

“EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO PARA CRTVE”

(Expediente - S-02126-2025)

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 HP PRINTING AND COMPUTING SOLUTIONS	4
2.3. OFERTA DE TELEFONICA	6
2.4. RESUMEN.....	8

1. Introducción

1.1. Objeto

Informe técnico de valoración de ofertas correspondientes a la contratación tramitada mediante el expediente número S-02126-2025.

1.2. Ofertas recibidas

Se han recibido ofertas de los siguientes proveedores:

- HP PRINTING AND COMPUTING SOLUTIONS
- TELEFONICA

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 HP PRINTING AND COMPUTING SOLUTIONS

CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN MAXIMA	PUNTUACIÓN OBTENIDA	OBSERVACIONES
Criterios sujetos a juicios de valor (sobre B)	20	14,25	
Idoneidad del servicio técnico de soporte y garantía, resolución de incidencias y mantenimiento centralizado derivado de la garantía extendida	14	9,5	
<ul style="list-style-type: none"> Mejora de los ANS detallados en el Anexo II del Pliego técnico, tanto en la gestión de incidencias y tiempos de respuesta como en los tiempos de reparación en caso de consultas/averías, así como en el modelo de gestión para priorizar a RTVE como cliente prioritario 	6	3	<p>Ofrecen 5 años Premium Support Service.</p> <p>Ofrecen apertura de tickets de soporte 24x7x365 con su herramienta MyHPSupport.</p> <p>No ofrece otras mejoras en la gestión, ni en los tiempos de respuesta y atención.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Propuestas en materia de mantenimiento preventivo: Inclusión de herramientas de monitorización en los equipos u otras opciones de naturaleza similar (monitoreo, informes de apoyo y rendimiento, etc.), que permitan adoptar medidas preventivas. 	3	3	<p>Ofrecen su plataforma HP WXP que ofrece un conjunto completo de funciones, entre las que se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análisis predictivo y automatización avanzada para resolver proactivamente los problemas de TI antes de que se produzcan, reduciendo las horas y los costes de asistencia técnica. Seguridad de puntos finales para anticiparse a las amenazas y resolverlas, garantizando un entorno digital seguro. Información práctica de las encuestas de opinión para mejorar el sentimiento y el compromiso de los empleados. Perfecta integración con entornos existentes de múltiples proveedores y sistemas operativos, incluidos Microsoft Intune, ServiceNow, Power BI, Microsoft Power Automate, Tableau y Microsoft Entra ID. La plataforma también ofrece información en tiempo real basada en personas, lo que permite a los responsables de TI optimizar la eficiencia del personal, anticiparse a los problemas y abordar de forma proactiva las necesidades de los empleados. Está diseñada para ser modular, impulsada por IA y completamente agnóstica, lo que permite una integración perfecta con cualquier sistema o dispositivo, independientemente del proveedor o sistema operativo.
<ul style="list-style-type: none"> Propuestas en materia de mantenimiento correctivo (averías): Inclusión de servicios adicionales en caso de reparaciones complejas y/o dilatadas en el tiempo tales como un servicio de sustitución de equipos mejorado, u otros beneficios adicionales, así como en lo relativo al soporte in situ, respecto a los aspectos incluidos en el PCT. 	3	3	<p>Además de la herramienta WXP, que permite la gestión y supervisión en tiempo real, ofrecen Priority Access Plus:</p> <p>La gestión prioritaria se define de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una célula de asistencia dedicada a RTVE accesible mediante un código PIN (número único dedicado) Agentes de asistencia de nivel 2: el servicio de asistencia informática tendrá así acceso a un ingeniero técnico de nivel 2 (evitando de hecho la

			<p>asistencia profesional estándar de HP)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un recurso de gestión de la prestación de servicios encargado de dirigir, adaptar y analizar el rendimiento de la asistencia de HP. - Como mínimo, una reunión trimestral (durante las reuniones del comité de dirección) de los indicadores de rendimiento de la asistencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue de Centros de Servicio Técnico de los que dispone el licitador a nivel nacional: <ul style="list-style-type: none"> ○ Número de centros de reparación y dimensionamiento adecuado al servicio ○ Infraestructura disponible, laboratorios, almacenes de recambios ○ Organización y técnicos disponibles 	2	0,5	<p>Con la documentación aportada no se puede determinar con claridad ni el número de centros ni las infraestructuras de laboratorios, almacenes o recursos técnicos que se ponen al servicio de este proyecto.</p>
<p>Funcionalidades de seguridad incluidas en los equipos</p>	5	3,75	<p>Los ordenadores HP no proporcionan características de protección de pantalla. Sin embargo, si encontramos el resto de funcionalidades solicitadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la protección del Sistema Operativo se dispone de HP Sure Recover, que recupera este utilizando una imagen. • Para la protección de la BIOS ante ataques por navegación en Internet que no detecten los antivirus, se dispone de HP Sure Start que protege la BIOS y el firmware crítico del sistema ante ataques de maleare y corrupciones • Para proteger los datos de un ordenador perdido y robado, HP proporciona dos funcionalidades: 1: Tamper lock: Si se abre la carcasa el equipo pedirá la contraseña de BIOS, impidiendo mientras el arranque del sistema operativo y pudiendo borrar TPM. El sistema se apagará al retirar la tapa. 2: HP Wolf Connect – Protect & Trace: Permite la geolocalización, bloqueo y borrado. <p>En cuando la funcionalidad HP Sure Admin: no ha de tenerse en cuenta a efectos de puntuaciones, dado que no es algo que el pliego solicite. Se trata de una funcionalidad para administrar remotamente la BIOS al personal de asistencia, pero no para protegerla ante ataques.</p>
<p>Cobertura de garantía por servicio técnico oficial a nivel internacional</p>	1	1	<p>HP ofrece presencia en la mayoría de los países del mundo (excluidas zonas de conflictos o países donde la normativa americana de exportación lo prohíba).</p>

