



# RTVM

EXPEDIENTE: 2025-0655-SIC  
LICITACIÓN: SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE INTEGRAL AL USUARIO Y DE SUMINISTRO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SU EQUIPO DE TRABAJO

## VALORACIÓN SOBRE B – Criterios Subjetivos

Reunidos el Presidente y los Vocales Técnicos de la Mesa de Contratación, en sesión de fecha 23 de febrero de 2026, con la finalidad de valorar la propuesta recibida como respuesta al SOBRE B del licitador que ha concurrido:

- **ECONOCOM SERVICIOS SAU**, en adelante **ECONOCOM**

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 Soporte Técnico Integral, destinado a garantizar la continuidad operacional de los equipos de trabajo, la resolución de incidencias de los usuarios finales y el apoyo a las actividades de explotación y operación de sistemas.
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.

Los criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**SOBRE B**), se contienen en el apartado 9 del Pliego de Prescripciones Jurídicas:

Criterios	Puntos
<b>SOBRE B (Técnico - Juicio de Valor)</b>	<b>26</b>
<b>B.1 CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA</b>	<b>10</b>
1.1 Plan de transición/asunción del servicio	5
1.2 Prestación del Servicio, Organización y Gobernanza	5
<b>B.2. ESTABILIDAD Y DEDICACIÓN DEL EQUIPO</b>	<b>10</b>
2.1 Modelo de gestión del equipo presencial	5
2.2 Continuidad del Servicio y Transferencia de Conocimiento	5
<b>B.3 EXPERIENCIA TÉCNICA ADICIONAL COBERTURA EN ALCANCE</b>	<b>6</b>
3.1 Composición del equipo presencial respecto a tecnologías y procesos críticos	6

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 en cuanto a cobertura, claridad y detalle.  
*Ponderación: máxima puntuación.*
- **ADECUADA:** propuestas que presentan una buena solución en cuanto a cobertura, claridad y detalle.  
*Ponderación: entre la mitad de la puntuación y la máxima puntuación.*
- **SUFICIENTE:** propuestas que presentan una solución que, aunque cumple con los requerimientos, se limitan a una descripción genérica, con falta de concreción y detalle.  
*Ponderación: entre la mínima puntuación y la mitad de la puntuación.*

Cada miembro de la Mesa, ha realizado, a nivel individual, la lectura, el análisis y la valoración de la propuesta del licitador que ha concurrido y, posteriormente, se ha puesto en común con el resto de miembros, acordándose por unanimidad la valoración definitiva, que se muestra a continuación, en donde se concreta la valoración otorgada al licitador sobre la base de la valoración de cada uno de los criterios:

B.1 CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA
1.1 Plan de transición/asunción del servicio
Cronograma detallado con hitos y entregables realistas.
Identificación de riesgos y plan de mitigación coherente.
Inventario de activos y documentación a recibir, con procesos de validación.
Plan de formación del equipo de trabajo con cronograma.
Mecanismos de coordinación con el personal de RTVM y/o el proveedor saliente.

**ECONOCOM** describe de manera clara y estructurada el plan de transferencia del servicio, En términos generales la propuesta que hacen para acometer esta fase es adecuada, el nivel de detalle es razonable.

- Incluyen fechas, roles, actividades e hitos que desarrollan bajo su propia metodología, basada en los principios de ITIL v4, y articulan en 4 talleres con sus respectivos hitos, responsables, actividades y entregables para garantizar el ciclo de vida del servicio.
- Enumeran una serie de riesgos y presentan una matriz donde evalúan la probabilidad de ocurrencia, el impacto, el riesgo resultante y proponen una contramedida razonable en cada caso. La gestión de riesgos la basan en la evaluación continua.
- Proponen generar un archivo maestro con toda la información del inventario con datos tipo dispositivo, nombre, marca, modelo, nº de serie, estado, usuarios de referencia y ubicación cruzando datos de diferentes fuentes (directorio Activo, antivirus, MSSCCM etc). este inventario servirá de base para la carga de la herramienta de soporte al servicio.
- Plantean un plan de capacitación de los equipos mediante un itinerario formativo que pretende garantizar el aprendizaje y contemplando seguimiento del mismo para verificar el grado de asimilación y consecución.
- Contemplan una serie de roles en esta fase razonables, describen adecuadamente las responsabilidades de cada uno y cómo se relacionará con otros.

**Puntuación: 2,50 puntos.**

B.1 CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA
1.2 Prestación del Servicio, Organización y Gobernanza
SLAs por niveles de criticidad con tiempos de respuesta y resolución realistas.
Herramientas de ticketing, reporting y dashboards.
Estructura Organizativa.
Modelo de Seguimiento y Control del contrato.
Procedimientos para gestión de incidencias, cambios.

