



EXPEDIENTE: 2024-0537-SIC

LICITACIÓN: RENOVACIÓN DE LOS DERECHOS DE USO DE LA PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

VALORACIÓN CRITERIOS SUBJETIVOS – SOBRE B INFORME TÉCNICO

Reunidos el Presidente y los Vocales Técnicos de la Mesa de Contratación, en sesión de fecha 16 de diciembre de 2024, con la finalidad de valorar la propuesta técnica recibida como respuesta al SOBRE B del licitador que ha concurrido:

- **PIXELWARE S.A.**, en adelante **PIXELWARE**

Se procede a otorgar la puntuación de conformidad con los criterios de valoración detallada en los Pliegos de Condiciones Jurídicas que rigen la presente licitación, emitiendo a tal efecto el siguiente informe.

INFORME

1. Esta licitación tiene por **objeto** la contratación del Servicio Gestionado de Mantenimiento y Soporte de la Plataforma de Contratación Electrónica implantada en RTVM que da soporte tanto a los procesos de contratación electrónica, orientado a usuarios internos, como a los procesos de licitación electrónica, orientado a usuarios externos, licitadores.
2. Para la contratación de este servicio se ha seguido el procedimiento **Negociado sin Publicidad 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:

Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor (SOBRE B)

Criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor (SOBRE B): **hasta 30 puntos.**

Los criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor se evaluarán conforme al siguiente modelo de valoración:

- **IDÓNEA:** propuestas que presentan una solución excelente con metodología y/o medios.
Ponderación: máxima puntuación.
- **ADECUADA:** propuestas que presentan una buena solución basada en metodología y/o medios.
Ponderación: entre la mitad de la puntuación y la máxima puntuación.
- **SUFICIENTE:** propuestas que se limitan a una descripción genérica, con falta de concreción en la descripción de la metodología y/o medios.
Ponderación: entre la mínima puntuación y la mitad de la puntuación.

Número	Criterio	Ponderación
1	Calidad Técnica de la propuesta	Hasta 30 puntos
	Contexto y entendimiento del servicio	Hasta 6 puntos
1.1	Definición general y descripción del servicio: estrategias de entrada a la realización de la prestación y salida de la misma. Procesos que se van a implantar, procedimientos operativos, circuitos de escalado y reporting.	Hasta 3 puntos
	Reglamento de régimen interno del servicio: se valorará la coherencia y claridad del documento y de la propuesta del servicio en su conjunto, la estructura y su contenido en relación con la prestación a realizar.	Hasta 3 puntos
	Organización general del servicio: enfoque metodológico	Hasta 24 puntos
1.2	Enfoque metodológico: Descripción de las actividades que se desarrollarán de acuerdo con los objetivos planteados. Se describirá el modelo operativo del servicio.	Hasta 6 puntos
	Gestión de Incidencias.	Hasta 6 puntos
	Gestión del servicio. Procedimientos de seguimiento y control.	Hasta 6 puntos
	Niveles de Servicio	Hasta 6 puntos

PIXELWARE:

- La propuesta de valor da cobertura en su totalidad al servicio requerido.
- El planteamiento y el enfoque de la solución cumple expectativas y presenta el servicio de manera estructurada. Cabe destacar que la descripción de los procesos es clara y el nivel de detalle adecuado:
 - Gestión de Incidencias y peticiones.
 - Soporte a usuarios (pre y post implantación a usuarios internos y post implantación a usuarios externos)

- Soporte jurídico en materia de contratación pública.
 - Mantenimiento y actualización del producto.
 - Mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo.
 - Metodológicamente trabajan a nivel operativo basándose en las mejores prácticas de ITIL.
 - Medios materiales y humanos: contemplan los medios materiales (HW y SW) necesarios para la prestación del servicio, destacando la herramienta de soporte al servicio: JIRA, que favorece el tracking y la gestión del histórico (backlog).
- El equipo de trabajo está formado por los perfiles que se requieren a nivel funcional y un equipo técnico con la formación y experiencia esperada.
- Respecto a la Gestión del servicio plantean un modelo de gestión adecuado. Se alinean con los procesos de seguimiento y control exigidos por RTVM. Trimestralmente se llevarán a cabo reuniones para valorar el estado del servicio, incidencias, riesgos, oportunidades de mejora.
 - Modelo Operativo: incluyen una descripción detallada y realista para la gestión de incidencias y peticiones, mantenimiento correctivo, mantenimiento evolutivo, consultas, peticiones de soporte y nuevos proyectos.
 - Niveles de Servicio-SLAs: el servicio de mantenimiento, soporte y gestión propuesto se compromete al 100% a los niveles de servicio exigidos.



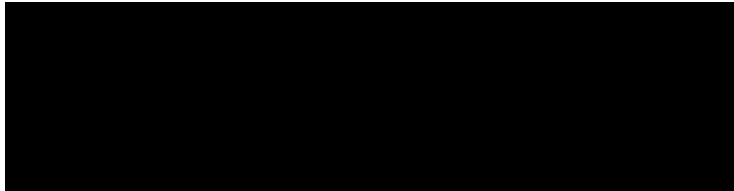
TeleMadrid

PORTAL DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

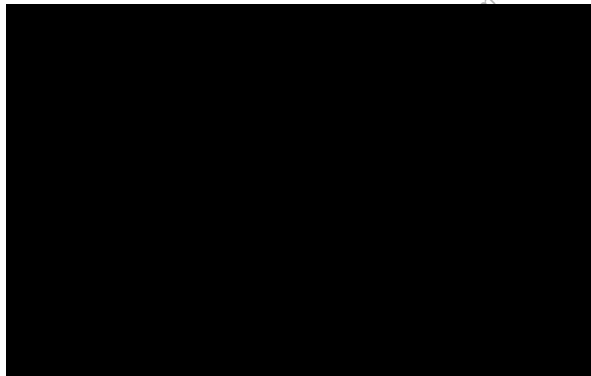
		Candidatos	
		PIXELWARE	
Calidad Técnica de la propuesta		PUNTOS	
1.1	Contexto y entendimiento del servicio	Hasta 6 puntos	
	Definición general y descripción del servicio: estrategias de entrada a la realización de la prestación y salida de la misma. Procesos que se van a implantar, procedimientos operativos, circuitos de escalado y reporting.	Hasta 3 puntos	Adecuada 2,00
	Reglamento de régimen interno del servicio: se valorará la coherencia y claridad del documento y de la propuesta del servicio en su conjunto, la estructura y su contenido en relación con la prestación a realizar.	Hasta 3 puntos	Adecuada 2,00
1.2	Organización general del servicio: metodología y plan de trabajo	Hasta 24 puntos	
	Enfoque metodológico: Descripción de las actividades que se desarrollarán de acuerdo con los objetivos planteados. Se describirá el modelo operativo del servicio.	Hasta 6 puntos	Adecuada 5,00
	Gestión de Incidencias.	Hasta 6 puntos	Adecuada 5,00
	Gestión del servicio. Procedimientos de seguimiento y control.	Hasta 6 puntos	Adecuada 5,00
	Niveles de Servicio.	Hasta 6 puntos	Adecuada 5,00
SUBTOTAL		30 puntos	24,00

En Pozuelo de Alarcón a 16 de diciembre de 2024

Presidente



Vocal técnico



Vocal técnico

