

EXPDIENTE nº

S-04132-2024

Plataforma Moodle en Cloud (Form@25)

RTVE

Informe Técnico de Ofertas

Área responsable: Dirección de Sistemas

Fecha: Octubre - 2024

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 OBJETO	3
1.2 OFERTAS RECIBIDAS	3
1.3 OFERTAS EXCLUIDAS	3
2. VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS	4
2.1 INTERHOST	4
2.2 ENDER APLICACIONES S.L	6
2.3 PUNTUACIÓN DE LAS OFERTAS	9

1. Introducción

1.1 Objeto

Informe técnico de valoración de ofertas correspondientes a la adquisición tramitada mediante el Expediente S-04132-2024 para la contratación de los Servicios “Plataforma Moodle en Cloud (Form@25)”

1.2 Ofertas recibidas

Se han recibido ofertas de los siguientes proveedores:

- Servicios de Hosting en Internet, S.A.U. (INTERHOST)
- Ender Aplicaciones S.L

1.3 Ofertas Excluidas

No se ha excluido ninguna oferta.

2. Valoración Técnica de las Ofertas

2.1 Interhost

SECCION	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN	DETALLE
CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA			
Características	6	5	Asume lo requerido en el pliego y hace una descripción detallada de las características, ofreciendo como valor añadido el desacoplamiento de los componentes para poder minimizar dependencias de la arquitectura. Tienen un Datacenter principal en Madrid y otro secundario en Avilés.
Comunicaciones	1	0,75	Describe ampliamente toda la infraestructura de red propuesta.
Requerimientos de puesto de usuario	2,5	1,8	Amplia y detallada descripción en los requerimientos detallados en el pliego técnico. No se hace referencia a si tiene aplicación móvil o si es <i>responsive</i> .
Sistema de Monitorización	2,5	1	Describe de forma muy detallada el sistema de monitorización aunque omite si incluye monitorización de parámetros de aplicación como número de usuarios. No se describe la posible integración con el sistema de monitorización de RTVE Zabix.
TOTAL CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA	12	8,55	
GESTIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO			
Administración y operación	2,5	1,5	Se detallan en el apartado "Mantenimiento y administración" todas las características del mantenimiento del sistema, incluyendo gráficas de servicios de administración y soporte.
Centro de gestión y soporte	1,5	0	No se hace referencia a este apartado en la oferta técnica.
Soporte a usuarios	6	2,5	El soporte que ofrecen es de primer nivel para interlocutores de RTVE y es compartido. No queda claro por tanto, si ofrecen soporte para usuarios finales: alumnos, profesores etc. La disponibilidad del soporte será de 24x7.
TOTAL GESTIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO	10	4	
EQUIPO PROFESIONAL			
Formación académica	2	2	Presentan los curriculums de todo el equipo de trabajo, formado en su gran mayoría, por ingenieros en informática y telecomunicaciones y todos con certificación ITIL.
Experiencia laboral en la herramienta y plataforma ofertadas	3	3	Presentan los curriculums de todo el equipo de trabajo, formado en su gran mayoría, por ingenieros en informática y telecomunicaciones y con experiencia adecuada para el perfil requerido.
TOTAL EQUIPO PROFESIONAL	5	5	
ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO			
Tiempo medio de resolución de incidencia crítica 24x7	1,5	0	No se ajusta a lo requerido en el pliego
Tiempo medio de resolución de incidencia importante 24x7	1	0	No se ajusta a lo requerido en el pliego

Tiempo medio de resolución de incidencia normal 12x5	0,5	0	No se ajusta a lo requerido en el pliego
Tiempo medio de resolución de petición crítica 24x7	1,5	0,75	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
Tiempo medio de resolución de petición importante 24x7	1	0,5	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
Tiempo medio de resolución de petición normal 12x5	0,5	0,25	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
Disponibilidad media Aplicación en el entorno Productivo 24x7	1	0,5	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
Tiempo medio de respuesta on-line (TMRS)	1	0,5	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
TOTAL ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO	8	2,5	
ENTREGABLES			
Formato y contenido de los entregables requeridos	1	0,25	Ofrece un portal del cliente con informes de seguimiento, aunque parece demasiado genérico y no adaptado totalmente al servicio ya que no se ofrecen informes de taras pendientes, consumo de servicios variables, etc.
Entregables adicionales propuestos	1	0,25	Ofrece servicios adicionales aunque parecen más orientados a hosting y resultan de escasa utilidad para el servicio.
TOTAL ENTREGABLES	2	0,50	
SEGURIDAD			
Medidas de Seguridad	3	2	Hace una amplia descripción de la seguridad física y lógica que ofrecen, destacando que cumplen con la especificación Tier III. Detallan toda la arquitectura que implementan relativa a la seguridad, incluyendo diagramas de arquitectura, y todos los procesos implicados incluyendo productos, periodicidad, etc. Por otro lado, no se comentan otros aspectos relativos a la seguridad como copias de seguridad o desarrollo seguro
Plan de Contingencia y Plan de Continuidad de Negocio	3	1	Hacen una descripción del plan de recuperación y las posibilidades que ofrecen pero sin concretar datos requeridos como RPO y RTO.
TOTAL SEGURIDAD	6	3,0	
METODOLOGÍA, CONTROL DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO			
Metodología y herramientas de control del servicio	1	0,5	Se propone una herramienta para supervisión integral del servicio, aunque no detalla muy bien la metodología ni aplicabilidad de la herramienta a la metodología.
Control de Calidad	0,5	0	No se propone un plan de Calidad específico, sólo la utilización de la herramienta de gestión integral
Protocolo de gestión de cambios	0,5	0,3	Propone intervenciones de 2 horas como máximo para actualizaciones y mantenimiento. Tal como se exige en el pliego, propone notificar a RTVE con una antelación de 48 horas.
TOTAL METODOLOGÍA, CONTROL DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO	2	0,8	
PUNTOS TOTALES	45	24,35	

