
**Servicio de “Atención al usuario para la plataforma IT de
rtve.es”**

Expediente S-05662-2025

Evaluación técnica

rtve

ÍNDICE	Página
1 Objetivo del documento	3
2 MEMORANDUM MULTIMEDIA SL.....	4
3 AYESA IBERMATICA, S.A.U.	6
4 PLEXUS TECH, SL	8
5 Valoración técnica	10

1 Objetivo del documento

El presente documento evalúa las propuestas técnicas presentadas para el expediente S-05662-2025, "Atención al usuario para la plataforma IT de rtve.es". Para esta evaluación se han recibido tres propuestas técnicas, las de las empresas MEMORANDUM MULTIMEDIA SL, AYESA IBERMATICA, S.A.U y PLEXUS TECH SL.

Para cada criterio, se otorgará el total de puntos a la mejor propuesta, mientras que el resto serán valoradas en función de lo ofertado por el mejor. Se valorará el detalle, pertinencia y la precisión de la información aportada. Se penalizará la falta de concreción, de información específica y de detalle. Además, se penalizará especialmente la falta de coherencia de la propuesta, incluso, la incoherencia entre cada uno de los criterios.

Evaluación de las propuestas

En cuanto a la capacidad técnica se evaluarán los siguientes criterios sujetos a juicios de valor.

1. Calidad de la propuesta técnica del servicio. Se valorará con un máximo de 10 puntos.

- 1.1. Comprensión del servicio y adecuación al entorno técnico (hasta 4 puntos). Se valorará el grado en que la oferta demuestra una adecuada comprensión del alcance del servicio, del entorno tecnológico en el que se desarrollará y de las necesidades operativas del mismo.
- 1.2. Organización y modelo de prestación del servicio (hasta 3 puntos). Se valorará la definición del modelo de prestación del servicio y la organización propuesta para su ejecución, incluyendo la identificación de los roles y responsabilidades de los distintos perfiles que participarán en el servicio, la estructura organizativa prevista para su desarrollo, así como los mecanismos de coordinación con el equipo de RTVE y los procedimientos establecidos para la gestión de incidencias, solicitudes y comunicaciones operativas necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio.
- 1.3. Metodología de trabajo y procedimientos operativos (hasta 3 puntos). Se valorará la metodología de trabajo propuesta para la ejecución del servicio, incluyendo los procedimientos de seguimiento y control de las actividades, los mecanismos de control de calidad previstos, así como los procedimientos operativos definidos para la gestión de incidencias, la resolución de problemas y el aseguramiento del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el pliego.

2. Plan de transición del servicio. Se valorará con un máximo de 4 puntos.

Se valorará la propuesta presentada por el licitador para la transición y puesta en marcha del servicio, garantizando la continuidad operativa y minimizando los riesgos asociados al inicio del contrato. Se tendrá en cuenta la planificación de las actividades, la transferencia de conocimiento y la identificación de posibles riesgos asociados y las medidas propuestas para su mitigación.

3. Adecuación del perfil del Coordinador. Se valorará la experiencia con un máximo de 7 puntos.

Se valorará la experiencia del perfil propuesto como coordinador del servicio, especialmente en la coordinación de servicios de tecnologías de la información de complejidad similar al objeto del contrato. En particular, se tendrán en cuenta la experiencia en coordinación de servicios TI, experiencia en entornos con operación continua 24x7, experiencia en gestión y resolución de incidencias críticas, conocimiento de herramientas como el gestor de contenidos Bcube y la experiencia en coordinación de equipos de soporte técnico tanto in-situ como en remoto.

2 MEMORANDUM MULTIMEDIA SL

Tras el estudio de la propuesta técnica presentada por la empresa MEMORANDUM MULTIMEDIA SL (Memorandum, en adelante) se procede a evaluar cada uno de los puntos.

- **Calidad de la propuesta técnica del servicio:**

Comprensión del servicio y adecuación al entorno técnico.

