

“Servicio de Atención a Usuarios (SAU25)”

(Expediente - S-03764-2024)

Informe Técnico de Valoración de Ofertas

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. OBJETO.....	3
1.2. OFERTAS RECIBIDAS.....	3
1.3. OFERTAS EXCLUIDAS POR OTRAS CAUSAS	3
2. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS	4
2.1. CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA.....	4
2.2. OFERTA DE INFO SER NEW TECHNOLOGIES	4
2.3. OFERTA DE INFO REIN	8
2.4. OFERTA DE IBERMÁTICA.....	13
2.5. OFERTA DE SOTHIS SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	17
2.6. OFERTA DE TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES....	20
2.7. RESUMEN	24

1. Introducción

1.1. Objeto

Informe técnico de valoración de ofertas correspondientes a la contratación tramitada mediante la Solicitud de Pedido número S-03764-2024.

1.2. Ofertas recibidas

Se han recibido ofertas de los siguientes proveedores:

- INFOSER NEW TECHNOLOGIES
- INFOREIN
- IBERMATICA
- SOTHIS SERVICIOS TECNOLOGICOS
- TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES

1.3. Ofertas excluidas por otras causas

N/A

2. Valoración de las ofertas presentadas

2.1. Criterios de valoración técnica

Los criterios de valoración son los recogidos a tal efecto en el Pliego de Especificaciones Generales del procedimiento.

2.2. Oferta de INFOSER NEW TECHNOLOGIES

Servicio de Soporte a Usuarios de RTVE (SAU25)	PUNTUACIÓN MÁXIMA A CONSEGUIR	Observaciones	INFOSER
Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	40,00		30,33
Servicios de CAU	10		6,05
Organización y enfoque del CAU	2	La solución presentada es excelente, ya que, cumple con todos los requisitos técnicos de manera sobresaliente. Además, su oferta está perfectamente optimizada y personalizada, con una completa, clara y detallada descripción de todos los procedimientos y perfectamente adaptada a las necesidades del servicio.	2
Procedimiento y metodologías propuestos	1,5	La solución es buena presentando una clara y completa descripción de los procedimientos propuestos, pero no añade ninguna innovación.	0,9
Capacidades de resolución de incidencias	1,5	Solución básica, no aporta mejoras y aunque la descripción de atención de incidencias es extensa, se centra mayormente en protocolos de atención personal, el cuidado personal, la uniformidad y en general a describir aspectos del equipo que no son objeto de valoración en este apartado	0,45
Dimensionamiento adecuado del servicio	2	La solución es buena, cumpliendo con todos los requisitos técnicos y ofreciendo una clara y completa descripción del servicio y de todas las metodologías propuestas, pero sin mejorar significativamente el dimensionamiento requerido.	1,2
Características del servicio 24x7	2	La solución propuesta es buena, cumpliendo los requisitos solicitados y asegurando las capacidades de resolución y atención en 24x7 con personal cualificado que pertenece al equipo de trabajo habitual y por lo tanto asegura el conocimiento total del servicio y su evolución.	1,2
Mejoras que optimicen el servicio CAU	1	En cuanto a mejoras la solución es básica, proponiendo soluciones para la estabilidad del equipo de trabajo basadas en planes de retención y planes de formación y carrera, excelencia en el trato al usuario, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada. y en general capacidades que debe tener el equipo.	0,3
Servicio de mantenimiento correctivo y soporte	10		8,6
Organización	1	La organización es buena, ofreciendo una detallada explicación del servicio y describiendo los pasos y características tanto del soporte como del mantenimiento correctivo, pero sin proponer ninguna innovación ni el uso de herramientas de diagnóstico.	0,6

Infraestructura	1	La solución es excelente, proponiendo siempre el uso de material nuevo y ofreciendo una gran red de apoyo al servicio, así como la gestión de garantías de los principales fabricantes.	1
Centros de reparación y soporte a nivel nacional y medios disponibles en los mismos	3	La solución propuesta es excelente, ofreciendo una red de soporte a nivel nacional propia del grupo más que suficiente, a la que se une también una extensa red de colaboradores. Con esto garantiza una amplia disponibilidad de repuestos y una simplificación de flujos.	3
Certificación como Servicio Técnico Oficial de los principales fabricantes de equipos instalados en RTVE	2	La solución es excelente, ofreciendo certificaciones del principal fabricante de equipos de los que dispone RTVE así como otros de los principales fabricantes del mercado: Samsung, Phillips, CISCO, etc.	2
Dimensionamiento adecuado al servicio	2	La solución es excelente, cumpliendo con todos los requisitos técnicos y ofreciendo una clara y completa descripción del servicio, soporte VIP dedicado e incluyendo una extensísima centros de apoyo distribuidos por todo el territorio nacional.	2
Herramientas de apoyo y diagnóstico de averías	1	No aportan ningún tipo de herramienta de diagnóstico de averías.	0
Servicio de mantenimiento preventivo	6		5,05
Plan de mantenimiento preventivo	1	La solución es excelente, proponiendo un Operación Preventiva Estándar con acciones como: - Verificación de los datos de inventario: Identificador, marca, modelo. - Verificación del estado general del equipo. Verificación del firmware. - Verificación de memoria RAM declarada e instalada. - Verificación y limpieza (en caso necesario) de Ventiladores. - Verificación del correcto asentamiento de conectores externos. - Encendido y verificación de errores de carga del sistema operativo. - Así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada. Además incluye un servicio de puesta a punto para equipos reutilizados.	1
Revisiones periódicas de configuración de los equipos	1	La solución es buena, proponiendo una revisión anual o semestral según el tipo de componente.	0,6
Plan de actualizaciones de software	1	La solución es excelente, proponiendo una gestión de actualización de software basada en SCCM, con pruebas en maquetas antes de su distribución e incluyendo todo tipo de actualizaciones, tanto de software, como de seguridad.	1
Políticas de optimización de configuración	0,5	La solución es buena, aunque solo se basa en una metodología propia para la Distribución y Optimización del software, sin atacar los problemas hardware.	0,3
Políticas de mitigación de incidencias	1	La solución es excelente, describiendo un proceso de homologación para asegurar la correcta integración entre los componentes software y hardware del equipo, baterías de pruebas, metodología usada en la creación de maquetas, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	1
Herramientas para el mantenimiento preventivo	0,5	La solución es básica, ya que tan solo proponen el uso de la herramienta HP Proactive Insight de la que proporcionan solo 1.000 licencias para el primer año, pretendiendo que RTVE aporte las licencias para el resto de los equipos y el resto de los años del contrato.	0,15
Mejora continua en la seguridad de cada puesto de trabajo	1	La solución aportada es excelente. Se establece un plan de mejora continua de detección y evaluación de amenazas, gestión de parches y actualizaciones, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	1