**ECONOCOM** propone un modelo de servicio gestionado adecuado, basado en procesos. Dispone de una metodología propia basada en su experiencia que contempla todas las fases y actividades necesarias.

- Aceptan y mejoran los SLAs propuestos. Añaden nuevos indicadores, se valora adecuadamente si bien no se consideran indicadores claves.
- Incorporan al servicio una solución de ITSM Premium, EasyVista, que, junto a TalkDesk provee omnicanalidad para proveer una experiencia coherente, fluida y unificada. Añaden además una solución de reporting bajo PowerBI que se integrará con las fuentes de información. El ecosistema de soluciones da cobertura a las necesidades planteadas.
- Aplican un modelo de gobernanza TI, basado en la norma ISO 38500 e ITIL v4, poniendo el foco en reforzar la gestión estratégica y operativa del servicio, incorporando figuras de gobiernos específicas y políticas, planes y procedimientos revisados periódicamente. En el caso particular de RTVM puede introducir un overhead que impacte en la eficiencia/eficacia.
- Presentan un modelo de relación y de seguimiento y control adecuado, bien descrito basado en Comités a todos los niveles, estratégico, táctico, operativos y de innovación.
- Describen, con claridad, los procedimientos de gestión de incidencias, gestión de cambios, gestión de peticiones, gestión de eventos, gestión de la calidad etc. dando cobertura al alcance del servicio extremo a extremo, el nivel de detalle es adecuado.

**Puntuación: 5,00 puntos.**

B.2. ESTABILIDAD Y DEDICACIÓN DEL EQUIPO
2.1 Modelo de gestión del equipo presencial
Organización del servicio presencial: estructura de turnos, solapes etc.
Medidas de gestión operativa para evitar sobrecargas en el servicio.
Mecanismos de seguimiento y revisión del modelo organizativo.

**ECONOCOM** describe adecuadamente las actividades específicas relativas a la gestión del equipo presencial.

- Proponen una planificación de turnos que cumple expectativas, aunque de acuerdo a los requerimientos de cobertura horaria, dimensionamiento del equipo y perfiles que lo debían conformar, era esperable. El plan de solapes y traspaso de turnos es razonable.
- Exponen, en caso de detectar una sobrecarga, y una vez analizada la causa, habilitar planes de acción destinados a absorber la carga, como pueden ser: reevaluación de prioridades, reorganización de turnos, refuerzo del servicio con equipo adicional.
- Consideran dos comités adicionales a los ya previstos para el seguimiento y control del equipo presencial uno diario y otro semanal.

**Puntuación: 2,50 puntos.**

B.2. ESTABILIDAD Y DEDICACIÓN DEL EQUIPO
2.2 Continuidad del Servicio y Transferencia de Conocimiento
Bolsa interna de suplentes.
Procedimiento de incorporación rápida.
Plan de retención del conocimiento.

**ECONOCOM** presenta medidas para garantizar la continuidad del servicio y la transferencia de conocimiento en el equipo de trabajo.

- Disponen de un equipo suplente preasignado conformado por 3 recursos con formación en todas las operativas, procesos y tecnologías objeto del servicio. Sus funciones serán las mismas que para el CAU, SAU o Explotación de sistemas con lo que se entiende que se cuenta con un suplente para cada perfil técnico. No hay respaldo presencial del Coordinador del servicio.
- Prevén 2 semanas para que de forma tutelada por un técnico senior se incorporen nuevos recursos al equipo.
- Ofrecen un plan de formación mediante un sistema interno denominado “RTVM Certification Path” adaptándolo a las necesidades que pudieran surgir en RTVM y seguidos mediante una plantilla de revisión periódica, que no concretan.

**Puntuación: 2,50 puntos.**

B.3 EXPERIENCIA TÉCNICA ADICIONAL COBERTURA EN ALCANCE
3.1 Composición del equipo presencial respecto a tecnologías y procesos críticos
La composición del equipo presencial cumple los mínimos exigidos y los supera.

**ECONOCOM** propone un equipo presencial especializado que superan los mínimos técnicos requeridos.

- Aseguran una operación autónoma, estable y resiliente, así como una reducción significativa de escalados, tiempo de diagnóstico y dependencias externas. El modelo se fundamenta en una dotación equilibrada y reforzada mediante 10 perfiles lo que proporciona una cobertura holística sobre las tecnologías críticas y los procesos de negocio y de soporte al negocio.
- La estrategia se complementa con un modelo de gestión del conocimiento y planes de formación específicos, RTVM Certification Path, que, como se ha indicado, no se concreta.


**Puntuación: 6,00 puntos.**

## VALORACIÓN GLOBAL SOBRE B

A continuación, se muestra la valoración correspondiente a los Criterios Cualitativos, que se asocian con criterios de adjudicación cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**SOBRE B**) hasta **26 puntos**.




