



EXPEDIENTE: 2023-0668-SIC  
LICITACIÓN: SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE APLICACIONES CORPORATIVAS Y APOYO AL DESARROLLO

### VALORACIÓN SOBRE B – Criterios subjetivos

Reunidos el Presidente y los Vocales Técnicos de la Mesa de Contratación, en sesión de fecha 22 de febrero de 2024, con la finalidad de valorar la propuesta recibida como respuesta al SOBRE B del licitador que ha concurrido:

**ATOS SPAIN S.A.**

### INFORME

1. Esta licitación tiene por **objeto** la contratación del servicio gestionado, experto y centralizado, del mantenimiento y soporte de la Intranet Corporativa, los Portales Corporativos (Transparencia, Empleo, Oficina de Participación, Financiación anticipada de proyectos audiovisuales, Derecho de Acceso, Comercial, Canal Ético) y de las aplicaciones claves para los procesos de soporte al negocio accesibles desde la Intranet Corporativa de RTVM (Caja y Gastos de Viaje, Presupuestos, Sellado de Facturas, Reserva de Salas, etc).

Los servicios considerados son, en términos generales:

- Soporte a usuarios y resolución de incidencias, excepto en lo relativo a la atención de primer nivel.
  - Soporte operativo necesario para la explotación y operación de los sistemas y tecnologías que lo soportan.
  - Mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de los sistemas, aplicaciones y servicios.
  - Procedimientos de gestión y de coordinación entre las partes implicadas.
2. Para la contratación de este servicio se ha seguido el procedimiento **Abierto con Pluralidad de Criterios**.
  3. Todas las características de este contrato, se especifican en el **Pliego de Cláusulas Administrativas y en el Pliego de Prescripciones Técnicas particulares**. En ambos documentos se describe la necesidad de RTVM y los requerimientos del servicio que se solicita, tal y como se necesita, haciendo referencia expresa a puntos clave para garantizar el servicio.

Tras analizar la propuesta de valor presentada por el licitador, en respuesta al sobre B, se ha valorado en los términos que se indica a continuación:

### Calidad Técnica de la propuesta: hasta 36 puntos

Contexto y entendimiento del servicio: hasta 4 puntos	ATOS
Se valorará la idoneidad de la solución técnica ofrecida, el detalle de su descripción, el grado de cobertura a los requerimientos solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas y el valor aportado de acuerdo al siguiente esquema: – Servicio gestionado de mantenimiento y soporte. (2 puntos). – Servicio en modalidad Asistencia Técnica. (2 puntos).	4 puntos
	2 puntos
	2 puntos

La propuesta de valor de ATOS da cobertura en su totalidad al servicio requerido en sus dos modalidades, tanto el Servicio gestionado de mantenimiento y soporte como el Servicio en modalidad Asistencia Técnica.

El planteamiento y el enfoque de la solución cumple expectativas, cabe destacar además que la descripción de los procesos es clara y el nivel de detalle idóneo.

Organización general del servicio: hasta 6 puntos	ATOS
Se valorarán las propuestas teniendo en cuenta aspectos como: – Organización del servicio gestionado (Línea Base, Evolutivos, Asistencia Técnica) (2 puntos). – Metodología y herramientas utilizadas para la coordinación, seguimiento y control, incluyendo reuniones, informes, etc. (2 puntos). – Gestión de riesgos. Gestión de la no disponibilidad de los recursos vinculados al servicio en cualquiera de las modalidades. (2 puntos).	5 puntos
	2 puntos
	2 puntos
	1 puntos

La propuesta de valor de Atos presenta el servicio de manera estructurada, incluye una descripción del modelo operativo realista, con una línea transversal centrada en la gestión global y líneas verticales, específicas, asociada a los diferentes procesos que se deben implantar y al alcance tecnológico requerido.

Como marco metodológico se basan en estándares reconocidos CMMi con nivel de madurez 3 y garantizan a nivel de auditabilidad de procesos los exigidos por la Ley Sarbanes-Oxley (SOX).

Cuentan con herramientas de soporte al servicio: herramienta de ticketing, herramienta para los perfiles de ingeniería de software que intervienen y herramienta para la gestión de la configuración. Respecto a la Gestión de Riesgos hacen un planteamiento formal, completo, integrando el Plan de Riesgos en los planes de trabajo y considerando el seguimiento y control del mismo. Proponen actividades proactivas para levantar escenarios de riesgos y disparar alertas tempranas con el fin de reaccionar y evitar incidencias con impacto. En este punto se echa de menos la propuesta para gestionar riesgos concretos derivados de la no disponibilidad propiamente dicha de los recursos. No obstante, la descripción es detallada, incluyen ilustraciones que clarifican su aproximación.