Servicio de instalaciones, servicios auxiliares, comunicaciones e inventario	6		4,85
Flexibilidad para la ejecución de las instalaciones y configuraciones	1	La propuesta es buena, con una completa descripción de los procedimientos y seguimiento de las instalaciones y garantizando flexibilidad del equipo de técnicos en momentos puntuales, o realizando tareas fuera de horario cuando sea necesario	0,6
Herramientas de optimización de las instalaciones y conexiones	0,5	La propuesta es básica, no aporta información detallada sobre la optimización de las instalaciones.	0,15
Procedimiento de gestión de LGCs	1	Solución excelente, con propuestas de revisión de las conexiones del cableado estructurado, elaboración de documentación técnica, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada. Además adicionalmente propone alguna tarea como limpieza de equipos de comunicaciones, etiquetado y peinado de cableado, y varios puntos adicionales desarrollados en la oferta presentada.	1
Medios propuestos para el cumplimiento de los servicios (vehículo, etc.)	1	Solución buena, con una buena descripción de las características del servicio, pero sin aportar mejoras significativas o innovación, como podrían ser vehículos CERO emisiones.	0,6
Organización de cada uno de los servicios	1	Solución excelente, con amplia descripción de los mismos, propuesta de documentación a varios niveles y coordinación por parte de cada uno de los responsables, con revisiones periódicas del estado de los servicios.	1
Metodología para la gestión del inventario tanto de hardware como de software, para garantizar su fiabilidad y la coordinación con el resto de los servicios de la CRTVE	1	La solución es excelente, describiendo correctamente su gestión e involucrando en la misma al personal del CAU, instaladores, personal auxiliar, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada. Propone además verificaciones periódicas del inventario con las áreas usuarias para garantizar su calidad.	1
Se valorará carnet de conducir legalmente establecido para realizar las instalaciones en los Centros de RTVE en Madrid, con los vehículos definidos en este servicio	0,5	Se garantiza que los técnicos asociados al servicio de instalaciones, así como los auxiliares dispondrán de carnet de conducir, lo que hace de este apartado una solución excelente.	0,5
Servicio de Distribución de software y soporte experto	6		3,78
Metodología para la distribución y optimización de software	0,5	Se describe claramente la metodología empleada en la distribución de parches y actualizaciones de software. Solución excelente.	0,5
Metodología para la preparación de parches y paquetes	0,5	Se describe claramente la metodología empleada en preparación de parches y paquetes que consiste en una Metodología propia que consta de 7 pasos. Solución excelente.	0,5
Procedimiento para asegurar la distribución puntual de parches de seguridad	0,75	Describe como debería ser un Plan de Gestión de parches de seguridad, pero no indica que procedimiento es el que propone para RTVE. Solución básica.	0,225
Procedimiento de pruebas de versiones y parches	0,75	Solución buena. Proponen mantener al día los parches de Microsoft y revisar periódicamente los del resto de aplicaciones, con una descripción básica de como pretenden hacerlo.	0,45
Entornos de pruebas y actualizaciones de nuevas versiones	0,5	Solución buena en la que se propone un despliegue de prueba antes de continuar con el total del despliegue, añadiendo la posibilidad de un despliegue parcial.	0,3
Revisiones periódicas de configuración remota	0,75	Solución buena, se propone las revisiones remotas utilizando la herramienta SCCM, pero sin aportar mejoras.	0,45
Plan de actualizaciones remotas de software	0,75	Solución excelente, proponiendo un plan de homologación en diversas fases y con pruebas de compatibilidad.	0,75
Metodología para la creación de maquetas	0,5	Se describe de manera pormenorizada su propia metodología para la creación de maquetas, pero no aporta nada novedoso. Solución buena.	0,3

Capacidades y herramientas para asegurar la configuración óptima de los PCs	0,5	No se indica el uso de herramientas para asegurar la configuración óptima de los PCs, salvo HP Proactive Insight, herramienta que debería adquirir RTVE para todo el parque de equipos.	0
Capacidad para resolver problemas complejos de configuración de Windows	0,5	Solución buena, ofreciendo disposición de distintos especialistas propios en la resolución de incidencias.	0,3
Entregables y Gestión de la Documentación	1		1
Procedimientos	0,2	Solución excelente, describe de forma óptima tipos de documentos que van a ser entregados, plazos de entrega de los mismos, documentos en la fase de entrada, fase regular del servicio, y fase de salida del servicio, etc....	0,2
Informes de seguimiento mensual del servicio	0,4	Solución excelente, ofreciendo durante el proyecto, informes de seguimiento, actas de reunión, cursos y tutoriales, etc....	0,4
Informes de cumplimiento de ANS	0,4	Solución excelente. Ofrece una amplia variación de informes de cumplimiento y una clara descripción de los mismos	0,4
Otros aspectos del servicio	1		1
Modelo de seguimiento del servicio	0,4	Ofrecen una clara descripción del modelo de seguimiento del servicio a lo largo de la vida del contrato.	0,4
Metodología propuesta y control de calidad	0,4	Ofrece un control de calidad basado en normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27701 e ISO 10667-1, y con el certificado de conformidad con el Esquema nacional de Seguridad (ENS).	0,4
Transferencia de conocimiento	0,2	Garantizan la transferencia del conocimiento mediante la documentación de las tareas e intervenciones realizadas, así como los informes y formación aportada en la fase de salida del servicio.	0,2

2.3. Oferta de INFOREIN

Servicio de Soporte a Usuarios de RTVE (SAU25)	PUNTUACIÓN MÁXIMA A CONSEGUIR	Observaciones	INFOREIN
Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	40,00		38,05
Servicios de CAU	10		8,4
Organización y enfoque del CAU	2	La solución presentada es excelente, ya que, cumple con todos los requisitos técnicos de manera sobresaliente. Además, su oferta está perfectamente optimizada y personalizada, con una completa, clara y detallada descripción de todos los procedimientos y perfectamente adaptada a las necesidades del servicio.	2
Procedimiento y metodologías propuestos	1,5	La solución es excelente presentando una perfecta descripción de los procedimientos propuestos, añadiendo uso de tecnologías novedosas como el uso de agentes de Inteligencia Artificial.	1,5
Capacidades de resolución de incidencias	1,5	La solución propuesta es excelente, describiendo claramente todos y cada uno de los pasos de la resolución de las incidencias, documentando la resolución de las mismas, describiendo el escalado de estas cuando sea necesario y proponiendo análisis de su gestión para una mejora continua los flujos de resolución.	1,5
Dimensionamiento adecuado del servicio	2	La solución es buena, cumpliendo con todos los requisitos técnicos y ofreciendo una clara y completa descripción del servicio y de todas las metodologías propuestas, pero sin mejorar significativamente el dimensionamiento requerido.	1,2
Características del servicio 24x7	2	La solución propuesta es buena, cumpliendo los requisitos solicitados y asegurando las capacidades de resolución y atención en 24x7 con personal cualificado que pertenece al equipo de trabajo habitual y por lo tanto asegura el conocimiento total del servicio y su evolución.	1,2
Mejoras que optimicen el servicio CAU	1	La solución propuesta es excelente, proponiendo mejoras como el uso de la Inteligencia Artificial desde la propia atención al usuario, como su uso por el personal del CAU en la resolución de incidencias. Para ello se proponen varias soluciones sin coste para RTVE y que pueden mejorar claramente el servicio.	1
Servicio de mantenimiento correctivo y soporte	10		10
Organización	1	La organización es excelente, dando una clara explicación del servicio y describiendo claramente todos los pasos y características tanto del soporte como del mantenimiento correctivo, para el cual se propone el uso de herramientas de diagnóstico, aportando mejoras en los tiempos de reparación, número de intervenciones sin limitación, mano de obra, desplazamiento del personal técnico y transporte de los equipos, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	1
Infraestructura	1	La solución es excelente, proponiendo siempre el uso de material nuevo y ofreciendo una gran red de apoyo al servicio, así como la gestión de garantías de los principales fabricantes.	1