A continuación, se muestra la valoración por bloque de criterios:

 <b>TeleMadrid</b>		<b>SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE INTEGRAL AL USUARIO Y DE SUMINISTRO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SU EQUIPO DE TRABAJO</b>	
<b>SOBRE B (Técnico - Juicio de Valor)</b>		<b>Hasta 26 puntos</b>	
<b>B.1 CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA</b>		<b>Hasta 10 puntos</b>	
<b>B.2 ESTABILIDAD Y DEDICACIÓN DEL EQUIPO</b>		<b>Hasta 10 puntos</b>	
<b>B.3 EXPERIENCIA TÉCNICA ADICIONAL COBERTURA EN ALCANCE</b>		<b>Hasta 6 puntos</b>	
<b>Total SOBRE B</b>		<b>26 puntos</b>	

<b>Candidatos</b>	
<b>ECONOCOM</b>	
Adecuada	18,50
Adecuada	7,50
Adecuada	5,00
Idónea	6,00
<b>18,50</b>	

El detalle de la valoración, criterios y subcriterios, se muestra en la siguiente tabla:

 <b>TeleMadrid</b>		<b>SERVICIO GESTIONADO DE SOPORTE INTEGRAL AL USUARIO Y DE SUMINISTRO, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SU EQUIPO DE TRABAJO</b>	
<b>SOBRE B (Técnico - Juicio de Valor)</b>		<b>Hasta 26 puntos</b>	
<b>B.1 CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA</b>		<b>Hasta 10 puntos</b>	
<b>1.1 Plan de transición/asunción del servicio</b>		<b>Hasta 5 puntos</b>	
Cronograma detallado con hitos y entregables realistas.		Hasta 1 punto	
Identificación de riesgos y plan de mitigación coherente.		Hasta 1 punto	
Inventario de activos y documentación a recibir, con procesos de validación.		Hasta 1 punto	
Plan de formación del equipo de trabajo con cronograma.		Hasta 1 punto	
Mecanismos de coordinación con el personal de RTVM y/o el proveedor saliente.		Hasta 1 punto	
<b>1.2 Prestación del Servicio, Organización y Gobernanza</b>		<b>Hasta 5 puntos</b>	
SLAs por niveles de criticidad con tiempos de respuesta y resolución realistas.		Hasta 1 punto	
Herramientas de ticketing, reporting y dashboards		Hasta 1 punto	
Estructura Organizativa.		Hasta 1 punto	
Modelo de Seguimiento y Control del contrato.		Hasta 1 punto	
Procedimientos para gestión de incidencias, cambios.		Hasta 1 punto	
<b>B.2. ESTABILIDAD Y DEDICACIÓN DEL EQUIPO</b>		<b>Hasta 10 puntos</b>	
<b>2.1 Modelo de gestión del equipo presencial</b>		<b>Hasta 5 puntos</b>	
Organización del servicio presencial: estructura de turnos, solapes etc.		Hasta 2 puntos	
Medidas de gestión operativa para evitar sobrecargas en el servicio.		Hasta 2 puntos	
Mecanismos de seguimiento y revisión del modelo organizativo.		Hasta 1 punto	
<b>2.2 Continuidad del Servicio y Transferencia de Conocimiento</b>		<b>Hasta 5 puntos</b>	
Bolsa interna de suplentes.		Hasta 2 puntos	
Procedimiento de incorporación rápida.		Hasta 2 puntos	
Plan de retención del conocimiento.		Hasta 1 punto	
<b>B.3 EXPERIENCIA TÉCNICA ADICIONAL COBERTURA EN ALCANCE</b>		<b>Hasta 6 puntos</b>	
<b>3.1 Composición del equipo presencial respecto a tecnologías y procesos críticos</b>		<b>Hasta 6 puntos</b>	
La composición del equipo presencial cumple los mínimos exigidos y los supera.		Hasta 6 puntos	
<b>Total</b>		<b>26 puntos</b>	

<b>Candidatos</b>	
<b>ECONOCOM</b>	
Adecuada	7,50
Adecuada	2,50
	0,50
	0,50
	0,50
	0,50
	0,50
Idónea	5,00
	1,00
	1,00
	1,00
	1,00
Adecuada	5,00
Adecuada	2,50
	1,00
	1,00
	0,50
Adecuada	2,50
	1,00
	1,00
	0,50
Idónea	6,00
Idónea	6,00
	6,00
<b>18,50</b>	

En Pozuelo de Alarcón a 23 de febrero de 2026

[Redacted signature block]

[Redacted name]

Presidente

[Redacted signature block]

[Redacted name]

Vocal técnico

[Redacted signature block]

[Redacted name]

Vocal técnico

original firmado. Se han ocultado datos personales en aplicación de la normativa vigente.