

# **“SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA MDM DE CRTVE (2026-2029)”**

(Expediente - S-04978-2025)

## **Informe Técnico de Valoración por criterios técnicos sujetos a juicio de valor**

## **1. Ofertas recibidas**

Se han recibido ofertas de los siguientes proveedores:

- ORANGE
- TELEFONICA
- VODAFONE

# 1. Valoración de las puntuaciones por criterios técnicos sujetos a juicio de valor

## 1.1. Oferta de ORANGE

| CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR | PUNTUACIÓN MÁXIMA A CONSEGUIR | PUNTUACIÓN A JUICIO DE RTVE | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Criterios de valoración sujetos a juicio de valor</b>   | <b>7</b>                      | <b>5,5</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| - Procedimiento de gestión de incidencias y soporte        | 2                             | 1,4                         | El documento define un procedimiento de gestión de incidencias paso a paso (apertura, clasificación, diagnóstico, escalado a fabricante, resolución/cierre y revisión continua) y lo acompaña de un modelo de roles claro (In-Plant, TAM, N2/N3, SPOC), lo que facilita saber “quién hace qué” y cómo se sigue un ticket.<br>También concreta canales (teléfono, email, Teams) y la existencia de un sistema ITSM con ticket único y un portal 24/7 tipo dashboard para visibilidad del estado y del cumplimiento de SLA, lo que mejora la trazabilidad y el seguimiento ágil.<br>Aunque se menciona portal/ITSM y trazabilidad, no se detallan aspectos operativos típicos que suelen marcar la “sencillez real” (p. ej., campos mínimos de apertura, plantillas, categorización estándar, flujos de aprobación, o integración con herramientas de CRTVE). |
| - Migración de la plataforma actual                        | 4                             | 3,2                         | La propuesta plantea una puesta en marcha orientada a “cero-impacto” y describe un plan de migración con coexistencia, procedimientos de reversión (rollback) y una ejecución en 4 fases (planificación, piloto, migración masiva por oleadas y cierre), con duración estimada 7–9 semanas.<br>Se valora positivamente que priorice enrolamiento automatizado (Android Zero-Touch, Apple DEP) y que contemple comunicación guiada, además de dimensionar soporte in situ para absorber picos durante oleadas.<br>Aunque reconoce que para corporativos puede requerirse restablecimiento de fábrica al migrar entre plataformas EMM, lo cual suele implicar riesgo operativo/experiencia de usuario si no se controla muy bien (backups, ventanas, logística y validaciones por perfil de usuario/dispositivo).                                             |
| - Entregables                                              | 1                             | 0,9                         | Se proponen entregables y una cadencia clara: informe mensual de operación, informes trimestrales de incidencias/soporte con métricas (tickets, SLA, tiempos medios por criticidad, causas raíz, escalados), y QBR trimestrales lideradas por el TAM con salud de plataforma y recomendaciones proactivas.<br>Además, se incluye una herramienta de seguimiento continua: portal web seguro 24/7 tipo dashboard con visibilidad de incidencias abiertas, estado y cumplimiento de SLA, complementado por el ITSM para trazabilidad de tickets.<br>Aunque se describe la estructura mínima de informes (incluso con ejemplos de contenidos como “Top 3 causas raíz”), no se concreta el “formato final” (plantillas, ejemplos de KPIs exactos, nivel de desglose por servicio/grupo/ubicación).                                                              |

## 1.2. Oferta de TELEFONICA

| CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR | PUNTUACIÓN MÁXIMA A CONSEGUIR | PUNTUACIÓN A JUICIO DE RTVE | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Criterios de valoración sujetos a juicio de valor</b>   | <b>7</b>                      | <b>5,7</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| - Procedimiento de gestión de incidencias y soporte        | 2                             | 1,6                         | Se describen perfiles y cobertura (N2 8x5, especialista Intune, y un servicio de guardia 24x7 para incidencias críticas fuera de horario) y se menciona el registro y escalado de tickets, lo cual aporta una base operativa razonable.<br>También se incluye un “proceso de escalado” para la guardia y la idea de que el flujo puede ajustarse en fase inicial con la TIC, lo que da flexibilidad, aunque reduce el nivel de concreción evaluable.<br>Aun así, el documento no detalla con el mismo nivel que otras ofertas un procedimiento completo “end-to-end” de gestión de incidencias (apertura/clasificación/diagnóstico/cierre).                              |
| - Migración de la plataforma actual                        | 4                             | 3,2                         | La migración está estructurada por fases (Kick off, AS IS, TO BE, MIGRATE, OPTIMIZE, MAINTENANCE e INSIGHTS) y el apartado MIGRATE incluye acciones muy concretas (preparación por lotes/oleadas, tags para oleadas, validación ABM/Knox, revisión de licenciamiento, verificación de compliance post-migración y retención de registros 30 días).<br>Se valora especialmente que defina métodos de enrolamiento por tipología y que incluya un plan de rollback si falla el enrollment.<br>Aunque promete “mínima intervención/sin downtime”, en corporativos contempla wipe (impacto potencial), y no aporta cifras cerradas de duración total, capacidad por oleada o |

