuación</p>	2
Metodología, seguimiento y control de calidad	2	La propuesta cubre con mucho detalle todos los aspectos requeridos. Por ello se le asigna un 100% de la puntuación.	2

4.4 Oferta de UTE ITE-QUEST

		Descripción	Val.
Criterios de valoración sujetos a juicio de valor 25		Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	11,485
Servicios de administración de sistemas 10		Servicios de administración de sistemas	2,625
Administración UNIX	0,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución aceptable:</p> <p>Es una reelaboración de las tareas definidas a lo largo del pliego de las tareas específicas a partir del apartado de referencia "3.1.1 Administración UNIX" con las tareas definidas en el apartado "3.2 Trabajos transversales". Se proporciona algún detalle adicional a las tareas de administración propuestas, pero sin ningún desarrollo ni explicación que aporte valor.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.</p>	0,15
Administración entornos Microsoft	0,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución aceptable:</p> <p>Es una reelaboración de las tareas definidas a lo largo del pliego, mezclando las tareas específicas a partir del apartado de referencia "3.1.2 Administración entornos Microsoft" con las tareas definidas en el apartado "3.2 Trabajos transversales". Se proporciona algún detalle adicional a las tareas de administración propuestas, pero sin ningún desarrollo ni explicación que aporte valor.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.</p>	0,15
Administración de Middleware	0,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que es una reelaboración de las tareas definidas a lo largo del pliego y mezcla las tareas específicas a partir del apartado de referencia "3.1.3 Administración de middleware" con las tareas definidas en el apartado "3.2 Trabajos transversales". Se copian y pegan de forma descontextualizada los "requisitos específicos para las plataformas de contenedores de la familia Kubernetes"</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.</p>	0,15
Administración de Gestores Documentales	0,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que es una reelaboración de las tareas definidas "3.1.4 Administración de Gestores Documentales. Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.</p>	0,15
Administración Almacenamiento y Backup	0,25	<p>La propuesta presentada se considera una solución aceptable. No se limita a reelaborar las tareas de administración, sino que añade tareas de administración no definidas en pliego relacionadas con la administración de los entornos de Almacenamiento y Backup sin embargo se considera que estas son muy básicas y no mejoran la eficiencia de los sistemas actuales ni propone innovaciones significativas. Por lo anterior se le asigna un 30% de la puntuación máxima.</p>	0,075
Administración de Bases de Datos	0,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución buena que además de reelaborar las tareas de mantenimiento propuestas en pliego aporta la "generación de planes de mantenimiento" con tareas genéricas pero estructuradas.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 60% de la puntuación máxima.</p>	0,3

Administración de ciberseguridad	0,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución aceptable. Se indica la existencia de la "Oficina Técnica Ciberseguridad" y se indica una lista de tareas coincidente con las indicadas el apartado "3.1.7 Administración de ciberseguridad" sin aportar mucho más.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima.</p>	0,1
Gestión de activos de software	1,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que, en el apartado "4.1. Gestión Integral del servicio", enumera algunas tareas que resumen mucho las propuestas del apartado "3.1.8 Gestión de activos de software (SAM)"</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima.</p>	0,3
Soporte y documentación	1,5	<p>No se encuentra en la oferta técnica propuesta por el licitador tareas específicas del grupo de soporte y documentación diferenciadas según lo demandado en el apartado "3.1.9 Soporte y documentación" del pliego de condiciones técnicas.</p> <p>Se han encontrado menciones a estas tareas en los grupos de administración valorados en los apartados anteriores, en el apartado de la oferta dedicado a la "Gestión de la configuración" y en el apartado de "Técnicos de Soporte de Sistemas y Documentación"</p> <p>No hay propuesta que unifique lo anterior, dotando de valor a las tareas de este grupo de trabajo.</p> <p>Por lo anterior, se considera aceptable la propuesta del licitador y se le asigna un 20% de la puntuación máxima.</p>	0,3
Atención 24x7	1,5	<p>Se hace un resumen de los grupos de trabajo acogidos a "diferentes servicios de guardia" en los que no se encuentran "Administración de Gestores Documentales" ni "Administración Almacenamiento y Backup". Se indica que se establecerán "Turnos Rotativos" y "un proceso de escalación claro" sin detallar ninguna propuesta y por tanto sin aportar mejoras significativas o innovación.</p> <p>Por lo anterior, se considera aceptable la propuesta del licitador y se le asigna un 20% de la puntuación máxima.</p>	0,3
Soporte a monitorización	1,5	<p>La propuesta presentada se considera una solución aceptable ya que es una reelaboración de las tareas específicas del apartado de referencia "3.1.11 Soporte a monitorización"</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 20% de la puntuación máxima.</p>	0,3
Servicios transversales	0,75	<p>La propuesta presentada se considera una solución buena ya que, además de enumerar las tareas indicadas en el pliego, aporta como mejora la sincronización de usuarios y roles con el Directorio Activo.</p> <p>Por lo anterior se le asigna un 50% de la puntuación máxima.</p>	0,375
Gestión Integral del servicio	6		3,45
Administración y operación	1	Se describe con claridad los procesos de administración y operación. Se le asigna la puntuación máxima.	1
Centro de gestión y soporte	1,5	No se encuentra información sobre el centro de gestión y soporte. Se debería reclamar esta información en caso de adjudicación	0
Mantenimiento preventivo y evolutivo	2	En el apartado de "Mantenimiento Proactivo" se dan un par de ideas sobre el mantenimiento preventivo sin mucho contenido.	2

