

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original

**Número de Expediente: ECON/000063/2025**

*SERVICIO DE GESTIÓN DEL REGISTRO  
DEL DOMINIO “.madrid”*

**Informe técnico de valoración de criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor**

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS  
Y RÉGIMEN JURÍDICO**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación:



## Contenido

<b>1</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor.....</b>	<b>3</b>
2.1	CRITERIO NÚMERO 2 – MEJORAS SOBRE LA IMPLANTACIÓN DEL SRS TECNOLÓGICO. Hasta 30 puntos...	5
2.1.1	Criterio número 2.a) - Implantación del Servicio de Registro Compartido (SRS, Shared Registry System). Hasta 20 puntos .....	5
2.1.2	Criterio número 2.b) - Servicios de customización. Hasta 10 puntos.....	9
2.2	CRITERIO 3 – ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO. Hasta 15 puntos.....	11
<b>3</b>	<b>Resumen de la valoración de los criterios cualitativos. Hasta 45 puntos.....</b>	<b>15</b>

## 1 Introducción

Efectuada el viernes 22 de septiembre de 2025 la apertura de proposiciones técnicas de los ofertantes admitidos a licitación del expediente número ECON/000063/2025 “SERVICIO DE GESTIÓN DEL REGISTRO DEL DOMINIO “.madrid” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE CRITERIOS, procede realizar la valoración correspondiente a los criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor, según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, cláusula 1, punto 8. Criterios objetivos de adjudicación del contrato.

La única empresa que se ha presentado a la licitación es:

EMPRESA	CIF
TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U.	A78053147

A continuación, se desarrolla la valoración de la propuesta técnica presentada.

## 2 Criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor

Tal y como se indica en el punto 8, de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la valoración de los criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor, criterios número 2 y 3 recogidos, se tendrá en cuenta lo siguiente:

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
2	<p><b>MEJORAS SOBRE LA IMPLANTACIÓN DEL SRS TECNOLÓGICO</b></p> <p>Se otorgará puntuación a las propuestas que mejoren los requisitos mínimos detallados en la Cláusula 4ª “Descripción del Servicio”, del Pliego de Prescripciones Técnicas, valorando específicamente lo siguiente:</p> <p><b>a) Implantación del Servicio de Registro Compartido (SRS, Shared Registry System). Hasta 20 puntos.</b></p> <p>Se valorará la adecuación de la propuesta relativa al SRS Tecnológico propuesto, teniendo en cuenta la calidad, la completitud, y la adecuación al servicio requerido y que se detalla en la Cláusula 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas. En concreto se evaluará:</p> <p>La robustez de la plataforma técnica de operaciones y transacciones de los dominios sobre los cuales se da servicio, a partir de los mínimos establecidos, que mejore el cumplimiento de los objetivos de una alta disponibilidad, escalabilidad y seguridad del servicio solicitado en este pliego, detallando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La arquitectura de los elementos que la conforman</li> <li>• La ubicación y características de los CPDs requeridos</li> <li>• La descripción del panel de control para la gestión de dominios, a través de un acceso Web, para los Agentes Registradores.</li> <li>• El modelo que se establecerá para los Agentes Registradores, en fase de pruebas.</li> <li>• El sistema de gestión de tickets que dispone la propia plataforma, para que los Agentes Registradores, remitan las correspondientes incidencias, peticiones o consultas técnicas.</li> </ul> <p><b>b) Servicios de customización. Hasta 10 puntos.</b></p> <p>Se valorará la adecuación de la propuesta, teniendo en cuenta la calidad, la completitud, y la adecuación a las necesidades requeridas para el servicio técnicos de configuración y de customización de la plataforma, descrito en la cláusula la Cláusula 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas. En concreto se evaluará la idoneidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La propuesta de herramienta de gestión, que debe permitir la vista del conjunto de solicitudes o dominios, con los campos de información relevante que determine el Registro: Hasta 7 puntos.</li> <li>• La herramienta propuesta para la gestión de tickets: Hasta 3 puntos.</li> </ul>	Hasta 30 puntos