Centros de reparación y soporte a nivel nacional y medios disponibles en los mismos	3	La solución propuesta es excelente, ofreciendo una red de soporte a nivel nacional propia del grupo más que suficiente, a la que se une también una extensa red de colaboradores. Con esto garantiza una amplia disponibilidad de repuestos y una simplificación de flujos con herramientas de gestión propias.	3
Certificación como Servicio Técnico Oficial de los principales fabricantes de equipos instalados en RTVE	2	La solución es excelente, ofreciendo certificaciones del principal fabricante de equipos de los que dispone RTVE y de otro importante fabricante de equipos.	2
Dimensionamiento adecuado al servicio	2	La solución es excelente, cumpliendo con todos los requisitos técnicos y ofreciendo una clara y completa descripción del servicio, soporte VIP dedicado e incluyendo una extensísima mejora del dimensionamiento requerido mediante técnicos propios de apoyo distribuidos en las 70 sedes del grupo.	2
Herramientas de apoyo y diagnóstico de averías	1	La solución es excelente, proponiendo una completa gestión y diagnóstico de las averías y aportando herramientas novedosas de gestión, que permiten monitorización y gestión remota de averías.	1
Servicio de mantenimiento preventivo	6		5,65
Plan de mantenimiento preventivo	1	La solución es excelente, proponiendo acciones como: - Mantenimiento preventivo para el buen funcionamiento de los distintos componentes hardware y software. - Realización de testeos, diagnósticos y seguimiento de las prestaciones de los equipos, según las especificaciones del fabricante. - Inspección y limpieza periódicas de los componentes. - Sustitución de los componentes sujetos a desgaste. - Actualizaciones de software y parches. - Soporte a la configuración y puesta en marcha de nuevo hardware y su integración con el resto de las plataformas. - Así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	1
Revisiones periódicas de configuración de los equipos	1	La solución es excelente, con unas revisiones periódicas de los equipos que incluyen: - Verificación de los datos de inventario: Identificador, marca, modelo. - Verificación del estado general del equipo. - Verificación del firmware - Verificación de memoria RAM declarada e instalada. - Verificación y limpieza (en caso necesario) de Ventiladores. - Verificación del correcto asentamiento de conectores externos. - Así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	1
Plan de actualizaciones de software	1	La solución es excelente, proponiendo una gestión de actualización de software basada en SCCM, creando distintos paquetes de despliegue para el total de equipos o mediante el uso de colecciones, e incluyendo todo tipo de actualizaciones, tanto de software, como de drives o de sistema operativo, lo que garantiza un parque de equipos más seguro.	1
Políticas de optimización de configuración	0,5	La solución es básica, ya que, propone en su oferta estudios y pruebas de optimización, pero no las describe ampliamente.	0,15
Políticas de mitigación de incidencias	1	La solución es excelente, proponiendo en el mantenimiento preventivo el análisis de los puestos de trabajo, buscando posibles problemas en la RAM, unidades ópticas, fallos en los discos duros, y más elementos relacionados en su oferta, añadiendo a estos el resto de dispositivos sobre los que se realizan pruebas de conectividad, estado de conectores, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	1

Herramientas para el mantenimiento preventivo	0,5	La solución propuesta es excelente, ya que, Inforein propone para el servicio preventivo la implantación de una IA con funciones preventivas. Un sistema inteligente de mantenimiento preventivo, basado en la predictibilidad que permita anticipar fallos y actuar de forma preventiva sobre los equipos, a partir de los datos recogidos históricamente de las incidencias sufridas y otros servicios relacionados.	0,5
Mejora continua en la seguridad de cada puesto de trabajo	1	La solución aportada es excelente. Se incluyen diversas herramientas de IA, que, junto con las distribuciones controladas y perfectamente planificadas de actualizaciones y parches, aseguran de la mejor manera posible la seguridad del puesto de trabajo.	1
Servicio de instalaciones, servicios auxiliares, comunicaciones e inventario	6		6
Flexibilidad para la ejecución de las instalaciones y configuraciones	1	La propuesta es excelente, con una completa descripción de los procedimientos y seguimiento de las instalaciones, en la que se involucra no solo el personal técnico destinado a tal fin, sino que recibe el apoyo del especialista de SCCM para despliegues de configuraciones e instalaciones automáticas.	1
Herramientas de optimización de las instalaciones y conexiones	0,5	La solución propuesta es excelente, proporcionando herramientas hardware como los dispositivos KVM y software como HP Sure Recover.	0,5
Procedimiento de gestión de LGCs	1	Solución excelente, con propuestas de revisión de cableado estructurado, revisión de los repartidores, elaboración de documentación técnica, y más puntos desarrollados en su oferta.	1
Medios propuestos para el cumplimiento de los servicios (vehículo, etc.)	1	La solución es excelente, añadiendo la posibilidad del uso de vehículos cero emisiones, dentro del compromiso que Inforein tiene con el Medio Ambiente.	1
Organización de cada uno de los servicios	1	Solución excelente, con amplia descripción de los mismos, propuesta de documentación a varios niveles y coordinación por parte del responsable, con reuniones periódicas para la revisión del estado de los servicios.	1
Metodología para la gestión del inventario tanto de hardware como de software, para garantizar su fiabilidad y la coordinación con el resto de los servicios de la CRTVE	1	La solución es excelente, describiendo correctamente su gestión e involucrando en la misma al personal del CAU, instaladores, personal auxiliar, y al resto del personal descrito en su oferta. Todo ello coordinado con el responsable de Servicio.	1
Se valorará carnet de conducir legalmente establecido para realizar las instalaciones en los Centros de RTVE en Madrid, con los vehículos definidos en este servicio	0,5	Se garantiza que los técnicos asociados al servicio de instalaciones, así como los auxiliares dispondrán de carnet de conducir, lo que hace de este apartado una solución excelente.	0,5
Servicio de Distribución de software y soporte experto	6		6,00
Metodología para la distribución y optimización de software	0,5	Se describe claramente la metodología empleada en la distribución de parches y actualizaciones de software. Solución excelente.	0,5
Metodología para la preparación de parches y paquetes	0,5	Se describe claramente la metodología empleada en preparación de parches y paquetes con diversas opciones de despliegue en función de las necesidades puntuales de RTVE. Solución excelente.	0,5

