

“EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO PARA CRTVE”

(Expediente - S-01960-2026)

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 HERBECON SYSTEMS S.L.....	4
2.3.OFERTA DE HP PRINTING AND COMPUTING SOLUTIONS.....	5
2.4.OFERTA DE TELEFONICA SOLUCIONES	6
2.5.OFERTA DE SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES, S.L.U.	8
2.6.RESUMEN	9

1. Introducción

1.1. Objeto

Informe técnico de valoración de ofertas correspondientes a la contratación tramitada mediante el expediente número S-01960-2026.

1.2. Ofertas recibidas

Se han recibido ofertas de los siguientes proveedores:

- HERBECON SYSTEMS S.L.
- HP PRINTING AND COMPUTING SOLUTIONS
- TELEFONICA SOLUCIONES
- SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES, S.L.U.

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 HERBECON SYSTEMS S.L.

CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN MAXIMA	PUNTUACIÓN OBTENIDA	OBSERVACIONES
Criterios sujetos a juicios de valor (sobre B)	20	13,0	Oferta correcta en gestión centralizada y seguridad, pero con menor acreditación documental de red nacional dimensionada y sin cobertura internacional expresa suficiente en las capitales exigidas.
Idoneidad del servicio técnico de soporte y garantía, resolución de incidencias y mantenimiento centralizado derivado de la garantía extendida	14	8,0	Incluye servicio centralizado, responsable de servicio y suplente, herramienta web, atención telefónica, correo, SAC, control remoto, priorización de CRTVE, matriz de criticidad, escalados, comunicación proactiva, preventivo y correctivo. No obstante, la oferta es menos precisa en centros, laboratorios, técnicos y cobertura internacional oficial.
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	4,5	Aporta punto único de contacto, herramienta web accesible por navegador, atención de 07:00 a 18:00 de lunes a sábado, registro y seguimiento, alertas, histórico, comunicación proactiva, escalados y condición de cliente prioritario. Se valora positivamente, pero no se aprecian mejoras temporales tan exigibles como soporte oficial 24x7x365 con TAM y red AWSP.
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	1,5	Incluye inventario técnico, control de ciclo de vida, seguimiento de BIOS, firmware y controladores, revisión de boletines, informes, análisis de tendencias y reuniones. Es adecuado, pero menos potente que las plataformas de telemetría avanzada de Lenovo Device Orchestrator o HP WXP.
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	1,5	Incluye diagnóstico remoto, preparación de repuestos, resolución en primera intervención y sustitución temporal por equipo idéntico o superior. No queda documentado un stock oficial/propio dimensionado ni un esquema de centros y técnicos comparable al de otros.
- Despliegue de Centros de Servicio Técnico de los que dispone el licitador a nivel nacional: - Número de centros de reparación y dimensionamiento adecuado al servicio - Infraestructura disponible, laboratorios, almacenes de recambios - Organización y técnicos disponibles	2	0,5	Declara centros concertados en todo el territorio nacional, pero no enumera con suficiente detalle número de centros, ubicaciones, laboratorios, almacenes y técnicos. Se otorga puntuación limitada.
Funcionalidades de seguridad incluidas en los equipos	5	5,0	Incluye medidas completas de seguridad en hardware, BIOS, firmware, sistema operativo, navegación, cifrado y recuperación, por lo que procede la máxima puntuación.
Cobertura de garantía por servicio técnico oficial a nivel internacional	1	0,0	No se ha localizado acreditación expresa y concreta de disponibilidad de servicio técnico oficial a nivel internacional. No procede puntuación.

