

**INFORME EVALUACIÓN TÉCNICA DE OFERTAS**  
**EXPEDIENTE S-02856-2025**  
**SERVICIO DE PASARELA DE COBROS RTVEPLAY+**

En relación al Expediente “S-02856-2025 SERVICIO DE PASARELA DE COBROS RTVEPLAY+”, se ha recibido una única oferta de la empresa SIPAY PLUS, S.L.

En relación a la Cláusula 11ª.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS, del PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES – SERVICIOS, donde se establecen los criterios de valoración sujetos a juicio de valor, para otorgar los puntos, se ha hecho una distribución de puntos entre los ítems que se valoran en cada apartado. Se adjunta la tabla de valoración.

1.-Memoria detallada con el Plan de migración de datos (tokens/tarjetas) de la plataforma actual a la nueva.	Máximo 30 puntos
a. Implantación del sistema	Máximo 5 puntos
b. Carga y migración de datos	Máximo 5 puntos
c. Formación – Soporte a usuarios	Máximo 5 puntos
d. Mantenimiento y administración	Máximo 5 puntos
e. Sistema de monitorización	Máximo 5 puntos
f. Estimación de tiempos	Máximo 5 puntos
2.- Cobros online al usuario y cobros recurrentes	Máximo 10 puntos
a. Interfaz intuitiva, clara y amigable	Máximo 5 puntos
b. Soporte técnico	Máximo 5 puntos

En base a este esquema, la valoración de la oferta ha sido la siguiente:

➤ SIPAY PLUS, S.L.

1.-Memoria detallada con el Plan de migración de datos (tokens/tarjetas) de la plataforma actual a la nueva.	25 puntos
a. Implantación del sistema	4,5 puntos

Se presenta el flujo del proceso completo de la relación con el cliente desde el inicio de la integración, desarrollando las distintas fases que lo forman: Firma del contrato, Kick off e integración y pruebas, Piloto y despliegue. Se detallan las medidas de mitigación de riesgos durante la transición las pruebas previstas antes del paso a producción. No se detalla lo suficiente las técnicas de integración con los sistemas existentes, por lo que se ha restado 0,5 puntos. Se otorga un total de 4,5 puntos.

b. Carga y migración de datos 5 puntos

Se detalla de forma adecuada y suficiente el proceso de migración de tarjetas de manera física o lógica. Se describen los recursos necesarios, se define el volumen de datos a migrar y se desarrolla el plan de migración, en sus diferentes etapas. Por ello, se otorga la puntuación máxima de 5 puntos.

c. Formación – Soporte a usuarios 1,5 puntos

No se detalla de forma suficiente el aspecto de la formación. Incluyen un apartado de proceso de transferencia de conocimiento y formación, en el que expresan que Sipay adicionalmente dará un curso de una jornada de duración en Madrid a todas las personas en el merchant que estén interesadas en conocer la plataforma. En el caso de que haya personal del merchant en otros lugares fuera de Madrid, podrán unirse vía conference call con el objetivo de que la formación sea completa para todo el personal. Si bien, no se incluye el tema de manuales, guías rápidas o vídeos formativos, ni los mecanismos soporte disponibles durante el cambio. Se otorgan, por tanto, 1,5 puntos.

d. Mantenimiento y administración 5 puntos

Se detalla de forma adecuada y suficiente los aspectos de mantenimiento de hardware de los equipos, la administración de los sistemas necesarios para explotar el servicio y se incluye un apartado de SLAs de rendimiento de la plataforma. Se otorga la puntuación máxima de 5 puntos.

e. Sistema de monitorización 5 puntos

Se detalla de forma adecuada el sistema de monitorización del sistema. El sistema Sipay es capaz de monitorizar la solución con todos los elementos intervinientes en la misma y de operar coordinadamente con el del cliente a nivel de monitorización, siendo esta monitorización complementaria a la que realiza el cliente. Indica que el sistema dispone de un modelo de generación de alertas según diversos KPI´s, de forma que la operativa de los servidores está garantizada. También incluye un apartado de Reporting y análisis de datos, en el que se indica que puede disponer de paneles de BI (Business Intelligence) para monitorizar y hacer seguimiento del negocio. Se incluyen los indicadores de plazos de respuesta desde que se genera la petición hasta que se completa el procesado de la misma. Se otorga la puntuación máxima de 5 puntos.

f. Estimación de tiempos 4 puntos

Se detalla de forma adecuada y suficiente el Plan de entrada, especificando el número y Nombre de Fase, Acciones, Responsable y Duración de la etapa, si bien, no se detallan los factores que puedan afectar a los plazos y cómo se gestionarán. Únicamente se indica que la duración indicada en el plan de entrada es preliminar y que se ajustará tras llegar a un acuerdo con el merchant una vez firmado el contrato. Por ello, la puntuación otorgada es de 4 puntos.

Se otorgan 25 puntos en el apartado 1.

- |                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| 2.- Cobros online al usuario y cobros recurrentes | 10 puntos |
| a. Interfaz intuitiva, clara y amigable           | 5 puntos  |

Se indica que Sipay dispone de SUWE, una interfaz web para la gestión de comercios, desde la que los comercios pueden crear usuarios y gestionar el día a día de su negocio. Se incluyen pantallazos de la misma, que indican que la interfaz es intuitiva, clara y amigable. Se otorga la puntuación máxima de 5 puntos.

- |                    |          |
|--------------------|----------|
| b. Soporte técnico | 5 puntos |
|--------------------|----------|

Se describe en que se basa el mantenimiento y soporte efectuados por Sipay. Además, se detalla el Modelo de soporte, con el protocolo de niveles de soporte, indicando los tiempos máximos de resolución de incidencias emitidas por el cliente, con los diferentes niveles. Sipay pondrá a disposición del proyecto un profesional experimentado de acuerdo con el dimensionamiento, el alcance de actividades, su ámbito de gestión- y el volumen del conjunto del proyecto. Se indica que el horario de monitorización y soporte será un servicio ininterrumpido en modo 7x24x365 en España.

Se otorgan 10 puntos en el apartado 2.

**El total de puntos otorgados a SIPAY PLUS, S.L. es de 35 puntos.**