



EXPEDIENTE: 2025-0106-SIC

LICITACIÓN: SUMINISTRO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE MICROSOFT INSTALADO EN RTVM

VALORACIÓN CRITERIOS SUBJETIVOS – SOBRE B INFORME TÉCNICO

Reunidos el Presidente y los Vocales Técnicos de la Mesa de Contratación, en sesión de fecha 20 de febrero de 2025, con la finalidad de valorar la propuesta técnica recibida como respuesta al SOBRE B del licitador que ha concurrido:

- **SOFTWAREONE SPAIN S.A.**, en adelante **SOFTWAREONE**
- **SEIDOR IBERIA S.L.**, en adelante **SEIDOR**

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 la contratación del suministro de licencias, incluyendo los servicios necesarios para su actualización, el mantenimiento y soporte del software Microsoft instalado en RTVM.
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:

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 25 puntos**.

En cuanto a los criterios cualitativos evaluables de forma subjetiva, la valoración de las propuestas se realizará de acuerdo a las siguientes puntuaciones: la oferta u ofertas, en caso de empate, que ofrezca/n los mayores niveles de claridad y detalle, justificación de cumplimiento de las especificaciones solicitadas y que aporten un mayor valor obtendrá/n la puntuación máxima asignada al criterio/subcriterio. Las ofertas que ofrezcan unos niveles de claridad y detalle adecuados y que aporten un valor inferior a la/s que haya/n obtenido la máxima puntuación obtendrán la puntuación máxima asignada al criterio/subcriterio. Las ofertas que ofrezcan unos niveles básicos de claridad y detalle y se adecúen a los requerimientos solicitados obtendrán (0) 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.

Los criterios que servirán de base de valoración para la adjudicación del contrato se detallan a continuación:

Número	Criterio	Ponderación
1	Calidad Técnica de la propuesta	Hasta 25 puntos
1.1	Contexto y entendimiento del servicio	Hasta 10 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 5 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 5 puntos
1.2	Organización general del servicio: enfoque metodológico	Hasta 15 puntos
	Enfoque metodológico: Descripción de las actividades que se desarrollarán de acuerdo con los objetivos planteados. Se describirá el modelo operativo del servicio.	Hasta 5 puntos
	Gestión de Incidencias.	Hasta 5 puntos
	Gestión del servicio. Procedimientos de seguimiento y control.	Hasta 5 puntos

SOFTWAREONE:

- 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 idóneo.
- Metodológicamente trabajan a nivel operativo basándose en las mejores prácticas de ITIL, ISO 20000 e ISO 27001.
- Medios materiales y humanos: contemplan los medios materiales (HW y SW) necesarios para la prestación del servicio.
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.
Complementan la información indicando el rol que asume cada miembro del equipo en el servicio.
- Modelo Operativo: incluyen una descripción detallada y realista para la gestión de incidencias y peticiones, mantenimiento correctivo, mantenimiento evolutivo, consultas y peticiones de soporte.
- Respecto a la Gestión del servicio plantean un modelo que soporta todos los procesos: gobierno del servicio, circuitos de comunicación y escalado, seguimiento y control etc. Contemplan reuniones de seguimiento a nivel estratégico a demanda y mensualmente a nivel táctico/operativo para valorar el estado del servicio, incidencias, riesgos, oportunidades de mejora.
Señalan que el modelo es flexible y podrá perfilarse hacia la mejora durante la duración del contrato.

SEIDOR:

- 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 adecuada. La descripción de los procesos es clara, pero en algún caso el nivel de detalle es sólo suficiente, por ejemplo, en el escalado de incidencias N2 a N3.
Sorprende que el alcance contemple el suministro de licencias y no se listen o se referencien.
- Metodológicamente trabajan a nivel operativo basándose en las mejores prácticas de ITIL, ISO 20000, Agile, Lean Thinking.
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.
- Modelo Operativo: incluyen una descripción de los procesos de gestión de incidencias y peticiones adecuada.
- Respecto a la Gestión del servicio plantean un modelo de gestión adecuado basado en contar con un comité ejecutivo y uno operativo. Se alinean con los procesos de seguimiento y control exigidos por RTVM. Proponen como entregables de gestión un informe estratégico anual, mensualmente informes de seguimiento del servicio e Informes de riesgos con una frecuencia a fijar con RTVM.



TeleMadrid

Candidatos



Calidad Técnica de la propuesta

PUNTOS

Contexto y entendimiento del servicio

Hasta 10 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 5 puntos

Idónea

5,00

Adecuada

2,50

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 5 puntos

Idónea

5,00

Adecuada

2,50

Organización general del servicio: enfoque metodológico

Hasta 15 puntos

Enfoque metodológico: Descripción de las actividades que se desarrollarán de acuerdo con los objetivos planteados. Se describirá el modelo operativo del servicio.

Hasta 5 puntos

Idónea

5,00

Adecuada

2,50

Gestión de Incidencias.

Hasta 5 puntos

Idónea

5,00

Adecuada

2,50

Gestión del servicio. Procedimientos de seguimiento y control.

Hasta 5 puntos

Idónea

5,00

Adecuada

2,50

SUBTOTAL

25 puntos

25,00

12,50

En Pozuelo de Alarcón a 20 de febrero de 2025

Presidente

Vocal técnico

Vocal técnico