2.3. 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	15,5	Oferta con muy buen bloque de seguridad y mantenimiento preventivo, pero penalizada por falta de enumeración y dimensionamiento de centros nacionales y por una mejora de ANS menos concreta que otras.
Idoneidad del servicio técnico de soporte y garantía, resolución de incidencias y mantenimiento centralizado derivado de la garantía extendida	14	9,5	Incluye Premium Support, MyHPSupport, Priority Access Plus, Control Tower y WXP, pero no detalla con suficiente concreción centros nacionales, laboratorios, técnicos y almacenes en el apartado valorable. Se aplica la misma línea estricta utilizada para todas las ofertas.
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	4,5	Ofrece Premium Support, apertura de tickets 24x7x365, MyHPSupport, Priority Access Plus, célula dedicada, PIN único, nivel 2, SDM e informes. Se valora, pero la mejora de tiempos queda menos explicitada y no se acompaña de un despliegue nacional detallado.
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	3,0	HP Control Tower y HP WXP proporcionan análisis predictivo, telemetría, experiencia digital, inventario, actualizaciones, seguridad, rendimiento, integración y recomendaciones preventivas. Procede la máxima puntuación.
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	2,0	Priority Access Plus, SDM, nivel 2 y gestión prioritaria mejoran el correctivo. No obstante, no se concreta un servicio de sustitución reforzado ni red nacional de centros comparable a Telefónica.
- Despliegue de Centros de Servicio Técnico de los que dispone el licitador a nivel nacional: - Número de centros de reparación y dimensionamiento adecuado al servicio - Infraestructura disponible, laboratorios, almacenes de recambios - Organización y técnicos disponibles	2	0,0	No enumera ni dimensiona adecuadamente centros de reparación, infraestructura, laboratorios, almacenes y técnicos nacionales. No procede puntuación.
Funcionalidades de seguridad incluidas en los equipos	5	5,0	Incluye HP Wolf Security, Sure Start, Sure Recover, Sure Admin, Tamper Lock y otras medidas de seguridad integradas. Procede la máxima puntuación.
Cobertura de garantía por servicio técnico oficial a nivel internacional	1	1,0	Ofrece presencia internacional y cobertura general, excluyendo zonas en conflicto o donde la normativa de exportación lo prohíba. Procede la puntuación del apartado.