2.3. Oferta de TELEFONICA

CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN MAXIMA	PUNTUACIÓN OBTENIDA	OBSERVACIONES
Criterios sujetos a juicios de valor (sobre B)	20	13	
Idoneidad del servicio técnico de soporte y garantía, resolución de incidencias y mantenimiento centralizado derivado de la garantía extendida	14	9,5	
<ul style="list-style-type: none"> Mejora de los ANS detallados en el Anexo II del Pliego técnico, tanto en la gestión de incidencias y tiempos de respuesta como en los tiempos de reparación en caso de consultas/averías, así como en el modelo de gestión para priorizar a RTVE como cliente prioritario 	6	3	<p>Soporte Premier con acceso a técnicos 24x7x365.</p> <p>Visibilidad continua del estado de la flota a través de informes periódicos y acceso al portal Premier.</p> <p>No ofrece otras mejoras en la gestión, ni en los tiempos de respuesta y atención.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Propuestas en materia de mantenimiento preventivo: Inclusión de herramientas de monitorización en los equipos u otras opciones de naturaleza similar (monitoreo, informes de apoyo y rendimiento, etc.), que permitan adoptar medidas preventivas. 	3	3	<p>Ofrecen su herramienta incluida en los 5 años de garantía para todo el equipamiento Lenovo Device Orchestrator, que ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none"> Visibilidad centralizada Prevención de incidencias Acciones correctivas Productividad y satisfacción del usuario final Optimización de costes de soporte <p>LDO permite evolucionar hacia un modelo de gestión proactiva y predictiva de sus dispositivos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Propuestas en materia de mantenimiento correctivo (averías): Inclusión de servicios adicionales en caso de reparaciones complejas y/o dilatadas en el tiempo tales como un servicio de sustitución de equipos mejorado, u otros beneficios adicionales, así como en lo relativo al soporte in situ, respecto a los aspectos incluidos en el PCT. 	3	3	<p>Las funcionalidades clave de Premier Support son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Soporte técnico avanzado 24x7x365. Atención directa, sin esperas ni call centers automatizados. Punto único de contacto con técnicos de nivel experto. Gestión integral del caso desde el inicio hasta la resolución. Soporte completo de hardware Lenovo y software OEM (Microsoft, Chrome, Adobe, etc.). Reparaciones in situ con prioridad en mano de obra y piezas. Informes de seguimiento periódicos (nivel de servicio, tiempos medios, etc.). Portal Premier para la gestión y trazabilidad de activos y solicitudes. Escalación técnica con TAM (Technical Account Manager) para entornos complejos. Cambio del equipamiento que no pueda ser arreglado por la garantía del fabricante por otro equipo de las mismas características ofertadas.
<ul style="list-style-type: none"> Despliegue de Centros de Servicio Técnico de los que dispone el licitador a nivel nacional: <ul style="list-style-type: none"> Número de centros de reparación y dimensionamiento adecuado al servicio Infraestructura disponible, laboratorios, almacenes de recambios Organización y técnicos disponibles 	2	0,5	<p>Con la documentación aportada no se puede determinar con claridad ni el número de centros ni las infraestructuras de laboratorios, almacenes o recursos técnicos que se ponen al servicio de este proyecto.</p>
Funcionalidades de seguridad incluidas en los equipos	5	2,5	<p>La oferta incluye</p> <ul style="list-style-type: none"> Protección de la pantalla (para la confidencialidad de lo que en ella se presenta), ofrecen "Privacy Alert" que avisa si

			<p>alguien por detrás (por encima del hombro) mira a la pantalla, y “Privacy Guard” que ante esa situación desenfoca la imagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección de la BIOS ante ataques por navegación en Internet que no detecten los antivirus, se ofrece la funcionalidad Self Healing BIOS, que detecta, registra y recupera automáticamente cualquier cambio no intencionado o manipulación en la capa de firmware. <p>No se aportan mejoras de protección de datos específicas frente a pérdidas o robos de los equipos de los usuarios. Tampoco ofrece ninguna herramienta específica para la protección o recuperación del Sistema Operativo.</p>
<p>Cobertura de garantía por servicio técnico oficial a nivel internacional</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>Lenovo ofrece presencia y cobertura de garantía por su servicio técnico oficial en más de 90 países.</p>

2.4. Resumen

CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN	HP PRINTING AND COMPUTING	TELEFONICA
Idoneidad del servicio técnico de soporte y garantía, resolución de incidencias y mantenimiento centralizado derivado de la garantía extendida	9,5	9,5
Funcionalidades de seguridad incluidas en los equipos	3,75	2,50
Cobertura de garantía por servicio técnico oficial a nivel internacional	1	1
Criterios sujetos a juicios de valor (sobre B)	14,25	13

Madrid, octubre de 2025