Procedimiento para asegurar la distribución puntual de parches de seguridad	0,75	Solución excelente. Se ofrece: - Soporte a la definición e implementación de políticas de seguridad en los equipos. - Soporte a la resolución de incidencias de seguridad en los equipos Windows. - Gestión de la consola de gestión de antivirus y protección avanzada de equipos, y comprobación periódica de su correcta configuración. Comprobación remota de la correcta configuración de estos componentes en los equipos finales y atención de alertas en la consola. - Mejora continua de la seguridad del puesto y prevención de ciber-incidencias.	0,75
Procedimiento de pruebas de versiones y parches	0,75	Se describe claramente la metodología empleada, con propuestas de distribuciones de prueba, distribuciones controladas por grupos, o distribuciones globales. Solución excelente.	0,75
Entornos de pruebas y actualizaciones de nuevas versiones	0,5	Se ofrecen posibilidades de distribuciones a entornos de prueba y actualizaciones teniendo en cuenta las normativas y procedimientos de actualización de software y políticas de seguridad definidas por RTVE. Solución excelente.	0,5
Revisiones periódicas de configuración remota	0,75	Se ofrecen pruebas unitarias documentadas sobre las configuraciones aplicadas y resolución de incidencias en los despliegues. Gestión de equipos fuera de dominio, limpieza de equipos obsoletos en la consola, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada. Solución excelente.	0,75
Plan de actualizaciones remotas de software	0,75	Se ofrece un plan de actualizaciones remotas, siguiendo las publicaciones sobre actualizaciones críticas y de seguridad del fabricante del software. Solución excelente	0,75
Metodología para la creación de maquetas	0,5	Ofrecen soporte a la creación de maquetas y configuraciones específicas para el despliegue automático en Centros en los que no hay presencia de técnicos. Solución excelente	0,5
Capacidades y herramientas para asegurar la configuración optima de los PCs	0,5	Solución excelente. Ofrece herramientas basadas en IA y procedimientos que garantizan una óptima configuración de los equipos	0,5
Capacidad para resolver problemas complejos de configuración de Windows	0,5	Solución excelente. Ofrece: - Soporte a la configuración de maquetas de Windows - Soporte a la resolución de incidencias complejas de configuración de Windows. - Análisis de incidencias y diseño de planes de mitigación y mejora. - Reproducción de entornos de fallo y pruebas de concepto - Estudios y pruebas y optimización - Investigación sobre evoluciones tecnológicas aplicables - Generación y ejecución de propuestas de cambios - Análisis de nuevas necesidades y su impacto	0,5
Entregables y Gestión de la Documentación	1		1
Procedimientos	0,2	Solución excelente, describe de forma óptima tipos de documentos que van a ser entregados, plazos de entrega de los mismos, documentos en la fase de entrada, fase regular del servicio, y fase de salida del servicio, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	0,2
Informes de seguimiento mensual del servicio	0,4	Solución excelente, ofreciendo durante el proyecto, informes de seguimiento, actas de reunión y cuantos informes de gestión le sean solicitados por RTVE.	0,4
Informes de cumplimiento de ANS	0,4	Solución excelente. Ofrece una amplia variación de informes de cumplimiento y una clara descripción de los mismos	0,4
Otros aspectos del servicio	1		1

Modelo de seguimiento del servicio	0,4	Ofrecen una clara descripción del modelo de seguimiento del servicio a lo largo de la vida del contrato.	0,4
Metodología propuesta y control de calidad	0,4	Ofrece un control de calidad basado en normas ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001:2013 y con el certificado de conformidad con el Esquema nacional de Seguridad (ENS) Categoría Alta.	0,4
Transferencia de conocimiento	0,2	Garantizan la transferencia del conocimiento mediante la documentación de las tareas e intervenciones realizadas, así como los informes aportados en la fase de salida del servicio.	0,2

2.4. Oferta de IBERMATICA

Servicio de Soporte a Usuarios de RTVE (SAU25)	PUNTUACIÓN MÁXIMA A CONSEGUIR	Observaciones	IBERMATICA
Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	40		30,85
Servicios de CAU	10		7,4
Organización y enfoque del CAU	2	La solución presentada es buena, ya que, cumple con todos los requisitos técnicos. Además, su oferta está perfectamente optimizada y personalizada, pero carece de una descripción completa de actividades realizadas por el CAU.	1,2
Procedimiento y metodologías propuestos	1,5	La solución es excelente presentando una perfecta descripción de los procedimientos propuestos, añadiendo el uso de una herramienta de desarrollo propio (Service Assistant).	1,5
Capacidades de resolución de incidencias	1,5	La solución propuesta es excelente, describiendo claramente todos y cada uno de los pasos de la resolución de las incidencias, documentando la resolución de las mismas, describiendo el escalado de estas cuando sea necesario y proponiendo acciones correctivas y preventivas para una mejora continua los flujos de resolución.	1,5
Dimensionamiento adecuado del servicio	2	La solución es básica, con una breve descripción del servicio en la que se presentan con unos cuadros de mando, pero sin mejorar significativamente el dimensionamiento requerido.	0,6
Características del servicio 24x7	2	La solución propuesta es excelente, cumpliendo los requisitos solicitados y asegurando las capacidades de resolución y atención en 24x7 con personal cualificado que pertenece al equipo de trabajo habitual y por lo tanto asegura el conocimiento total del servicio y su evolución. Además, añade técnicos de Nivel 2 en turnos de guardia rotativos.	2
Mejoras que optimicen el servicio CAU	1	En cuanto a mejoras se ofrece una solución buena, ofreciendo una herramienta de desarrollo propio (Service Assistant), así como un Centro de respaldo para asegurar la continuidad del servicio en caso de contingencia.	0,6
Servicio de mantenimiento correctivo y soporte	10		8,8
Organización	1	La organización es excelente, dando una clara explicación del servicio y describiendo claramente todos los pasos y características tanto del soporte como del mantenimiento correctivo, proponiendo también el uso de varias herramientas de diagnóstico que aportan mejoras en los tiempos de diagnóstico y reparación.	1
Infraestructura	1	La solución es excelente, proponiendo siempre el uso de material nuevo y ofreciendo una gran red de apoyo al servicio, así como la gestión de garantías de los principales fabricantes.	1
Centros de reparación y soporte a nivel nacional y medios disponibles en los mismos	3	La solución propuesta es buena, ofreciendo una red de soporte a nivel nacional propia suficiente. Con esto garantiza una amplia disponibilidad de repuestos y una simplificación de flujos con herramientas de gestión propias.	1,8