2.4. Oferta de TELEFONICA SOLUCIONES

CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN MAXIMA	PUNTUACIÓN OBTENIDA	OBSERVACIONES
Criterios sujetos a juicios de valor (sobre B)	20	19,5	Valoración global resultante de la suma de los apartados sujetos a juicio de valor. Aplicando un criterio estricto de acreditación documental y exigibilidad operativa, la oferta de Telefónica obtiene la mejor puntuación al combinar soporte oficial Lenovo Premier Support, Telefónica como Lenovo Authorized Warranty Service Provider, red nacional documentada, centros identificados, técnicos disponibles, almacén europeo de repuestos, Lenovo Device Orchestrator, ThinkShield, Absolute Control, Lenovo Cloud Recovery y cobertura internacional expresa.
Idoneidad del servicio técnico de soporte y garantía, resolución de incidencias y mantenimiento centralizado derivado de la garantía extendida	14	13,5	La oferta alcanza la máxima valoración práctica dentro de la idoneidad del servicio técnico porque articula soporte avanzado oficial de fabricante, coordinación local de Telefónica como AWSP, TAM, ingenieros especializados en España, SPOC, portal Premier, prioridad de piezas y servicios, mantenimiento preventivo avanzado, correctivo NBD y red nacional de servicio acreditada. Solo se descuenta 0,5 puntos por no desarrollar con el mismo detalle que otras ofertas un stock propio preconfigurado de sustitución inmediata en cada sede.
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	5,5	Ofrece Lenovo Premier Support, acceso directo a ingenieros especializados 24x7x365, atención directa sin call centers automatizados, punto único de contacto, TAM dedicado para CRTVE, soporte en castellano con ingenieros en España, gestión integral de cada caso desde apertura hasta resolución, colaboración con fabricantes de software OEM, prioridad en piezas y servicios, portal Premier e informes. La oferta evidencia un modelo de soporte oficial, trazable y prioritario. No se otorga la máxima puntuación completa porque no se fija un tiempo de diagnóstico inicial en minutos, aunque el modelo sí mejora de forma clara el soporte ordinario.
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	3,0	Incluye Lenovo Device Orchestrator como plataforma de gestión y monitorización proactiva, con inventario de hardware, software y garantías, telemetría continua, indicadores de salud y rendimiento, alertas clasificadas por criticidad, recomendaciones preventivas, supervisión de baterías, almacenamiento, actualizaciones centralizadas de BIOS, firmware y controladores, acceso remoto, gestión de energía, generación automática de incidencias e integración mediante APIs con plataformas ITSM. La propuesta permite adoptar medidas preventivas y merece la máxima puntuación.
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	3,0	Incluye reparaciones in situ al siguiente día laborable, soporte avanzado 24x7x365, atención directa, gestión integral de casos, soporte hardware y software OEM, prioridad de mano de obra y piezas, seguimiento proactivo, portal Premier, escalado con TAM y sustitución por equipo de las mismas características cuando el equipo no pueda ser reparado por garantía. La existencia de Telefónica como AWSP refuerza la capacidad local de ejecución y justifica la máxima puntuación.
- Despliegue de Centros de Servicio Técnico de los que dispone el licitador a nivel nacional: - Número de centros de reparación y dimensionamiento adecuado al servicio - Infraestructura disponible, laboratorios, almacenes de recambios - Organización y técnicos disponibles	2	2,0	La oferta documenta una red nacional e internacional certificada Lenovo, taller central de reparación en República Checa, almacén de repuestos en Países Bajos, laboratorio L2 en Bratislava, recursos técnicos especializados en España, red de partners y centros autorizados Lenovo, Telefónica como Lenovo AWSP, cobertura por provincias y códigos postales, centros identificados (Solutions 30, Getronics, Indra y Van Eupen), técnicos disponibles y 17 AWSP en España con laboratorios y técnicos onsite. Procede la máxima puntuación.
Funcionalidades de seguridad incluidas en los equipos	5	5,0	Incluye Lenovo ThinkShield con TPM 2.0, Secure Boot, Self-Healing BIOS, protección avanzada de firmware, protección de credenciales, protección frente a manipulación de BIOS, Privacy Guard y Privacy Alert. Añade Absolute Control para identificación y seguimiento de activos, ubicación/última conexión, bloqueo remoto, eliminación remota de información, cumplimiento de políticas y persistencia del agente, además de Lenovo Cloud Recovery. Cubre plenamente la protección de pantalla, sistema operativo, BIOS y datos ante pérdida o robo.
Cobertura de garantía por servicio técnico oficial a nivel	1	1,0	La oferta declara Premier Support en más de 90 países y cobertura de garantía internacional para Londres, París,

internacional			Roma, Berlín, Bruselas, Lisboa y Moscú, con subcontratas onsite, al menos dos por país, servicio depot centralizado en República Checa y piezas centralizadas en Holanda. Procede la máxima puntuación.
---------------	--	--	---