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
3	<p><b>ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO</b></p> <p>Se valorarán en este criterio, su adecuación a las características del servicio, valorando su idoneidad teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diagrama organizativo con la distribución del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones. Los perfiles asociados a cada uno de los puestos detallando el porcentaje de dedicación. Así mismo, los licitadores deberán hacer una descripción de la estructura de los equipos de trabajo, indicando los roles con referencia a los perfiles asignados, detallando la participación y cobertura del equipo propuesto en el contrato: Hasta 8 puntos.</li> <li>Equipo que se vaya a asignar al proyecto para el apoyo técnico en los diferentes “meetings” anuales, que regularmente organiza ICANN, de conformidad con lo señalado en apartado “Otros servicios adicionales” de la Cláusula 4 “Descripción del Servicio” del Pliego de Prescripciones Técnicas, valorándose la competencia y experiencia del equipo propuesto: Hasta 5 puntos.</li> <li>Propuesta de medidas concretas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos, que el licitador aplica en su Organización para la gestión de los equipos de trabajo, y que repercutan en la estabilidad del equipo: Hasta 2 puntos.</li> </ul>	Hasta 15 puntos

A la hora de valorar cada criterio se ha tenido en cuenta el valor que aporta cada oferta respecto a lo exigido en pliego, conforme a la siguiente escala de valoración:

ADJETIVO	DESCRIPCIÓN	Puntuación
<b>Excelente</b>	Presenta una propuesta excelente, muy detallada, en todos los aspectos requeridos y para todos los componentes del ámbito de aplicación, con gran aporte de valor para los requisitos del contrato.	<i>hasta el 100% de la puntuación fijada como máxima para el correspondiente apartado del criterio.</i>
<b>Bueno</b>	Presenta una propuesta bien detallada en los aspectos requeridos, adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato.	<i>hasta el 75% de la puntuación fijada como máxima para el correspondiente apartado del criterio.</i>
<b>Regular</b>	Presenta una propuesta poco detallada en los aspectos requeridos, no adaptada de forma suficiente a la problemática de los componentes del ámbito de aplicación del contrato.	<i>hasta el 50% de la puntuación fijada como máxima para el correspondiente apartado del criterio.</i>

<b>Insuficiente</b>	Presenta una propuesta generalista o incompleta, no aporta propuesta técnica en alguno de los aspectos indicados para algún tipo de servicio requerido o para algún componente.	<i>hasta el 25% de la puntuación fijada como máxima para el correspondiente apartado del criterio.</i>
<b>No aporta valor</b>	Partiendo del cumplimiento del Pliego Técnico, no añade mejoras valorables.	<b>0%</b>

## 2.1 CRITERIO NÚMERO 2 – MEJORAS SOBRE LA IMPLANTACIÓN DEL SRS TECNOLÓGICO. Hasta 30 puntos.

### 2.1.1 Criterio número 2.a) - Implantación del Servicio de Registro Compartido (SRS, Shared Registry System). **Hasta 20 puntos**

Desde el punto de vista de la arquitectura de los elementos que la conforman, TELEFÓNICA presenta una propuesta **EXCELENTE**.

Destaca de forma muy positiva que la oferta presentada por el licitador cuenta con los servicios de CORE Association, prestador de servicios de Back-end y de soporte, entidad sin ánimo de lucro con sede en Ginebra, Suiza, creada en 1997 durante el proceso que llevó al establecimiento de ICANN como entidad supervisora y reguladora de DNS.

Sin duda algo muy deseable y que garantizará la robustez de la plataforma ofertada es que CORE ha participado en todas las rondas de nuevos gTLDs, tanto en la del 2.000 como en la del 2.004, y finalmente, en la del 2.012, en la que en la que se creó .madrid. Actualmente el Back-end y su equipo gestionan un total de 21 gTLDs de tipo diverso, incluyendo dominios cerrados de marca, dominios de tipo comunitario de orientación geográfica o sectorial, dominios totalmente abiertos al público y dominios IDNs (alfabetos diferentes del utilizado en las lenguas latinas). Además, el equipo gestiona un ccTld (dominios territoriales de Estado no sujetos a la normativa ICANN).

Asimismo, CORE ha sido durante seis años uno de los tres prestadores de servicios de emergencia (EBERO) seleccionados por ICANN para garantizar la transferencia y continuidad de aquellos registros que han dejado de prestar sus servicios. Lo que garantiza el alto nivel de flexibilidad, seguridad y escalabilidad en la gestión de Registros. Esto ya de partida dota al proyecto de una gran confianza para la ejecución del servicio propuesto.

La Plataforma propuesta por el licitador, cumple sobradamente con todos los requisitos exigidos en el pliego, es decir con un sistema de registro compartido propio, que cumple con todas las especificaciones técnicas establecidas por ICANN en el contrato con la Comunidad de Madrid, que son comunes a todos los dominios genéricos sometidos al régimen del contrato base de 2013.