Certificación como Servicio Técnico Oficial de los principales fabricantes de equipos instalados en RTVE	2	La solución es excelente, ofreciendo certificaciones del principal fabricante de equipos de los que dispone RTVE y de otro importante fabricante de equipos.	2
Dimensionamiento adecuado al servicio	2	La solución es excelente, ofreciendo una amplia red de almacenes de proximidad, puntos de recogida y entrega y una gran disponibilidad de técnicos dotados de las herramientas adecuadas.	2
Herramientas de apoyo y diagnóstico de averías	1	La solución es excelente, proponiendo una completa gestión y diagnóstico de las averías y aportando varias herramientas de gestión.	1
Servicio de mantenimiento preventivo	6		3,95
Plan de mantenimiento preventivo	1	La solución es excelente, proponiendo acciones como: - Comprobar el estado de los equipos y elementos que componen la instalación o sede. - Examinar los elementos de fijación, soportes y elementos contenedores. - Limpiar interna y externamente los equipos y componentes que componen cada subsistema. - Diagnosticar las piezas, componentes y elementos objeto de ser sustituidas por envejecimiento o uso que no tengan sus especificaciones operativas garantizadas tras un límite de tiempo. - Examinar los cables, líneas de interconexión de señales existentes y alimentación. - Someter a los equipos al sistema en concreto. - Así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	1
Revisiones periódicas de configuración de los equipos	1	La solución es buena, proponiendo la revisión de actualizaciones de firmware por parte de los fabricantes, problemas hardware reportados por los fabricantes, bases de datos de vulnerabilidades, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada, pero no se identifica ningún plan de acción concreto.	0,6
Plan de actualizaciones de software	1	La solución es buena, proponiendo la revisión de actualizaciones propuestas por los fabricantes, pero no se identifica ningún plan de acción concreto.	0,6
Políticas de optimización de configuración	0,5	La solución es básica, ya que, basa sus políticas de optimización tan solo en reportes de fallos de los fabricantes, sin analizar el funcionamiento real de los equipos para abordar su optimización.	0,15
Políticas de mitigación de incidencias	1	La solución es básica, ya que, tan solo se refiere a la posible mitigación de incidencias tras despliegues de software, sin tener en cuenta las incidencias hardware.	0,3
Herramientas para el mantenimiento preventivo	0,5	La solución es buena, pero solo basada en que RTVE mantenga contratos de mantenimiento en vigor de todo el hardware y software inventariado. La dotación de herramientas de trabajo de los técnicos es igualmente buena.	0,3
Mejora continua en la seguridad de cada puesto de trabajo	1	La solución aportada es excelente. Se establece un plan de mejora continua de detección y evaluación de amenazas, elaboración de planes de prevención y reducción de vulnerabilidades.	1
Servicio de instalaciones, servicios auxiliares, comunicaciones e inventario	6		3,6
Flexibilidad para la ejecución de las instalaciones y configuraciones	1	La solución propuesta es buena, ofreciendo formación con el objetivo final de disponer de un grupo de técnicos "multisKill" que permita al servicio adaptarse a la demanda real de una forma ágil y flexible. Pero no es excelente, ya que dedicar ese personal a picos de trabajo puntuales puede desatender otros servicios esenciales.	0,6

Herramientas de optimización de las instalaciones y conexiones	0,5	La solución propuesta es buena, con una buena descripción de las tareas a realizar por los técnicos, pero sin añadir ningún tipo de innovación.	0,3
Procedimiento de gestión de LGCs	1	Solución excelente, con propuestas de revisión de cableado estructurado siguiendo buenas prácticas, elaboración de documentación técnica, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	1
Medios propuestos para el cumplimiento de los servicios (vehículo, etc.)	1	Solución básica, con una descripción básica de características del servicio, sin aportar detalles, mejoras significativas o innovación, como podrían ser vehículos CERO emisiones. La herramienta TRACE propuesta no aplica, ya que, para la gestión de los activos de RTVE se debe utilizar WSD.	0,3
Organización de cada uno de los servicios	1	Solución básica, con una descripción básica de características del servicio, sin aportar detalles, mejoras significativas o innovación.	0,3
Metodología para la gestión del inventario tanto de hardware como de software, para garantizar su fiabilidad y la coordinación con el resto de los servicios de la CRTVE	1	La solución es buena, presentando una buena descripción del servicio, pero sin aportar ningún tipo de mejora o innovación.	0,6
Se valorará carnet de conducir legalmente establecido para realizar las instalaciones en los Centros de RTVE en Madrid, con los vehículos definidos en este servicio	0,5	Se garantiza que los técnicos asociados al servicio de instalaciones, así como los auxiliares dispondrán de carnet de conducir, lo que hace de este apartado una solución excelente.	0,5
Servicio de Distribución de software y soporte experto	6		5,1
Metodología para la distribución y optimización de software	0,5	Se describe claramente la metodología empleada en la distribución de parches y actualizaciones de software. Solución excelente.	0,5
Metodología para la preparación de parches y paquetes	0,5	Se describe claramente la metodología empleada en preparación de parches y paquetes, pero no tiene en cuenta las necesidades de RTVE. Solución buena.	0,3
Procedimiento para asegurar la distribución puntual de parches de seguridad	0,75	Se describe claramente la metodología empleada en preparación de parches de seguridad. Solución buena.	0,45
Procedimiento de pruebas de versiones y parches	0,75	Se describe claramente el uso de entornos de prueba, despliegues de prueba y validación de resultados. Solución excelente.	0,75
Entornos de pruebas y actualizaciones de nuevas versiones	0,5	Se describe claramente el uso de 3 entornos: Desarrollo, Pruebas y Producción. Solución excelente.	0,5
Revisiones periódicas de configuración remota	0,75	Solución excelente, proponiendo tareas como: - Recopilación del inventario y estado - Validación de parámetros de configuración - Revisión de políticas aplicadas - Ejecución de las tareas correctivas - Así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	0,75
Plan de actualizaciones remotas de software	0,75	La solución aportada es excelente, proponiendo un plan de actualizaciones en varias fases que incluye Windows Updates, Office y suites ofimáticas, Navegadores y software de terceros y las aplicaciones corporativas de RTVE.	0,75
Metodología para la creación de maquetas	0,5	Ofrecen soporte a la creación de maquetas y configuraciones específicas para el despliegue sin aportar mejoras significativas. Solución buena.	0,3
Capacidades y herramientas para asegurar la configuración óptima de los PCs	0,5	Ofrecen una buena explicación del uso de herramientas como SCCM, uso de SCRIPTS, GPOs, y el resto de los puntos desarrollados en su oferta, pero no aportan ninguna innovación. Solución buena.	0,3
Capacidad para resolver problemas complejos de configuración de Windows	0,5	Solución excelente, ofreciendo un Centro de Excelencia (CoE) dedicado en exclusiva al entorno Microsoft	0,5
Entregables y Gestión de la Documentación	1		1