|               |   |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------|---|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |   |     | <p>criterios de éxito/aceptación por fase tan definidos como para asegurar afectación “casi nula” en todos los escenarios.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| - Entregables | 1 | 0,9 | <p>Incluye reporting específico del servicio de guardia: se elaborará un informe con incidencias atendidas al día laborable siguiente y se indica que en el informe de seguimiento del servicio habrá una sección con detalle de guardias.</p> <p>En optimización y operación se citan informes/seguimiento (por ejemplo “informes semanales de despliegue, control y estado de los dispositivos” y revisiones periódicas de compliance/conditional access), lo que apunta a una capa de seguimiento técnico continuado.</p> <p>No se define una herramienta de seguimiento para CRTVE tipo portal/dashboard ni un paquete de informes periódicos con estructura y métricas (SLA, tiempos, backlog, causas raíz, tendencias) tan claramente descrito y “auditable” como para maximizar detalle, claridad y amplitud desde el primer día.</p> |

### 1.3. Oferta de VODAFONE

| CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN SUJETOS A JUICIO DE VALOR | PUNTUACIÓN MÁXIMA A CONSEGUIR | PUNTUACIÓN A JUICIO DE RTVE | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Criterios de valoración sujetos a juicio de valor</b>   | <b>7</b>                      | <b>5,9</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| - Procedimiento de gestión de incidencias y soporte        | 2                             | 1,4                         | <p>El documento define con bastante detalle el circuito de gestión de incidencias: canales de apertura (teléfono, email y portal web), registro automático/confirmación con ID de ticket, clasificación, diagnóstico, resolución y cierre, además de seguimiento proactivo mientras el ticket esté abierto.</p> <p>Aporta estructura operativa clara (Service Desk 24x7, soporte premium UEM con opción de escalado a fabricante, técnico in situ, gestor personal de asistencia técnica para escalados) y menciona incluso notificaciones de registro y de resolución con datos mínimos (fechas/horas, identificador, breve descripción).</p> <p>Aun así, el portal se menciona como “opcional” y la tabla de priorización/tiempos mostrada es algo inconsistente (por ejemplo, respuesta “crítica 3 horas” a pesar de indicar atención 24x7), lo que resta claridad en el detalle fino de SLA operativo.</p>                                                                                                                                                                     |
| - Migración de la plataforma actual                        | 4                             | 3,6                         | <p>La migración propuesta (Workspace ONE on-prem a Workspace ONE SaaS “Preferred” en tenant dedicado) se apoya en continuidad del servicio y en un enfoque de transición con piloto, validaciones, portado de base de datos, cambio controlado de DNS y reinstalación/ajuste de componentes (ACC/UAG/SEG), además de pruebas funcionales por escenarios (enrolamiento, apps, VPN por app, compliance, control remoto, etc.).</p> <p>Se valora que, al mantenerse en el mismo fabricante, plantee “cero re-enrolamientos” para usuario final y la portabilidad de políticas/apps/perfiles/certificados mediante migración de base de datos y herramientas del fabricante, buscando que el usuario “no perciba” el cambio.</p> <p>Aun así, parte del contenido se presenta como una “guía general” de implantación (pasos tipo) y no concreta con tanta precisión como otras propuestas aspectos prácticos de ejecución (oleadas con capacidades/ventanas, criterios de éxito por fase, casuística BYOD/COPE en detalle), aunque sí promete una duración máxima de implantación.</p> |
| - Entregables                                              | 1                             | 0,9                         | <p>Propone informes periódicos (trimestrales como base, con opción de mensual) con un conjunto bastante completo: cumplimiento de ANS (respuesta/resolución y disponibilidad), listado y clasificación de incidencias/solicitudes, acciones realizadas en la plataforma, métricas de inventario/altas-bajas y trabajos preventivos/evolutivos y próximas acciones.</p> <p>Además, liga reporting a la operación del Service Desk (estadísticas de llamadas, tiempos de espera, incidencias registradas/resueltas por tipo y cumplimiento SLA) y lo integra con reuniones de seguimiento con acta y compromisos, lo que facilita gobernanza y trazabilidad.</p> <p>Como herramienta, ofrece portal de tickets para apertura/seguimiento (menciona ServiceNow u OTRS) y añade capacidad de reporting “a demanda” desde la consola Workspace ONE (dashboards, exportación CSV), lo que da acceso relativamente directo a información.</p>                                                                                                                                             |

## 1.4. Resumen

| RESUMEN DE CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN SUJETOS<br>A JUICIO DE RTVE | ORANGE     | TELEFONICA | VODAFONE   |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| - Procedimiento de gestión de incidencias y soporte                     | 1,4        | 1,6        | 1,4        |
| - Migración de la plataforma actual                                     | 3,2        | 3,2        | 3,6        |
| - Entregables                                                           | 0,9        | 0,9        | 0,9        |
| <b>Criterios de valoración sujetos a juicio de valor</b>                | <b>5,5</b> | <b>5,7</b> | <b>5,9</b> |

Madrid, diciembre de 2025