La propuesta de Memorándum demuestra una comprensión general del alcance del servicio, identificando los principales bloques funcionales e incorporando referencias a herramientas del entorno, lo que permite apreciar una aproximación global al mismo. No obstante, el enfoque se presenta de forma predominantemente esquemática, apoyado en una gran cantidad de tablas, diagramas e imágenes, y complementado con información distribuida en anexos y referencias a otros apartados del documento, lo que dificulta obtener una visión integrada y completa del modelo de prestación en la propia propuesta. Se observa además un insuficiente desarrollo funcional de determinados aspectos operativos y una menor concreción en la descripción de la ejecución práctica del servicio y de la interacción efectiva entre herramientas, procesos y niveles de soporte, situándose por debajo de otras ofertas con un mayor grado de detalle y desarrollo operativo.

La propuesta obtiene una puntuación de **1 punto** en este apartado.

Organización y modelo de prestación del servicio

La oferta presentada describe los elementos principales del modelo de prestación del servicio, identificando los niveles operativos y los flujos de gestión de incidencias, lo que permite comprender de forma general el modelo propuesto. Si bien la oferta incluye un plan operativo diario, semanal y mensual, este no se desarrolla con el nivel de detalle necesario ni se integra de forma clara con el resto de los elementos del modelo, lo que dificulta evaluar su aplicación efectiva en la operativa del servicio. Adicionalmente, parte de la información relevante se encuentra distribuida en distintos anexos, lo que dificulta obtener una visión integrada y completa del modelo operativo. Cabe destacar que la información aportada sobre el equipo refleja la participación de perfiles en varios proyectos de forma simultánea, sin especificar el nivel de dedicación en cada uno de ellos, lo que no permite determinar con claridad su asignación efectiva al servicio y genera incertidumbre en la correcta ejecución del modelo de prestación propuesto. Por otro lado, la cobertura del servicio en horario nocturno se plantea mediante un sistema de guardias rotatorias, lo que supone un enfoque menos alineado con un modelo de prestación continua con capacidad operativa activa y seguimiento permanente del servicio. Este modelo presenta una menor capacidad de supervisión, monitorización y seguimiento activo de incidencias durante las franjas nocturnas en comparación con otras propuestas basadas en modelos de atención activa y dedicación operativa continuada.

La propuesta obtiene una puntuación de **2 puntos** en este apartado.

Metodología de trabajo y procedimientos operativos

La oferta presentada recoge una metodología de trabajo estructurada, alineada con buenas prácticas ITIL e incorporando la definición de procesos como la gestión de incidencias, problemas, cambios, conocimiento y monitorización, apoyados en herramientas como Jira, Confluence y plataformas de monitorización.

No obstante, la propuesta presenta una exposición predominantemente esquemática, lo que dificulta obtener una visión integrada y continua del modelo metodológico, situándose por

debajo de otras ofertas que presentan un mayor grado de integración y claridad en este apartado, sin desarrollarse de forma suficientemente operativa ni integrada en escenarios concretos de prestación real del servicio.

La propuesta obtiene una puntuación de **1 punto** en este apartado.

- **Plan de transición del servicio:**

La propuesta de Memorándum contempla un plan de transición que, de forma esquemática, incluye actividades orientadas a la puesta en marcha del servicio, como la transferencia de conocimiento, la revisión de documentación, la formación del equipo y la validación previa al inicio. Sin embargo, el plan presenta un nivel de desarrollo limitado en aspectos clave del criterio evaluado. La planificación de las actividades no se detalla con suficiente precisión y la transferencia de conocimiento se describe de forma general sin concretar su ejecución en escenarios operativos. De igual forma, aunque se identifican riesgos y medidas de mitigación, estos se presentan de forma poco desarrollada, lo que reduce la visibilidad sobre la capacidad real de control del proceso y de minimización efectiva de los riesgos en el arranque del servicio, evidenciando un nivel limitado de definición y desarrollo en la propuesta.

12.7 Gestión de riesgos en transición

Se identifican riesgos clave:

Riesgo	Mitigación
Falta de información	Validación continua con CRTVE
Dependencia del proveedor saliente	Documentación intensiva
Problemas en herramientas	Pruebas previas
Incidencias en arranque	Supervisión intensiva

Tal como se menciona en la página 8 del PCG, en la valoración se penalizará la falta de concreción, de información específica y de detalle.