Importante destacar, que la solución aportada consiste en una instalación dedicada y específica para .madrid, destacando la arquitectura de los elementos, tanto críticos como no críticos, y adicionales disponibles para el dominio, y los elementos de hardware, software, gestión de red y elementos de seguridad de la arquitectura, que proporcionan a la plataforma la robustez, seguridad y escalabilidad conforme a los más altos estándares de la industria.



El Sistema de Registro Compartido (Shared Registry System “SRS”) propuesto, como es natural, será la pieza central en el concepto general del sistema. Es la fuente autorizada de los datos de dominio, host y contacto, proporciona métodos de acceso basados en el paradigma cliente/servidor a estos datos para los registradores y el personal interno, es responsable de la generación de la zona, realiza la contabilidad y la presentación de informes, y alimenta los servidores RDDS.

El SRS propuesto, será responsable de administrar los registros de dominio aceptando solicitudes para la creación, actualización y eliminación de dominios e información relacionada de los registradores, que actúan en nombre de los registrantes.

Esta plataforma ofertada por TELEFÓNICA, no requiere del paso de Pre-delegación (PDT) al haber sido ya certificada para 5 nuevos gTLDs de la ronda del 2012, que es la ronda en la que se creó el dominio .madrid, lo que garantiza su idoneidad en relación a los requerimientos exigidos en el contrato con ICANN. La Plataforma cumple con los estándares técnicos establecidos por la Internet Engineering Task Force (IETF) y todos los Requests for Comments (RFCs) publicados

Además, cabe señalar, los elementos de su arquitectura, proporcionan y garantizan la escalabilidad, disponibilidad y seguridad, con mejores niveles de los exigidos en los pliegos y en el contrato con ICANN:

- [REDACTED]
- Se garantiza la replicación, la copia de seguridad, y la custodia sistemática de la base de datos.
- La modularización del software del sistema, y la evitación de estructuras monolíticas mejoran la escalabilidad y la mantenibilidad.
- [REDACTED]

Sin duda alguna, es excelente la robustez del sistema propuesto, debido a la multiplicidad de instancias empleadas, el control de calidad de los servicios y las medidas de seguridad empleadas que permiten a la Plataforma garantizar la gestión en su configuración actual para el dominio .madrid de hasta 20.000.000 de nombres de dominio. Este volumen supone no sólo una mejora substancial respecto los 500.000 nombres de dominio exigidos en el pliego, y que no supondrá sobrecoste alguno para Madrid, sino que además permite garantizar una gran estabilidad y seguridad del sistema.

Esta cifra está certificada por ICANN al haber utilizado al Back-end de la Plataforma como operador de emergencia (Emergency Back-end Registry Operator “EBERO”) durante seis años, ya el programa EBERO exige una capacidad de gestión de más de 1.000.000 de dominios.

**En relación a la ubicación y características de los CPDs requeridos**, su propuesta en este apartado también es **EXCELENTE**, en la que cabe destacar sustancialmente, que el SRS (en realidad todos los servicios excepto los servidores de nombres, que se encuentran en una multiplicidad de localizaciones)

está en dos localizaciones, una primaria y otra secundaria. Dichas localizaciones están separadas geográficamente, por si un evento de fuerza mayor impide que uno de los sitios no esté disponible.

- [REDACTED]
- [REDACTED]

La distancia entre estas dos ciudades es de [REDACTED], lo que se considera más que suficiente para suponer, que incluso en una situación de un desastre natural de grandes proporciones, pueda afectar a ambas localizaciones.

En su oferta señalan que, [REDACTED]

[REDACTED] Así mismo, los sistemas necesarios para ejecutar funciones comerciales vitales están disponibles para ejecutarse en ambas ubicaciones, y lo mismo se aplica al soporte servicios, como los servidores web Extranet del registrador y los sistemas de tickets de soporte de registro. Por lo general, todos los servicios vitales se ejecutan en la localización primaria, mientras que la localización secundaria se mantiene en espera.

Por otra parte, señalan que las versiones y configuraciones de software se mantienen constantemente sincronizadas; cada vez que se cambia o actualiza el hardware o el software de registro, el equipo de mantenimiento empleado por Telefónica modifica los sistemas afectados en ambas ubicaciones de la misma manera. Esto garantiza, que el sitio secundario pueda hacerse cargo rápidamente de las operaciones del sitio primario, parcial o completamente, en cualquier momento.