2.2 Ender Aplicaciones S.L

SECCION	PUNTUACIÓN MÁXIMA	PUNTUACIÓN	DETALLE
CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA			
Características	6	3	Asume lo exigido en el pliego y describe correctamente las características. Ofrece como valor añadido un 15% de la volumetría estimada aunque no se valora como tal ya que es una exigencia del pliego. No se identifica de forma clara la ubicación exacta de donde estarán los datos, tal y como se exige en el pliego técnico.
Comunicaciones	1	0	En la oferta no se encuentra referencia a los requerimientos de comunicaciones exigidos en el pliego, ni en el apartado de la descripción de la plataforma ni en ningún otro.
Requerimientos de puesto de usuario	2,5	1,75	Se adaptan a lo requerido en el pliego, aunque no se hace referencia a navegadores soportados ni si tiene aplicación móvil o si es responsive.
Sistema de Monitorización	2,5	1	Se limita a ofrecer las características básicas que se requieren en el pliego técnico de forma general, sin embargo no describe la funcionalidad del sistema de monitorización ni las posibilidades de integración con la herramienta ZABIX, tal y como se requiere.
TOTAL CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA	12	5,75	

GESTIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO			
Administración y operación	2,5	1	En el apartado "Mantenimiento y administración" describe las tareas de administración del sistema, aunque no hace referencia a algunas citadas en el pliego técnico.
Centro de gestión y soporte	1,5	0	No se hace referencia a este apartado en la oferta técnica.
Soporte a usuarios	6	4,25	Tal como se requiere, ofrecen un servicio 24x7 para incidencia críticas y 12x5 para el resto y orientada a todos los usuarios finales y sin limitación. Proponen su propia herramienta y lo que se requiere en el pliego técnico es la utilización de la herramienta propia de RTVE.
TOTAL GESTIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO	10	5,25	
EQUIPO PROFESIONAL			
Formación académica	2	0	No se hace referencia a la formación académica del equipo de trabajo.
Experiencia laboral en la herramienta y plataforma ofertadas	3	2	Presentan los perfiles del equipo de trabajo de forma abreviada aunque, con experiencia suficiente para el perfil desempeñado
TOTAL EQUIPO PROFESIONAL	5	2	
ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO			
Tiempo medio de resolución de incidencia crítica 24x7	1,5	0,75	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
Tiempo medio de resolución de incidencia importante 24x7	1	0,5	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
Tiempo medio de resolución de incidencia normal 12x5	0,5	0,25	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
Tiempo medio de resolución de petición crítica 24x7	1,5	0,75	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
Tiempo medio de resolución de petición importante 24x7	1	0,5	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
Tiempo medio de resolución de petición normal 12x5	0,5	0,25	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
Disponibilidad media Aplicación en el entorno Productivo 24x7	1	0,5	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
Tiempo medio de respuesta on-line (TMRS)	1	0,5	Adopta los niveles de servicio requeridos en el pliego técnico sin ninguna mejora
TOTAL ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO	8	4	
ENTREGABLES			
Formato y contenido de los entregables requeridos	1	0,25	No identifica el formato de la documentación y en cuanto a contenido, asume parte de los documentos exigidos en el pliego, pero no todos.
Entregables adicionales propuestos	1	0,25	Propone documentación para la fase de implantación, no así para la fase de operación del servicio.

TOTAL ENTREGABLES	2	0,5	
SEGURIDAD			
Medidas de Seguridad	3	2,25	Describen todos los puntos del pliego técnico referentes a seguridad tal y como se solicita
Plan de Contingencia y Plan de Continuidad de Negocio	3	2	Descripción adecuada del plan de continuidad detallando el RPO y RTO en 24 horas.
TOTAL SEGURIDAD	6	4,25	
METODOLOGÍA, CONTROL DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO			
Metodología y herramientas de control del servicio	1	0,25	Se hace una descripción más orientada al seguimiento de las incidencias. No se concreta ninguna herramienta.
Control de Calidad	0,5	0,5	Propone una metodología de calidad orientada a garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio y satisfacción de los usuarios finales. Expone adecuadamente el Plan de calidad y propone herramientas para la calidad de los desarrollos.
Protocolo de gestión de cambios	0,5	0	El protocolo de gestión de cambios propone elaborarlo durante la ejecución del servicio.
TOTAL METODOLOGÍA, CONTROL DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO	2	0,75	
PUNTOS TOTALES	45	22,50	

2.3 Puntuación de las Ofertas

CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA	Puntos Posibles	Interhost	Ender Aplicaciones S.L.
Características de la plataforma	12	8,55	5,75
Gestión integral del servicio	10	4	5,25
Equipo profesional	5	5	2
Acuerdos de nivel de servicio	8	2,5	4
Entregables	2	0,5	0,5
Seguridad	6	3	4,25
Metodología, calidad y seguimiento	2	0,8	0,75
PUNTUACION TOTAL	45	24,35	22,50

Madrid, octubre 2024