9.3 PLAN DE TRANSICIÓN DEL SERVICIO

12.1 Objetivo

El objetivo del plan de transición es garantizar la transferencia ordenada, controlada y sin impacto del servicio, asegurando la continuidad operativa desde el primer día y minimizando riesgos asociados al cambio de proveedor.

12.2 Enfoque del modelo de transición

La transición se basa en un enfoque:

- **Planificado**, mediante fases y actividades definidas
- **Controlado**, con hitos y validaciones
- **Progresivo**, evitando impacto en la operación
- **Colaborativo**, en coordinación con CRTVE y, en su caso, el proveedor saliente

🔗 Este enfoque permite asegurar una transición sin interrupciones.

12.3 Principios de transición

El proceso se rige por los siguientes principios:

- Continuidad del servicio en todo momento
- Transferencia completa del conocimiento
- Validación de procedimientos antes de operación
- Uso de herramientas corporativas desde el inicio
- Coordinación permanente con CRTVE

Se observa, además, una falta de consistencia en la estructuración del documento, con incongruencias en la numeración de apartados, lo que, junto con el carácter esquemático de la exposición y la ausencia de desarrollo específico de varios apartados, refuerza la percepción de un menor grado de elaboración de la propuesta en comparación con otras ofertas.

9.6.1. Transferencia final de conocimiento**9.6.2. Entrega de documentación y activos****14.3. Reversibilidad de accesos y herramientas**

La propuesta obtiene una puntuación de **1 punto** en el plan de transición del servicio.

- **Adecuación del perfil del Coordinador:**

La propuesta de Memorandum presenta un perfil de coordinador con experiencia en funciones de coordinación de equipos y gestión de servicios tecnológicos, incluyendo la gestión de incidencias, problemas y cambios, la priorización operativa, el escalado entre niveles y la coordinación de recursos. También acredita conocimiento de herramientas relevantes del entorno como Jira, Confluence, VuWall2 y CMS Bcube, lo que permite cubrir parcialmente los requisitos definidos en el PCT en cuanto a interlocución con CRTVE, coordinación operativa y gestión de situaciones críticas o picos de trabajo.

Sin embargo, la información relativa al perfil del coordinador, recogida en el CV incluido en la oferta técnica (págs. 103 a 108), presenta un nivel de detalle limitado en cuanto a la experiencia específica dentro del periodo evaluable. Conforme a lo establecido en el PCG, sólo se valorará la experiencia real que se haya producido en los últimos cinco años. En este sentido, si bien el CV acredita experiencia reciente en funciones de coordinación, dicha experiencia se vincula principalmente a proyectos o servicios de desarrollo y gestión tecnológica, como “Gestión del conocimiento corporativo del Gobierno de Canarias”, “AGRIFLOW-SIEX” y “Aplicación HORUS/TRAGSATEC”, no identificándose una experiencia reciente acreditada como coordinador de un servicio de atención a usuarios en entorno 24x7 comparable al requerido en el PCT. Por otra parte, se observan solapamientos temporales entre varios de los proyectos sin que se detalle el nivel de dedicación en cada uno de ellos, lo que introduce incertidumbre adicional sobre la experiencia efectivamente desempeñada y dificulta verificar el grado de adecuación del perfil al criterio evaluado. Por último, se observa que la documentación aportada presenta una descripción limitada de las funciones específicas ejercidas en dichos proyectos, sin evidenciar de forma suficientemente detallada la realización de funciones de coordinación integral de un servicio de atención a usuarios 24x7 en un entorno operativo y de criticidad comparable al requerido en el contrato.

La propuesta obtiene una puntuación de **2 puntos** en la adecuación del perfil del coordinador.

3 AYESA IBERMATICA, S.A.U.

Tras el estudio de la propuesta técnica presentada por la empresa AYESA IBERMATICA, S.A.U (Ayesa, en adelante) se procede a evaluar cada uno de los puntos.

- **Calidad de la propuesta técnica del servicio:**

Comprensión del servicio y adecuación al entorno técnico.