Así mismo, destaca que las localizaciones de registro primario y secundario son equivalentes en su concepción y configuración, incluyendo el número y la potencia de los servidores, así como la capacidad de almacenamiento, lo que siempre se garantizará el funcionamiento y estabilidad del servicio ante una indisponibilidad de uno de ellos.

[REDACTED]

Disponen de los mínimos requeridos en Europa, África y América del Sur, y ponen a disposición del servicio de 6 localizaciones en lugar de las 3 requeridas en EE.UU. y de 4 localizaciones en la zona de Asia-Pacífico en vez de las 3 requeridas, lo que mejora sustancialmente el tráfico en internet, teniendo en cuenta las previsiones de crecimiento.

[REDACTED] Esta propuesta [REDACTED]

supone garantizar el máximo nivel de servicio, permitiendo por ejemplo, el funcionamiento ininterrumpido del sistema, y no siendo necesarias en ningún caso comunicaciones de interrupción de servicio por mantenimiento ni a ICANN ni a los registradores. Esto queda garantizado por que dicha plataforma no ha sufrido en ningún caso, la interrupción de las funciones del SRS por ningún motivo, como acredita la inexistencia de casos de compliance de niveles de cumplimiento por parte de ICANN.



**En relación al panel de control para la gestión de dominios, a través de un acceso Web, para los Agentes Registradores, TELEFÓNICA presenta una propuesta EXCELENTE.**

Cabe señalar que, la plataforma ofertada además de cumplir con los requisitos establecidos en el pliego, ofrece otras mejoras interesantes encaminadas a obtener información que mejora la gestión de la operativa. Entre otros, cabe destacar, por el efecto positivo en el desarrollo del proyecto, los siguientes:

- Las funciones administrativas estarán limitadas a los usuarios determinados por la Autoridad de Registro (es decir, MADRID DIGITAL).
- Proponen añadir sin coste a MADRID DIGITAL, el doble factor de autenticación para el acceso de tanto el personal del registro como el de los registradores, ajustable a las preferencias de seguridad según el usuario y terminal utilizado para la conexión. Así mismo, se permitirá impersonar los usuarios de los registradores, y modificar cualquier elemento del registrador desde la cuenta de dicho registrador.
- Permitirá, sin sobre coste añadido, una mayor granularidad de los privilegios de acceso de los usuarios, tanto verticalmente (privilegios de visión y gestión) como horizontalmente (acceso a áreas determinadas, como facturación, tickets, gestión de dominios, etc.).
- Permitirá inspeccionar las tarifas y hacer entradas correctivas en el sistema de facturación.
- Permitirá al Registro y a los registradores, a través del panel de control, sin sobre coste añadido, obtener estadísticas con diversos grados de granularidad sobre sus operaciones, customizables por períodos y tipos de operaciones, así como el establecimiento de tendencias de registro, lo que permitirá que en un mismo sistema se puedan hacer no sólo las propias operaciones de gestión, sino que además obtener todo tipo de información y análisis de los datos.

**En relación con el modelo que se establecerá para los Agentes Registradores, en fase de pruebas, TELEFÓNICA presenta una propuesta BUENA.**

Entre otras cuestiones destacables, propone, que cuando se solicite la acreditación por un nuevo Agente Registrador, una vez verificada la documentación y requerimientos establecidos por MADRID DIGITAL, y reciba la autorización para que pueda acreditarse al Agente Registrador, pondrá a disposición de estos, de un entorno de pruebas para los registradores (una instancia de OT+E) que reproduce el entorno de Producción de manera idéntica para permitir a los agentes registradores la realización de pruebas sin afectar a sus operaciones en vivo.

Además, propone mejorar sin coste un



Proponen otorgar a cada Agente Registrador, dos identidades independientes en el sistema, permitiendo que cada registrador pruebe las transferencias de dominio fácilmente, creando dominios con la primera identidad y transfiriéndolos a la segunda identidad (o viceversa).

**En relación al sistema de gestión de tickets que dispone la propia plataforma, para que los Agentes Registradores, remitan las correspondientes incidencias, peticiones o consultas técnicas, TELEFÓNICA presenta una propuesta BUENA.**

Cabe destacar en su propuesta, la gestión de tickets integrado en la propia plataforma, donde se registrarán todas las incidencias hasta su resolución, lo que facilitará el seguimiento y trazabilidad de cualquier incidente en la gestión con los Agentes Registradores.