		Por lo anterior, se considera aceptable la propuesta del licitador y se le asigna un 20% de la puntuación máxima.	
Dirección y coordinación del servicio	1,5	Dentro del apartado de "responsable del Servicio" se proporciona una reelaboración de las tareas específicas del apartado de referencia "4.1.7 Dirección y coordinación del servicio" Por lo anterior, se considera aceptable la propuesta del licitador y se le asigna un 30% de la puntuación máxima.	0,45
ANS	5	ANS	2,01
resolución en incidencia crítica	1	No se mejora el ANS mínimo requerido en el PCT	0,00
resolución en petición crítica	1	La mejora propuesta del ANS supone el 63% de la mejora máxima. Se le asigna ese porcentaje sobre la puntuación máxima.	0,63
resolución en incidencia importante	0,5	La mejora propuesta del ANS supone el 63% de la mejora máxima. Se le asigna ese porcentaje sobre la puntuación máxima.	0,32
resolución en petición importante	0,5	No se mejora el ANS mínimo requerido en el PCT	0,00
resolución en incidencia normal	0,5	La mejora propuesta del ANS supone el 63% de la mejora máxima. Se le asigna ese porcentaje sobre la puntuación máxima.	0,32
resolución en petición normal	0,5	La mejora propuesta del ANS supone el 63% de la mejora máxima. Se le asigna ese porcentaje sobre la puntuación máxima.	0,32
disponibilidad media de los sistemas productivos	1	La mejora propuesta del ANS supone el 42% de la mejora máxima. Se le asigna ese porcentaje sobre la puntuación máxima.	0,42
Entregables y Gestión de la Documentación	2	La propuesta presentada, además de volver a enumerar las tareas indicadas en el pliego, define claramente otros entregables como: - Actas de reunión - Informes de seguimiento y propuestas de mejora - Informes Diarios de Seguimiento. Se le asigna el 70% de la puntuación máxima.	1,4
Metodología, seguimiento y control de calidad	2	La propuesta cubre con mucho detalle todos los aspectos requeridos. Por ello se le asigna un 100% de la puntuación.	2

5 TABLA DE PUNTUACIÓN TÉCNICA

		TELEFONICA	INDRA	UTE ITE-QUEST
Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	25	8,725	23,675	11,51
Servicios de administración de sistemas	10	2,775	9,075	2,65
Administración UNIX	0,5	0,1	0,5	0,15
Administración entornos Microsoft	0,5	0,1	0,5	0,15
Administración de Middleware	0,5	0,1	0,45	0,15
Administración de Gestores Documentales	0,5	0,1	0,45	0,15
Administración Almacenamiento y Backup	0,25	0,075	0,225	0,075
Administración de Bases de Datos	0,5	0,1	0,45	0,3
Administración de ciberseguridad	0,5	0,1	0,5	0,1
Gestión de activos de software	1,5	0,75	1,35	0,3
Soporte y documentación	1,5	0,3	1,5	0,3
Atención 24x7	1,5	0,3	1,5	0,3
Soporte a monitorización	1,5	0,3	1,5	0,3
Servicios transversales	0,75	0,45	0,15	0,375
Gestión Integral del servicio	6	2,55	5,6	3,45
Administración y operación	1	1	1	1
Centro de gestión y soporte	1,5	0,45	1,5	0
Mantenimiento preventivo y evolutivo	2	0,2	1,6	2
Dirección y coordinación del servicio	1,5	0,9	1,5	0,45
ANS	5	0	5	2,01
resolución en incidencia crítica	1	0	1	0,00
resolución en petición crítica	1	0	1	0,63
resolución en incidencia importante	0,5	0	0,5	0,32
resolución en petición importante	0,5	0	0,5	0,00
resolución en incidencia normal	0,5	0	0,5	0,32
resolución en petición normal	0,5	0	0,5	0,32
disponibilidad media de los sistemas productivos	1	0	1	0,42
Entregables y Gestión de la Documentación	2	1,4	2	1,4
Metodología, seguimiento y control de calidad	2	2	2	2

6 CONCLUSIONES SOBRE LAS OFERTAS PRESENTADAS

Las ofertas presentadas cumplen con los requisitos técnicos exigidos en el pliego de especificaciones técnicas, por lo que la adjudicación ha de realizarse a partir de los criterios técnicos reflejados en este informe y los criterios económicos que a tal efecto determine la Dirección de Compras de CRTVE.