Procedimientos	0,2	Solución excelente, describe de forma óptima tipos de documentos que van a ser entregados, plazos de entrega de los mismos, documentos en la fase de entrada, fase regular del servicio, y fase de salida del servicio, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	0,2
Informes de seguimiento mensual del servicio	0,4	Solución excelente, ofreciendo durante el proyecto, informes de seguimiento, actas de reunión e informes de gestión consensuados con RTVE.	0,4
Informes de cumplimiento de ANS	0,4	Solución excelente. Ofrece una amplia variación de informes de cumplimiento que consensuará con RTVE y añade ejemplos de estos.	0,4
Otros aspectos del servicio	1		1
Modelo de seguimiento del servicio	0,4	Ofrecen una clara descripción del modelo de seguimiento del servicio a lo largo de la vida del contrato.	0,4
Metodología propuesta y control de calidad	0,4	Ofrece un control de calidad basado ISO 9001, ISO 22301, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 14001, disponemos del certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, CMMI nivel 3, el Registro de Huella de Carbono y el certificado de cumplimiento de PCI-DSS.	0,4
Transferencia de conocimiento	0,2	Garantizan la transferencia del conocimiento mediante la documentación de las tareas e intervenciones realizadas, así como los informes aportados en la fase de salida del servicio.	0,2

2.5. Oferta de SOTHIS SERVICIOS TECNOLOGICOS

Servicio de Soporte a Usuarios de RTVE (SAU25)	PUNTUACIÓN MÁXIMA A CONSEGUIR	Observaciones	SOTHIS
Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	40		10,48
Servicios de CAU	10		3,6
Organización y enfoque del CAU	2	Solución básica, describe de forma básica las características del servicio y no aporta ninguna innovación.	0,6
Procedimiento y metodologías propuestos	1,5	Solución básica, no aporta mejoras significativas y asigna funciones al nivel 2 que se solicitan sean seguidas por el nivel 1.	0,45
Capacidades de resolución de incidencias	1,5	Solución básica, no aporta mejoras y la descripción de atención de incidencias se centra únicamente en protocolos de atención personal.	0,45
Dimensionamiento adecuado del servicio	2	La solución es básica, cumpliendo con los requisitos técnicos, ofreciendo una descripción del servicio básica, y sin mejorar el dimensionamiento requerido.	0,6
Características del servicio 24x7	2	La solución propuesta es buena, cumpliendo los requisitos solicitados y asegurando las capacidades de resolución y atención en 24x7 con personal cualificado que pertenece al equipo de trabajo habitual y por lo tanto asegura el conocimiento total del servicio y su evolución.	1,2
Mejoras que optimicen el servicio CAU	1	En cuanto a mejoras se ofrece una solución básica, basada en escuchas a los operadores, validez de la solución ofrecida, así como otros puntos desarrollados en la oferta presentada, que más que una mejora es parte del seguimiento del servicio y no aportan ninguna innovación al mismo.	0,3
Servicio de mantenimiento correctivo y soporte	10		2,4
Organización	1	La organización es buena, ofreciendo una explicación del servicio y describiendo los pasos y características tanto del soporte como del mantenimiento correctivo, pero sin proponer el uso de herramientas de diagnóstico.	0,6
Infraestructura	1	La solución es básica, ofreciendo una red de apoyo al servicio reducida.	0,3
Centros de reparación y soporte a nivel nacional y medios disponibles en los mismos	3	La solución aportada es básica, con oficinas en 25 provincias de las que no indica ubicación, y almacenes y laboratorios solo en 4 de ellas.	0,9
Certificación como Servicio Técnico Oficial de los principales fabricantes de equipos instalados en RTVE	2	No ofrecen ninguna certificación como Servicio Técnico Oficial de ningún fabricante de equipos	0
Dimensionamiento adecuado al servicio	2	La solución es básica, y aunque ofrece una amplia descripción del soporte VIP, la red de apoyo a los diferentes Centros de RTVE es escasa.	0,6
Herramientas de apoyo y diagnóstico de averías	1	No aportan ningún tipo de herramienta de diagnóstico de averías.	0
Servicio de mantenimiento preventivo	6		1,05
Plan de mantenimiento preventivo	1	La solución es básica, proponiendo el uso de "OCS Inventory NG" con revisión mensual de los informes generados por la herramienta.	0,3

Revisiones periódicas de configuración de los equipos	1	La solución es básica, proponiendo el uso de "OCS Inventory NG" con revisiones básicas del equipo y actuaciones solo en caso de alertas.	0,3
Plan de actualizaciones de software	1	No incluyen plan de actualizaciones de software.	0
Políticas de optimización de configuración	0,5	No incluyen políticas de optimización de configuración	0
Políticas de mitigación de incidencias	1	La solución es básica y basada exclusivamente en su software "OCS Inventory NG".	0,3
Herramientas para el mantenimiento preventivo	0,5	La solución es básica y basada exclusivamente en su software "OCS Inventory NG".	0,15
Mejora continua en la seguridad de cada puesto de trabajo	1	No se describe ningún tipo de mejora en la seguridad del puesto de trabajo.	0
Servicio de instalaciones, servicios auxiliares, comunicaciones e inventario	6		1,35
Flexibilidad para la ejecución de las instalaciones y configuraciones	1	La propuesta es buena, con una completa descripción de los procedimientos y seguimiento de las instalaciones.	0,6
Herramientas de optimización de las instalaciones y conexiones	0,5	No se aportan herramientas de optimización.	0
Procedimiento de gestión de LGCs	1	No se explica ningún tipo de gestión de los LGC.	0
Medios propuestos para el cumplimiento de los servicios (vehículo, etc.)	1	No se indica ningún tipo de vehículo para los servicios auxiliares tal y como se requiere.	0
Organización de cada uno de los servicios	1	Solución básica, con breves o nulas descripciones de algunos servicios.	0,3
Metodología para la gestión del inventario tanto de hardware como de software, para garantizar su fiabilidad y la coordinación con el resto de los servicios de la CRTVE	1	Solución básica basada en el software "OCS Inventory NG", en lugar de describir procedimientos basados en herramientas de RTVE.	0,3
Se valorará carnet de conducir legalmente establecido para realizar las instalaciones en los Centros de RTVE en Madrid, con los vehículos definidos en este servicio	0,5	Se entiende que los técnicos asociados al servicio de instalaciones dispondrán de carnet de conducir, no así los auxiliares.	0,15
Servicio de Distribución de software y soporte experto	6		0,9
Metodología para la distribución y optimización de software	0,5	La propuesta es básica, con una breve descripción, sobre las tareas para distribución de software.	0,15
Metodología para la preparación de parches y paquetes	0,5	La propuesta es básica, con una breve descripción, sobre la preparación de los parches a distribuir.	0,15
Procedimiento para asegurar la distribución puntual de parches de seguridad	0,75	La propuesta es básica, con una breve descripción, sobre la distribución de parches de seguridad publicados por Microsoft.	0,225
Procedimiento de pruebas de versiones y parches	0,75	Solución básica, con breve descripción sobre pruebas en entorno de laboratorio, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada de los que tampoco se amplía mucho su descripción.	0,225
Entornos de pruebas y actualizaciones de nuevas versiones	0,5	Solución básica, con breve descripción sobre pruebas en entorno de laboratorio, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada de los que tampoco se amplía mucho su descripción.	0,15
Revisiones periódicas de configuración remota	0,75	No ofrecen descripción sobre revisiones periódicas.	0
Plan de actualizaciones remotas de software	0,75	No ofrecen plan de actualizaciones.	0
Metodología para la creación de maquetas	0,5	No se explica nada sobre creación de maquetas.	0
Capacidades y herramientas para asegurar la configuración optima de los PCs	0,5	No se indica el uso de herramientas para asegurar la configuración optima de los PCs.	0
Capacidad para resolver problemas complejos de configuración de Windows	0,5	No describe resolución de problemas complejos.	0
Entregables y Gestión de la Documentación	1		0,18