El sistema de tickets mantiene pequeños flujos de trabajo encarados a la resolución de incidencias: refleja el estado actual de la incidencia así como su historial. Esta solución, permitirá la asignación del ticket a los empleados de la organización para facilitar la gestión estructurada de su flujo de trabajo. Esto posibilitará mejorar las relaciones, principalmente en el sentido de:

- Facilitar la comunicación entre el registro y los registradores
- Gestionar la revisión manual de las solicitudes de dominio
- Permitir un manejo conveniente de la comunicación de abuso

Lo más destacable, es que la Plataforma, permitirá crear y actualizar tickets del tipo "General" a través de correos electrónicos enviados a la dirección [REDACTED]. Si el asunto del mensaje contiene una ID de tickets existentes, el contenido del mensaje se agrega a los tickets respectivos como comentario. De lo contrario, se crea un nuevo ticket, utilizando el asunto y el contenido del correo electrónico como resumen y descripción, y se asigna al personal de registro. En ambos casos, los archivos adjuntos del correo electrónico se convierten en archivos adjuntos de los tickets, esto mejorará el seguimiento diario, desde cualquier dispositivo, para el control de las incidencias que se produzcan de una forma muy ágil y rápida.

Según la valoración realizada, la puntuación de la oferta es de:

**CRITERIO NÚMERO 2.a) – Implantación del Servicio de Registro Compartido (SRS, Shared Registry System): Hasta 20 puntos**

**18**

### **2.1.2 Criterio número 2.b) - Servicios de customización. Hasta 10 puntos**

**Idoneidad de la propuesta de herramienta de gestión, para permitir la vista del conjunto de solicitudes o dominios, con los campos de información relevante que determine el Registro. Hasta 7 puntos.**

TELEFÓNICA realiza una propuesta **EXCELENTE**, al ofrecer una solución integrada en su servicio, además de las dos interfaces para la gestión de todos los aspectos vinculados con los nombres de dominio (EPP y Panel de Control) una herramienta específica para el uso exclusivo del personal del Registro, designada internamente como "Grid".

Esta aplicación web externa propietaria de CORE y vinculada al panel de control del Registro, está conectada con la base de datos y sincroniza en ambos sentidos todos los campos correspondientes a todos los dominios del SRS. En este sentido es una réplica separada pero dependiente del SRS, y está localizada en sus servidores específicos en Suiza.

Esta aplicación es sin duda, una mejora muy sustancial para la gestión del proyecto, porque permitirá al personal de MADRID DIGITAL, disponer de una vista global de toda la información asociada a los nombres de dominio, solicitudes, datos de contacto, etc. de toda la zona .madrid en forma de hoja de cálculo combinada, que se nutre de unos scripts desarrollados por CORE totalmente customizables. Importante es también su capacidad de administrar grandes cantidades de dominios, lo que la dota de una gran flexibilidad y versatilidad. Dispone de filtros de las opciones de resultado.

Es de gran utilización para la monitorización y trabajo del personal de MADRID DIGITAL, porque permitirá la gestión del servicio, sin trabajar desde el panel de control, permitiendo la rectificación y modificación de las acciones, minimizando los errores, dado que se puede programar la sincronización de forma bidireccional. Así mismo, esta opción permite además, la sincronización automática, lo que supone una mayor rapidez en el caso de situaciones excepcionales, en las decisiones de aprobación o denegación hechas sobre el Grid. Además, entre otras funcionalidades que se propone implementar en sus herramientas, específicas para el dominio .madrid son las siguientes:

- Agregación de datos desde sistemas externos: por ejemplo, si .madrid decidiera requerir el número de inscripción en el Registro Mercantil u otro a determinados titulares como empresas, el Grid puede comprobar la adecuación de dicho número con los datos del titular de la inscripción en el Registro Mercantil (u otros).
- Comparaciones y sugerencias automatizadas mediante la agregación de datos de los titulares: el Grid puede configurarse para preestablecer sugerencias de validación o rechazo basadas en el histórico agregado de titulares de dominios. Esta función no debe ser completamente automatizada porque podría generar decisiones no justificadas pero da soporte informativo a las decisiones de validación.
- Seguimiento histórico de las decisiones de aprobación y rechazo.
- Integración con el sistema de tickets: posibilidad de generar notificaciones a registradores y titulares desde el Grid al respecto de la validación de solicitudes.
- Determinación de la IP de servidores asociados a dominios .madrid existentes.