La propuesta de Ayesa demuestra una comprensión adecuada del alcance del servicio, identificando los principales componentes operativos, los niveles de soporte y las actividades asociadas a la atención al usuario, así como un conocimiento general del entorno tecnológico, herramientas y procesos vinculados a la gestión de incidencias y operación continua. No obstante, presenta un menor grado de profundidad en su adaptación al entorno específico del servicio, con un enfoque en ocasiones genérico y una menor concreción en la integración de herramientas, procesos y niveles de soporte en la operativa real, así como en la respuesta a

escenarios específicos, situándose en conjunto por debajo de otras ofertas con un mayor nivel de concreción operativa.

La propuesta obtiene una puntuación de **3 puntos** en este apartado.

Organización y modelo de prestación del servicio

La propuesta de Ayesa define de forma estructurada la organización del servicio, identificando los distintos niveles de soporte, los roles implicados y los mecanismos de coordinación con el equipo de RTVE, lo que permite comprender el modelo de prestación planteado. Se incluyen elementos de planificación y seguimiento del servicio, junto con una distribución coherente de funciones entre los distintos perfiles. No obstante, la propuesta presenta un menor nivel de desarrollo en comparación con otras ofertas en la aplicación práctica del modelo en la operativa diaria y en la articulación de los distintos niveles de soporte. **Por otro lado, la documentación aportada no permite acreditar de forma individualizada la experiencia mínima requerida de los técnicos de CAU y soporte al puesto de trabajo, lo que limita la posibilidad de verificar la adecuación de los recursos propuestos a los requisitos establecidos en el PCT.**

La propuesta obtiene una puntuación de **1 punto** en este apartado.

Metodología de trabajo y procedimientos operativos

La propuesta de Ayesa presenta una metodología de trabajo estructurada, basada en la definición de procesos para la gestión de incidencias, peticiones, problemas y cambios, así como en el establecimiento de mecanismos de seguimiento y control del servicio. Se valora positivamente la inclusión de elementos como la gestión de incidencias críticas, los indicadores de servicio, los ANS y los procedimientos de seguimiento e información del servicio, lo que configura un marco metodológico completo y alineado con las necesidades del servicio. No obstante, se observa un enfoque predominantemente metodológico, con un menor nivel de desarrollo en comparación con otras ofertas en la concreción de su aplicación en la operativa diaria, especialmente en la integración de los distintos procesos, su aplicación en escenarios reales del servicio y la interacción entre los niveles de soporte.

La propuesta obtiene una puntuación de **2 puntos** en este apartado.

- **Plan de transición del servicio:**

La propuesta de Ayesa presenta un plan de transición estructurado, alineado con el objetivo de garantizar la continuidad operativa en el inicio del contrato, organizado en fases que abarcan la planificación, adquisición de conocimiento, configuración, validación y arranque, incluyendo actividades como el kick-off, la recopilación de información, el acompañamiento al proveedor saliente, la configuración de herramientas y la definición del modelo de gobierno. De igual manera, se identifican riesgos asociados al proceso junto con medidas de mitigación, lo que aporta un adecuado nivel de planificación. También se valora positivamente la incorporación de un recurso especializado, el *Transition Manager*, con dedicación parcial, que liderará la transición y reforzará al Coordinador del Servicio en la dirección y coordinación de los trabajos, así como en la gestión de todo el equipo. No obstante, el nivel de detalle de la planificación se ve limitado al indicarse expresamente que “el cronograma detallado se desarrollará y aprobará una vez adjudicado el contrato” (pág. 76), lo que reduce el grado de concreción exigido en esta fase conforme al PCG.

La propuesta obtiene una puntuación de **3 puntos** en el plan de transición del servicio.

- **Adecuación del perfil del Coordinador:**

La propuesta de Ayesa presenta un perfil con experiencia en entornos tecnológicos y de soporte, con conocimiento en gestión de incidencias, seguimiento de ANS y elaboración de informes de servicio, así como en entornos de comunicaciones, sistemas audiovisuales y plataformas tecnológicas, lo que permite cubrir parcialmente los requisitos del PCT en cuanto a conocimiento técnico y apoyo a la operación.