2.5. Oferta de SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES, S.L.U.

CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN MAXIMA	PUNTUACIÓN OBTENIDA	OBSERVACIONES
Criterios sujetos a juicios de valor (sobre B)	20	16,5	La oferta de Solutia es amplia, pero se valora con un criterio conservador de exigibilidad: varias mejoras se presentan como objetivos o como mitigaciones propias frente a limitaciones del fabricante, y la cobertura internacional en Moscú se formula con salvedades. Por ello, aunque obtiene puntuación alta, queda por debajo de Telefónica en la lectura estricta de soporte oficial, centros identificados y cobertura documental.
Idoneidad del servicio técnico de soporte y garantía, resolución de incidencias y mantenimiento centralizado derivado de la garantía extendida	14	10,5	La oferta combina Lenovo Premier Support e ISE con Solutia como LASP, red técnica propia, herramientas de telemetría, stock de contingencia y laboratorio. Sin embargo, parte de la ventaja se apoya en compromisos formulados como objetivos de servicio o mitigaciones frente a la no garantía del NBD del fabricante en determinadas ubicaciones. La memoria indica también que el soporte estándar del fabricante tiene limitaciones, lo que obliga a depender de la red propia de Solutia para neutralizar riesgos. Se valora alto, pero no al nivel máximo otorgado a una oferta con cobertura oficial documentada por provincias y centros concretos.
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	4,0	Incluye modelo de doble capa, Premier Support, TAM, priorización de piezas, Fast-Track, objetivo interno ≥98 %, red propia y gestión de riesgos. No obstante, al aplicar un criterio estricto, se penaliza que algunas mejoras se configuren como objetivos internos o mitigaciones y no como garantía homogénea de fabricante en todas las ubicaciones. Se valora favorablemente, pero por debajo de Telefónica.
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	3,0	Incluye Lenovo Commercial Vantage, Lenovo Diagnostics, Lenovo Device Manager, Lenovo Device Orchestration, ThinkShield Firmware Assurance, telemetría, analítica predictiva, call home y reporting. Procede la máxima puntuación en mantenimiento preventivo.
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	2,0	Aporta diagnóstico ≤30 minutos, intervención NBD o mismo día como objetivo en capitales peninsulares, stock de contingencia, vehículo-taller, laboratorio propio y RMA prioritario. La puntuación es alta, pero se descuenta porque parte del mismo día se formula como objetivo de servicio y no como compromiso homogéneo para todas las sedes.
- Despliegue de Centros de Servicio Técnico de los que dispone el licitador a nivel nacional: - Número de centros de reparación y dimensionamiento adecuado al servicio - Infraestructura disponible, laboratorios, almacenes de recambios - Organización y técnicos disponibles	2	1,5	Describe centro logístico y laboratorio central en Sevilla, almacenes secundarios, red de puntos provinciales, vehículos-taller y colaboradores homologados. Presenta una tabla completa de provincias/direcciones, centros identificados, técnicos, pero no almacenes oficiales de fabricante en el apartado valorable.
Funcionalidades de seguridad incluidas en los equipos	5	5,0	Incluye ThinkShield, BIOS autorreparable, raíz de confianza hardware, protección below-the-OS, detección por comportamiento e IA, cifrado SED/BitLocker, borrado seguro, bloqueo remoto, autenticación biométrica, protección visual y Keep Your Drive. Procede la máxima puntuación.
Cobertura de garantía por servicio técnico oficial a nivel internacional	1	1,0	Incluye Lenovo International Services Entitlement y cobertura en Londres, París, Roma, Berlín, Bruselas y Lisboa, con salvedad legal para Moscú. Aunque la redacción de Moscú es condicionada, se reconoce que existe respuesta expresa al criterio, por lo que se otorga la puntuación del apartado.

2.6. Conclusión y resumen

La oferta mejor valorada es la presentada por Telefónica. La diferencia se fundamenta en la combinación de soporte oficial Lenovo Premier Support, condición de Telefónica como Lenovo Authorized Warranty Service Provider, red nacional documentada por provincias/códigos postales, centros y técnicos identificados, almacén europeo de piezas, laboratorio de segundo nivel, herramientas de monitorización proactiva Lenovo Device Orchestrator, seguridad avanzada ThinkShield/Absolute Control/Lenovo Cloud Recovery y cobertura internacional expresa. En comparación, Solutia presenta una oferta técnicamente potente, pero se valora de forma más prudente por formular algunas ventajas como objetivos o mitigaciones propias y por no ofrecer el mismo nivel de detalle, técnicos y AWSP en España dentro del apartado valorable. Herbecon y HP resultan penalizadas por menor concreción de centros y/o cobertura internacional o por menor detalle de mejora de ANS.

CRITERIOS TÉCNICOS DE VALORACIÓN	HERBECON SYSTEMS S.L.	HP PRINTING AND COMPUTING SOLUTIONS	TELEFONICA SOLUCIONES	SOLUTIA SOLUTIONS SERVICES, S.L.U.
Idoneidad del servicio técnico de soporte y garantía, resolución de incidencias y mantenimiento centralizado derivado de la garantía extendida	8,0	9,5	13,5	10,5
Funcionalidades de seguridad incluidas en los equipos	5,0	5,0	5,0	5,0
Cobertura de garantía por servicio técnico oficial a nivel internacional	0,0	1,0	1,0	1,0
Criterios sujetos a juicios de valor (sobre B)	13,0	15,5	19,5	16,5

Madrid, 19 de junio de 2026