Esta herramienta tiene la capacidad por su flexibilidad para ser adaptada a las futuras necesidades de gestión de MADRID DIGITAL para el dominio .madrid. Esta herramienta se usa también por otros TLDs (como .swiss, .radio y .sport) y cualquier desarrollo que se produzca para las necesidades de estos TLDs estará disponible para .madrid sin sobre coste alguno.

### **Idoneidad de la herramienta propuesta para la gestión de tickets. Hasta 3 puntos.**

El licitador realiza una propuesta **EXCELENTE**, al ofrecer un sistema de tickets para la gestión de las relaciones entre el personal de Registro y el equipo de soporte de Telefónica, para la cual se utiliza una "instalación propia de jira". Estos tickets son utilizados para el encargo de tareas concretas por parte del equipo de MADRID DIGITAL al equipo de soporte de TELEFÓNICA, entre las cuales, se



encuentran los procesos de onboarding de registradores, la revisión de acciones concretas con titulares de dominios y el cumplimiento de la normativa, o la gestión de las listas de nombres reservados.

En segundo lugar, el licitador propone la utilización del sistema de gestión propio e integrado en el panel de control para la resolución de todas las incidencias relativas a la gestión de dominios y las relaciones con los registradores. Este sistema de tickets mantiene pequeños flujos de trabajo encarados a la resolución de incidencias: refleja el estado actual de la incidencia, así como su historial. Se permite la asignación del ticket a los empleados de la organización para facilitar la gestión estructurada de su flujo de trabajo con tres propósitos principales: facilitar la comunicación entre el registro y los registradores, gestionar la revisión manual de las solicitudes de dominio y permitir un manejo conveniente de la comunicación de abuso.

Según la valoración realizada, la puntuación de la oferta es de:

<b>CRITERIO NÚMERO 2.b) – Servicios de customización: Hasta 10 puntos</b>	<b>10</b>
---	-----------

## 2.2 CRITERIO 3 – ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO. Hasta 15 puntos.

- Diagrama organizativo con la distribución del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones. **Hasta 8 puntos.**
- Equipo que se vaya a asignar al proyecto para el apoyo técnico en los diferentes “meetings” anuales. **Hasta 5 puntos.**
- Propuesta de medidas concretas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos. **Hasta 2 puntos.**

### Diagrama organizativo con la distribución del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones. Hasta 8 puntos.

El licitador realiza una propuesta **EXCELENTE**, poniendo a disposición de MADRID DIGITAL un modelo organizativo extendido basado en sus centros Tecnológicos y de Consultoría, Laboratorios de Innovación y expertos a nivel local, europeo y global, teniendo en cuenta los mismos principios de duplicación de localización que se señalan en la oferta. Esto es especialmente destacable, dado que permite disponer a MADRID DIGITAL, de un equipo de Soporte, especialmente en las funciones críticas de Dirección y Soporte, de tal forma que cada rol está asignado a dos miembros del staff simultáneamente. Así mismo, cada uno tienen otro de respaldo “durmiente” capaz de reemplazar a cualquiera de los integrantes del equipo principal en sus funciones de manera inmediata, todo ello de manera que siempre se garantiza un mínimo de dos personas de máximo nivel que se puedan encargar del desarrollo de cada área.

La oferta del licitador incluye de forma muy completa, un diagrama organizativo, junto con la descripción de perfiles y funciones profesionales y tareas y responsabilidades asignadas. Además del responsable del contrato y Jefe de Proyecto solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, incluye otro Jefe de Proyecto, en lo que denominan “Equipo de Coordinación Principal”, que dirigirá las

funciones críticas de dirección y soporte al más alto nivel, lo que dota al equipo de trabajo de una gran robustez proporcionando de forma simultánea una interlocución completa para solventar cualquier incidencia, así como la de proporcionar soporte a los Agentes registradores y Solicitantes de dominios.