No obstante, conforme a lo establecido en el PCG, únicamente se valorará la experiencia acreditada en los últimos cinco años. En este sentido, la experiencia aportada no evidencia de forma específica el desempeño de funciones como coordinador de un servicio de atención a usuarios comparable al objeto del contrato dentro del periodo evaluable. En el periodo reciente, se recoge una experiencia como “Responsable Técnico en Orange” desde noviembre de 2019 hasta mayo de 2023, vinculada a comunicaciones corporativas, videoconferencia, videowall, gestión de incidencias y coordinación técnica en entorno de comunicaciones corporativas, y experiencia como “Analista Funcional Senior” en Ayesa Ibermática desde octubre de 2023 hasta la actualidad, centrada en análisis de KPIs, reporting, herramientas ITSM y mejora continua. Estas funciones guardan relación con la gestión operativa y el seguimiento del servicio, pero no evidencian de forma directa una experiencia reciente como coordinador de CAU o de un servicio de atención a usuarios 24x7 en los términos específicos del criterio evaluado. Por último, la documentación aportada presenta una descripción limitada de las funciones específicas ejercidas en dichos proyectos, sin evidenciar de forma suficientemente detallada la realización de funciones de coordinación integral de un servicio de atención a usuarios 24x7 en un entorno operativo y de criticidad comparable al requerido en el contrato.

La propuesta obtiene una puntuación de **2 puntos** en la adecuación del perfil del coordinador.

4 PLEXUS TECH, SL

Tras el estudio de la propuesta técnica presentada por la empresa PLEXUS TECH,SL (*Plexus*, en adelante) se procede a evaluar cada uno de los puntos.

- **Calidad de la propuesta técnica del servicio:**

Comprensión del servicio y adecuación al entorno técnico

La propuesta de Plexus demuestra una comprensión completa del alcance del servicio, identificando con claridad los distintos componentes operativos y su interrelación en la prestación diaria. Se observa un conocimiento sólido del entorno técnico y de las herramientas utilizadas, así como de su integración en la operativa real del servicio, lo que se traduce en una propuesta alineada con las necesidades operativas, incluyendo la gestión de incidencias, la operación continua 24x7, la coordinación entre niveles y la respuesta ante situaciones de alta criticidad. En este sentido, la propuesta refleja un conocimiento práctico del funcionamiento del servicio, evidenciado en la forma en que se describen los procesos, la utilización de herramientas y la gestión de escenarios operativos habituales, lo que permite constatar una adecuada adaptación al entorno y una comprensión detallada de los requisitos del contrato.

No obstante, aunque la propuesta presenta un alto grado de adecuación y conocimiento del servicio, el desarrollo de este apartado se centra principalmente en la descripción de la operativa existente, con un menor énfasis en la incorporación de posibles mejoras sobre el modelo actual.

La propuesta obtiene una puntuación de **4 puntos** en este apartado.

Organización y modelo de prestación del servicio

La propuesta de Plexus presenta un modelo de prestación del servicio claramente orientado a la operativa real, definiendo de forma coherente los distintos niveles de soporte, las funciones asociadas y los mecanismos de coordinación entre ellos. Se observa una adecuada integración entre los distintos elementos del servicio, incluyendo la organización del equipo, la distribución de funciones y la gestión de incidencias, lo que permite entender de forma clara cómo se articula la prestación del servicio en la práctica. El equipo propuesto resulta coherente con el modelo descrito, evidenciando una adecuada alineación entre la estructura planteada y su ejecución operativa. No obstante, aunque el modelo presenta un alto grado de adecuación y un claro enfoque práctico, la propuesta muestra un menor nivel de desarrollo en la formalización de algunos elementos, especialmente en lo relativo a la explicitación detallada de ciertos aspectos organizativos y de control. Por otro lado, se observa en relación con el perfil de Técnico de Soporte al Puesto de Trabajo 4, que la experiencia aportada permite acreditar el cumplimiento del requisito mínimo establecido en el pliego, si bien se observa una cierta inconsistencia formal en la presentación de la información, al incorporarse en la tabla de experiencia referencias a requisitos propios del perfil de CAU, no plenamente alineados con las funciones específicas del soporte microinformático in situ.

La propuesta obtiene una puntuación de **3 puntos** en este apartado.