Procedimientos	0,2	Solución básica, con una breve descripción de los entregables.	0,06
Informes de seguimiento mensual del servicio	0,4	Solución básica, con una breve descripción de los entregables.	0,12
Informes de cumplimiento de ANS	0,4	No se aportan informes de seguimiento de los ANS	0
Otros aspectos del servicio	1		1
Modelo de seguimiento del servicio	0,4	Ofrecen una clara descripción del modelo de seguimiento del servicio a lo largo de la vida del contrato.	0,4
Metodología propuesta y control de calidad	0,4	Buena propuesta basada en su metodología CORE 360º como procedimiento de trabajo para alcanzar los objetivos.	0,4
Transferencia de conocimiento	0,2	Garantizan la transferencia del conocimiento mediante la documentación de las tareas e intervenciones realizadas, así como los informes aportados en la fase de salida del servicio.	0,2

2.6. Oferta de TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMATICA Y COMUNICACIONES

Servicio de Soporte a Usuarios de RTVE (SAU25)	PUNTUACIÓN MÁXIMA A CONSEGUIR	Observaciones	TELEFONICA
Criterios de valoración sujetos a juicio de valor	40		33,09
Servicios de CAU	10		8,4
Organización y enfoque del CAU	2	La solución presentada es excelente, ya que, cumple con todos los requisitos técnicos de manera sobresaliente. Además, su oferta está perfectamente optimizada y personalizada, con una completa, clara y detallada descripción de todos los procedimientos y perfectamente adaptada a las necesidades del servicio.	2
Procedimiento y metodologías propuestos	1,5	La solución es excelente presentando una perfecta descripción de los procedimientos propuestos, añadiendo el uso de un nivel 0 que proporciona al usuario una base de conocimiento y videos explicativos que pueden ayudar a la resolución de las incidencias.	1,5
Capacidades de resolución de incidencias	1,5	La solución propuesta es excelente, describiendo claramente todos y cada uno de los pasos de la resolución de las incidencias, documentando la resolución de las mismas, describiendo el escalado de estas cuando sea necesario y proponiendo la creación de un cuadro de mando para su monitorización, análisis predictivo de tickets, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	1,5
Dimensionamiento adecuado del servicio	2	La solución es buena, cumpliendo con todos los requisitos técnicos y ofreciendo una clara y completa descripción del servicio y de todas las metodologías propuestas, pero sin mejorar significativamente el dimensionamiento requerido.	1,2
Características del servicio 24x7	2	La solución propuesta es buena, cumpliendo los requisitos solicitados y asegurando las capacidades de resolución y atención en 24x7 con personal cualificado que pertenece al equipo de trabajo habitual y por lo tanto asegura el conocimiento total del servicio y su evolución.	1,2
Mejoras que optimicen el servicio CAU	1	En cuanto a mejoras se ofrece una solución excelente, ofreciendo el uso de un nivel 0 que proporciona al usuario una base de conocimiento y videos explicativos que pueden ayudar a la resolución de las incidencias, un Centro de Competencias, Herramienta de Contact Center: Talkdesk, y otros puntos desarrollados en su oferta.	1
Servicio de mantenimiento correctivo y soporte	10		9,6
Organización	1	La organización es excelente, dando una clara explicación del servicio y describiendo claramente todos los pasos y características tanto del soporte como del mantenimiento correctivo, proponiendo también el uso de varias herramientas de diagnóstico que aportan mejoras en los tiempos de diagnóstico y reparación.	1

Infraestructura	1	La solución es excelente, proponiendo siempre el uso de material nuevo y ofreciendo una gran red de apoyo al servicio, así como la gestión de garantías de los principales fabricantes.	1
Centros de reparación y soporte a nivel nacional y medios disponibles en los mismos	3	La solución propuesta es excelente, ofreciendo una red de soporte a nivel nacional propia, laboratorios de reparación y monitorización centralizados en las principales provincias, a lo que se une también una red de entidades colaboradoras.	3
Certificación como Servicio Técnico Oficial de los principales fabricantes de equipos instalados en RTVE	2	La solución es excelente, ofreciendo certificaciones del principal fabricante de equipos de los que dispone RTVE y acuerdos de partnership con el resto de los principales fabricantes del mercado: Dell, Lenovo, Cisco.	2
Dimensionamiento adecuado al servicio	2	La solución es excelente, ofreciendo una amplia red de almacenes de proximidad, puntos de recogida y entrega y una gran disponibilidad de técnicos.	2
Herramientas de apoyo y diagnóstico de averías	1	La solución es buena, proponiendo una completa gestión y diagnóstico de las averías, pero las herramientas de diagnóstico de averías están más enfocadas a las comunicaciones que al puesto de usuario.	0,6
Servicio de mantenimiento preventivo	6		4,95
Plan de mantenimiento preventivo	1	La solución es excelente, proponiendo un Operación Preventiva Estándar con acciones como: - Actualización de Software. - Revisión de Seguridad. - Optimización del Rendimiento. - Gestión de Licencias. - Y otros puntos desarrollados en la oferta presentada. Así como una Monitorización proactiva de equipos críticos.	1
Revisiones periódicas de configuración de los equipos	1	La solución es excelente, indicando que se utilizará SCCM vigilando de forma continua los puestos de trabajo anticipándose a las incidencias.	1
Plan de actualizaciones de software	1	La solución es excelente, proponiendo una gestión de actualización de software basada en SCCM, especificando todos los pasos que se llevarán a cabo, e incluyendo todo tipo de actualizaciones, tanto de software, como de seguridad, lo que garantiza un parque de equipos más seguro.	1
Políticas de optimización de configuración	0,5	La solución es excelente, ya que, propone en su oferta estudios y pruebas de optimización, basadas en un mantenimiento preventivo y en una monitorización proactiva continua de los equipos.	0,5
Políticas de mitigación de incidencias	1	La solución es básica, ya que, tan solo se refiere a la posible mitigación de incidencias, pero no las describe ampliamente.	0,3
Herramientas para el mantenimiento preventivo	0,5	La solución es básica ya que se basa en SCCM sin aportar ninguna innovación.	0,15
Mejora continua en la seguridad de cada puesto de trabajo	1	La solución aportada es excelente. Se establece un plan de mejora continua con acciones preventivas y reactivas.	1
Servicio de instalaciones, servicios auxiliares, comunicaciones e inventario	6		4,7
Flexibilidad para la ejecución de las instalaciones y configuraciones	1	La propuesta es buena, con una completa descripción de los procedimientos y seguimiento de las instalaciones.	0,6
Herramientas de optimización de las instalaciones y conexiones	0,5	La solución propuesta es buena, con una buena descripción de las tareas a realizar por los técnicos, pero sin añadir ningún tipo de innovación.	0,3