Así mismo, es destacable la completitud del modelo organizativo propuesto, así como los perfiles, conocimientos y experiencia, destacando:

- **Equipo de coordinación de respaldo:** La importancia, sin duda de esta propuesta, radica en que este quipo recibirá actualizaciones semanales por parte del “Equipo de Coordinación”, permitiendo asumir cualquier tarea que se esté desarrollando en ese momento.
- **Equipo de Coordinación Técnica:** Con sobrada experiencia, entre 15 y 25 años en el desarrollo de infraestructuras técnicas en el ámbito de los nombres de dominio, siendo de gran importancia
- **Equipo de Soporte SRS:** El equipo propuesto para el soporte ha participado en la creación y desarrollo de tres versiones sucesivas del SRS propuesto, lo que garantizaría sin duda, una respuesta rápida y segura ante cualquier tipo de incidencia.
- **Equipo de Centro de Operaciones y Seguridad:** Destacable esta propuesta, en la que de forma independiente gestionarán a través de su centro de Operaciones de Red y Seguridad, responsabilizándose de la infraestructura de hardware y de red, así como los sistemas de servidores de IronDNS, garantizando en todo momento el servicio de 24 x 7 requerido.
- **Equipo de Soporte Grid:** El licitador propone la creación de un responsable con más de 8 años de experiencia en el desarrollo de este tipo de herramientas específicas. Disponer de un recurso para la gestión y evolución de una de esta herramienta, que servirán de base para la monitorización del sistema, supone sin duda una aportación sobresaliente al proyecto.
- **Equipo de Soporte Administrativo:** La oferta del licitador, pone a disposición del MADRID DIGITAL un soporte administrativo, para diferentes tareas encaminadas, a la preparación de documentación, y la relación con los Agentes Registradores. Así mismo será un gran complemento para MADRID DIGITAL, a las tareas de facturación, así como la comunicación sobre las incidencias con los diferentes Agentes Registradores y usuarios.

Sin duda, la propuesta ofrecida por TELEFÓNICA, cumple no sólo con los mínimos requeridos en el Pliego, sino que además suponen un reforzamiento robusto, para la gestión y coordinación del proyecto. La tipología de los perfiles propuestos para la gestión del proyecto se adecua a lo requerido, destacando la estabilidad, conocimiento y experiencia de los equipos en el desarrollo y gestión de este tipo de proyectos. El licitador cuenta con un equipo de consultoría multisectorial con conocimiento profundo en este entorno. Así mismo, disponer de los diferentes equipos propuestos con perfiles adecuados a lo requerido por MADRID DIGITAL, permitirá absorber los picos de trabajos planificados y no planificados, y resolver cualquier incidencia, con el mínimo impacto.

Sin duda, el licitador, cuenta de forma Sobresaliente con el soporte y respaldo de personal experto en distintas áreas de conocimiento y entornos tecnológicos, lo que le permitirá proporcionar una rápida respuesta a las necesidades del proyecto.

### **Competencia y Experiencia del Equipo que se vaya a asignar al proyecto para el apoyo técnico en los diferentes “meetings” anuales. Hasta 5 puntos.**

En relación a la necesidad planteada en el pliego de prescripciones técnicas, de disponer de un apoyo técnico, en los diferentes “meeting” anuales que regularmente organiza ICANN, y a los que se tiene obligación de acudir, la propuesta planteada por TELEFÓNICA, es **EXCELENTE**, al poner a disposición del proyecto de un equipo de 5 personas mínimo, con perfiles adecuados a los requeridos en estos encuentros, incluyendo en estos desplazamientos a miembros del comité de coordinación. La propuesta incluye el acompañamiento si así se requiere, para las distintas reuniones e interacciones con el staff de ICANN, o con cualquier otro actor participante en el ecosistema de ICANN, extensible a otras estructuras de la gobernanza en Internet, como es el grupo de los GeoTLDs, del que MADRID DIGITAL es miembro.

TELEFÓNICA ofrece como mínimo, un equipo con la suficiente solvencia en este tipo de encuentros, incorporando a personal que ha sido miembro de Board de ICANN, y representante de los registradores en el GNSO Council. Así mismo, la competencia del equipo propuesto y que dará soporte a MADRID DIGITAL en estas reuniones, abarca todos los aspectos necesarios, como es el respaldo técnico y la prestación de apoyo a las cuestiones legales.

En los aspectos tecnológicos del proyecto cuenta con el soporte y respaldo de personal experto en distintas áreas de conocimiento y entornos tecnológicos, que le permitiría proporcionar recursos en perfiles adicionales a los cubiertos por el equipo estable de implantación del proyecto, que son necesarios para la valoración y análisis de las políticas que desarrollan en el entorno de estos encuentros.

La propuesta aportada por TELEFÓNICA, es muy solvente en este aspecto, dado que garantiza en este ámbito, todo un potencial de apoyo no solo en el marco tecnológico, sino también desde el punto de vista legal.