Metodología de trabajo y procedimientos operativos

La propuesta de Plexus presenta una metodología de trabajo claramente orientada a la operativa real del servicio, basada en la definición de procedimientos para la gestión de incidencias, peticiones, problemas, cambios y conocimiento, así como en mecanismos de seguimiento y control de la actividad. Se valora especialmente la integración de estos procesos en la ejecución diaria del servicio, incluyendo la categorización, priorización, escalado, resolución y cierre de incidencias, así como la coordinación entre niveles y la actualización de la base de conocimiento.

La propuesta obtiene una puntuación de **3 puntos** en este apartado.

- **Plan de transición del servicio:**

La propuesta de Plexus presenta un enfoque de transición diferencial, planteando una fase de implantación reducida, estimada en diez días laborables, en lugar de una transición completa. Este planteamiento se apoya en una definición clara de las actividades necesarias para la asunción progresiva del servicio, garantizando la continuidad operativa desde el inicio del contrato y minimizando de forma significativa los riesgos asociados a la transferencia de conocimiento. En este caso, el licitador acredita un conocimiento previo del entorno tecnológico, herramientas, procedimientos y niveles de servicio, lo que permite una asunción ágil del servicio. La propuesta incluye también acciones concretas orientadas a la adaptación del servicio al nuevo contrato, tales como la revisión del modelo de relación, el ajuste del modelo operativo, la identificación de mejoras, la formación del equipo y la actualización de la documentación. Igualmente, se contempla la validación de workflows y la revisión de la medición de ANS, en línea con lo establecido en el pliego técnico. Además, se incorpora en la oferta un “Soporte post devolución del servicio”, orientado a garantizar la estabilidad del servicio tras la transición y a facilitar la resolución de posibles incidencias derivadas del traspaso.

Por otro lado, el plan presenta una menor estructuración formal del proceso de transición, especialmente en la explicitación de fases, hitos y puntos de control, aunque estos elementos se deducen de la secuencia de actividades descrita. No obstante, la propuesta presenta un

elevado nivel de detalle en la definición y ejecución de las actividades, con un enfoque claramente orientado a la operativa real del servicio, lo que favorece una transición efectiva desde el inicio y una adecuada gestión de los riesgos asociados. Se valora especialmente la identificación de riesgos potenciales, incluyendo su impacto y probabilidad, así como la definición de medidas de mitigación y planes de contingencia en caso de materialización.

La propuesta obtiene una puntuación de **4 puntos** en el plan de transición del servicio.

- **Adecuación del perfil del Coordinador:**

La propuesta de Plexus presenta un perfil de coordinador que cumple con los requisitos establecidos en el PCT en cuanto a la experiencia requerida en coordinación de servicios de tecnologías de la información. Desde 2016 ha desempeñado este rol en el servicio de Operaciones Nivel 1 de RTVE.es, asumiendo responsabilidades como la priorización y escalado entre niveles, el seguimiento de tickets, la interlocución técnica con CRTVE y la gestión operativa del servicio. Acredita experiencia continuada en los últimos cinco años en este mismo entorno y en condiciones de operación 24x7, incluyendo la gestión de situaciones críticas de la plataforma y la coordinación de equipos técnicos, lo que permite cubrir de forma completa los requisitos del pliego en cuanto a conocimiento técnico transversal y gestión del servicio en escenarios de alta criticidad. No obstante, aunque el perfil presenta una adecuación muy elevada al rol requerido, la documentación aportada no evidencia de forma explícita la realización de formación o actualización reciente en los últimos años, lo que limita la visibilidad sobre la evolución del perfil en términos de capacitación.

La propuesta obtiene una puntuación de **7 puntos** en la adecuación del perfil del coordinador.

5 Valoración técnica

Tras la revisión de las propuestas técnicas, y tras el análisis comparativo del detalle técnico, el personal dedicado a la valoración de las propuestas establece la siguiente valoración de acuerdo con lo establecido en el PCAP:

CRITERIOS DE VALORACIÓN SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR	Puntos mejor valorada	MEMORANDUM	AYESA	PLEXUS
Aspectos generales del servicio (14 puntos máximo)				
Calidad de la propuesta técnica del servicio	10	4	6	10
Plan de transición del servicio	4	1	3	4
Coordinador (7 puntos máximo)				
Adecuación del perfil propuesto	7	2	2	7
Total	21	7	11	21