Procedimiento de gestión de LGCs	1	Solución excelente, con propuestas de revisión de cableado estructurado, revisión de los repartidores, elaboración de documentación técnica, herramientas de instalación y de medición/prueba...	1
Medios propuestos para el cumplimiento de los servicios (vehículo, etc.)	1	La solución es excelente, añadiendo la posibilidad del uso de vehículos cero emisiones.	1
Organización de cada uno de los servicios	1	Solución básica, con una descripción básica de características del servicio, sin aportar detalles, mejoras significativas o innovación.	0,3
Metodología para la gestión del inventario tanto de hardware como de software, para garantizar su fiabilidad y la coordinación con el resto de los servicios de la CRTVE	1	La solución es excelente, presentando una buena descripción del servicio y apoyándose en la herramienta SCCM para seguimiento y optimización de este.	1
Se valorará carnet de conducir legalmente establecido para realizar las instalaciones en los Centros de RTVE en Madrid, con los vehículos definidos en este servicio	0,5	Se garantiza que los técnicos asociados al servicio de instalaciones, así como los auxiliares dispondrán de carnet de conducir, lo que hace de este apartado una solución excelente.	0,5
Servicio de Distribución de software y soporte experto	6		3,6
Metodología para la distribución y optimización de software	0,5	Se describe claramente la metodología empleada en la distribución de parches y actualizaciones de software. Solución excelente.	0,5
Metodología para la preparación de parches y paquetes	0,5	Se describe claramente la metodología empleada en preparación de parches y paquetes con diversas opciones de despliegue en función de las necesidades puntuales de RTVE. Solución excelente.	0,5
Procedimiento para asegurar la distribución puntual de parches de seguridad	0,75	Se describe claramente la metodología empleada en preparación de parches de seguridad. Solución buena.	0,45
Procedimiento de pruebas de versiones y parches	0,75	Se describe claramente la metodología empleada, con propuestas de distribuciones de prueba, distribuciones controladas por grupos, o distribuciones globales. Solución excelente.	0,75
Entornos de pruebas y actualizaciones de nuevas versiones	0,5	Solución básica en la que se describe un despliegue de prueba antes de continuar con el total del despliegue.	0,15
Revisiones periódicas de configuración remota	0,75	No ofrecen descripción sobre revisiones periódicas.	0
Plan de actualizaciones remotas de software	0,75	Solución excelente, proponiendo un plan en diversas fases con pruebas de compatibilidad, evaluación del desempeño, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	0,75
Metodología para la creación de maquetas	0,5	Ofrecen soporte a la creación de maquetas y configuraciones específicas utilizando las mejores prácticas sugeridas por Microsoft y construyendo las imágenes de los equipos en tres niveles. Solución excelente	0,5
Capacidades y herramientas para asegurar la configuración óptima de los PCs	0,5	No se indica el uso de herramientas para asegurar la configuración óptima de los PCs.	0
Capacidad para resolver problemas complejos de configuración de Windows	0,5	No describe resolución de problemas complejos.	0
Entregables y Gestión de la Documentación	1		0,84
Procedimientos	0,2	Solución excelente, describe de forma óptima tipos de documentos que van a ser entregados, para el Análisis de Calidad, Gestión de la evolución, Gestión de Riesgos, así como el resto de los puntos desarrollados en la oferta presentada.	0,2
Informes de seguimiento mensual del servicio	0,4	Solución excelente, ofreciendo variedad de informes y dashboards dinámicos que incluirán indicadores clave como el nivel de satisfacción de los usuarios, el grado de cumplimiento de los ANS, la evolución de los costes operativos y las tendencias en la gestión de incidencias.	0,4

Informes de cumplimiento de ANS	0,4	Solución buena, ofrece informes basados en dashboards dinámicos, pero no ofrece descripción de los mismos.	0,24
Otros aspectos del servicio	1		1
Modelo de seguimiento del servicio	0,4	Ofrecen una clara descripción del modelo de seguimiento del servicio a lo largo de la vida del contrato.	0,4
Metodología propuesta y control de calidad	0,4	Ofrecen garantizar una gestión eficiente y adaptada a las necesidades planteadas. Establecen cuatro comités como órganos de control y aseguramiento de los servicios (Estratégico, Innovación, Táctico y Operativo)	0,4
Transferencia de conocimiento	0,2	Garantizan la transferencia del conocimiento mediante la documentación de las tareas e intervenciones realizadas, así como sesiones formativas breves y especializadas dirigidas al personal interno de RTVE.	0,2

2.7. Resumen

CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN	PUNTUACION MAXIMA	INFOSER	INFOREIN	IBERMATICA	SOTHIS	TELEFONICA
Servicios de CAU	10	6,05	8,4	7,4	3,6	8,4
Servicio de mantenimiento correctivo y soporte	10	8,6	10	8,8	2,4	9,6
Servicio de mantenimiento preventivo	6	5,05	5,65	3,95	1,05	4,95
Servicio de instalaciones, servicios auxiliares, comunicaciones e inventario	6	4,85	6	3,6	1,35	4,7
Servicio de Distribución de software y soporte experto	6	3,78	6	5,1	0,9	3,6
Entregables y Gestión de la Documentación	1	1	1	1	0,18	0,84
Otros aspectos del servicio	1	1	1	1	1	1
Puntuación total criterios objetivos	40	30,33	38,05	30,85	10,48	33,09

La propuesta presentada por la empresa **SOTHIS SERVICIOS TECNOLOGICOS**, no alcanza el umbral mínimo del 30%, establecido en el apartado 9 de PCG, por lo que debe ser descalificada.

Madrid, junio de 2025