Plan de Transferencia del conocimiento: hasta 2 puntos	ATOS
Se valorarán las propuestas teniendo considerando: – Formación: Se valorará el plan de formación que se propone durante la ejecución del contrato: duración y horarios, temario desglosado con los objetivos formativos a cumplir. (1 punto). – Documentación: listado de la documentación que se propone aportar y ejemplos de los documentos/informes de seguimiento. (1 punto).	2 puntos
	1 punto
	1 punto

Plantean un modelo de Gestión del conocimiento que se activa en las fases de ejecución y devolución del servicio por diferentes razones, rotación/ampliación del equipo de trabajo, ampliación/modificación del alcance tecnológico etc. Periódicamente realizarán un estudio de capacidades y conocimientos y sobre esa base se identifica la formación específica/carencias.

El Plan de formación propuesto, basado en sesiones virtuales, está bien descrito y bien planteado.

La Documentación contemplada es la adecuada incluyendo guías de usuario, procedimientos operativos, informes de seguimiento y control etc.

Servicio Gestionado- Evolutivos: Experiencia adicional: hasta 4 puntos	ATOS
Se valorará que al menos alguno de los perfiles acredite experiencia en proyectos de tratamiento de datos en tanto que es uno de los objetivos identificados “Audiencia-Generación de Informes”, aportaría valor adicional al servicio, facilitando la ejecución del mismo:	4 puntos
– Tratamiento y carga de volúmenes de información en BBDD SQL (2 puntos).	2 puntos
– Explotación granulada de la información. (2 puntos).	2 puntos

En el equipo de trabajo propuesto se cuenta con perfiles con experiencia en BBDD, SQL y Oracle. Uno de los perfiles propuestos lleva 9 años como administrador de BBDD, en concreto la que se requiere SQL y con experiencia en proyectos de extracción y transformación de datos.

Servicio en modalidad Asistencia Técnica: Experiencia adicional: hasta 20 puntos	ATOS
Se valorará el conocimiento del perfil en los siguientes entornos / plataformas/ aplicaciones:	17 puntos
– INVENIO-ARCHIVO DIGITAL: (2 puntos).	1 punto
– CICLO DE EMISIÓN: (2 puntos).	2 puntos
– META-4: Integración con el ERP de RRHH. (2 puntos).	1 punto
– GESTIÓN DE CÁMARAS Y MOCHILAS 4G: (2 puntos).	2 puntos
– GESTIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL PROCEDENTE DE TERCEROS: (2 puntos)	2 puntos
– GESTIÓN DE SEÑALES DE DIRECTO EXTERNAS: (2 puntos)	2 puntos
– KANTAR: Integración con BBDD de Audiencias (2 puntos)	1 punto
– COBERTURA ELECCIONES: (2 puntos)	2 puntos
– PORTAL DEL PACIENTE: (2 puntos)	2 puntos
– CMDB: plataforma de soporte a la gestión de la configuración (2 puntos)	2 puntos

El perfil propuesto para el servicio en modalidad Asistencia Técnica, conoce RTVM, ha participado en las fases de análisis, diseño, construcción y mantenimiento de siete de las plataformas requeridas y en tres de ellas, que se integran con terceros (INVENIO, KANTAR, ERP-RRHH) ha participado en las fases de construcción y mantenimiento.

## VALORACIÓN GLOBAL SOBRE B

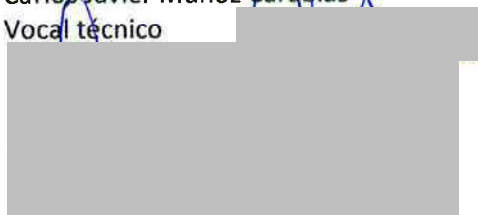
La valoración correspondiente a los Criterios cualitativos, que se asocian con Criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**SOBRE B**) es de **32 puntos sobre 36 puntos**.

En Pozuelo de Alarcón a 22 de febrero de 2024



Alberto Martín Burguillo Peragón  
Presidente

Carlos Javier Muñoz Carabias  
Vocal técnico



Maria Rosario Carrera García  
Vocal técnico