### **Propuesta de medidas concretas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos. Hasta 2 puntos.**

TELEFÓNICA realiza una propuesta que **NO APORTA VALOR**.

En cuanto a las medidas para asegurar la estabilidad del equipo propuesto, el licitador propone una serie de acciones relativas a la estabilidad, seguridad laboral, desarrollo profesional, y complemento sociales más allá del salario, con la idea de dar estabilidad al equipo, y por ende continuidad a los servicios que se prestan. Señala beneficios sociales atractivos y planes de conciliación. Por otra parte relaciona políticas que la compañía tiene establecida, como la política de formación, con metodologías implantadas desde hace años que garantizan una adecuada gestión del conocimiento.

Las propuestas planteadas por licitador en este aspecto, sin duda deben siempre considerarse como acertadas dentro del ámbito de la gestión de los Recursos Humanos de cualquier compañía, tanto para la gestión del conocimiento como para la retención del talento, pero debemos hacer la observación, de que en su propuesta, el licitador no ofrece medidas específicas relacionadas con el proyecto, dirigidas al personal de los equipos que directamente se asignen al proyecto, por lo que no aporta valor al proyecto, por no tener una aplicación directa a la ejecución del servicio.

Según la valoración realizada, la puntuación de la oferta es de:



<b>CRITERIO NÚMERO 3 – ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO. Hasta 15 puntos</b>	<b>13</b>
<b>Diagrama organizativo. Hasta 8 puntos.</b>	<b>8</b>
<b>Competencia y Experiencia del Equipo a asignar para el apoyo técnico. Hasta 5 puntos.</b>	<b>5</b>
<b>Propuesta de medidas concretas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos. Hasta 2 puntos-</b>	<b>0</b>

Sin duda, se considera que la oferta del Modelo de Organización realizada por el licitador cumple y mejora ampliamente lo requerido por MADRID DIGITAL.

### 3 Resumen de la valoración de los criterios cualitativos. Hasta 45 puntos.

A continuación, se recoge el resumen de la valoración final de la única oferta presentada para cada uno de los criterios evaluados:

CRITERIOS CUALITATIVOS CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	Puntuación máxima	Puntuación obtenida
	45 puntos	41,00
<b>CRITERIO Nº 2: MEJORAS SOBRE LA IMPLANTACION DEL SRS TECNOLÓGICO</b>	30 puntos	28,00
Implantación del Servicio de Registro Compartido (SRS, Shared Registry System)	20 puntos	18,00
Servicios de customización	10 puntos	10,00
<b>CRITERIO Nº 3: ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO</b>	15 puntos	13,00
Diagrama organizativo	8 puntos	8,00
Competencia y experiencia del equipo	5 puntos	5,00
Propuesta de medidas concretas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos	2 puntos	0,00

Se considera que la propuesta realizada por el licitador **TELEFÓNICA**, resulta excelente por:

- La robustez de la plataforma técnica de operaciones y transacciones de los dominios sobre los cuales se da el servicio, mejorando de forma sobresaliente los mínimos establecidos, posibilitando la mejora del cumplimiento de los objetivos, con una alta disponibilidad, escalabilidad y seguridad del servicio solicitado en este pliego. Sin duda se trata de una solución robusta y de una gran madurez tecnológica, que permitirá ser más eficientes en la prestación del servicio, y permitiendo a la Plataforma garantizar el crecimiento de la gestión en su configuración actual para el dominio .madrid, de hasta 20.000.000 de nombres de dominio.
- Poner a disposición de MADRID DIGITAL un modelo organizativo extendido, basado en sus centros Tecnológicos y de Consultoría, teniendo en cuenta los mismos principios de duplicación de la localización. Esto es especialmente destacable, dado que permite disponer a MADRID DIGITAL, de un equipo de Soporte completo, para las funciones críticas de Dirección y Soporte.
- Disponer de fuerza de trabajo más que suficiente para cubrir las necesidades adicionales que pueda requerir el proyecto tanto en perfiles adicionales a los demandados en este pliego, como en picos de trabajo por requerimientos del proyecto.

Por todo ello se considera que la empresa TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, S.A.U. tiene capacidad para prestar los servicios que el Pliego solicita en las mejores condiciones.

*El Subdirector General de Presupuestos y Régimen Jurídico.*  
 Firmado digitalmente por: GOMEZ SANTAMARIA FRANCISCO  
 Fecha: 2025.10.16 18:27

*Fdo.: Francisco Gómez Santamaría*