



EXPEDIENTE: 2026-0043-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 14 de abril de 2026, con la finalidad de valorar las propuestas recibidas en respuesta al SOBRE B de los licitadores que han concurrido:

- **ATOS SPAIN S.A.**, en adelante **ATOS**
- **SEIDOR SOLUTIONS 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 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.

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:

<b>SOBRE B (Técnico - Juicio de Valor)</b>	<b>Hasta 45 puntos</b>
<b>B.1 CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA</b>	<b>Hasta 38 puntos</b>
<b>B.2 CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>Hasta 7 puntos</b>

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: 100 % de la puntuación máxima asignada al subcriterio correspondiente.*
- **ADECUADA:** propuestas que presentan una buena solución en cuanto a cobertura, claridad y detalle.  
*Ponderación: 50 % de la puntuación máxima asignada al subcriterio correspondiente.*
- **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: 0 % de la puntuación asignada al subcriterio correspondiente.*

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>B.1 CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA</b>	<b>Hasta 38 puntos</b>
<b>1.1 Contexto y entendimiento del servicio</b>	<b>Hasta 4 puntos</b>
Servicio gestionado de mantenimiento y soporte	Hasta 2 puntos
Servicio en modalidad Asistencia Técnica	Hasta 2 puntos
<b>1.2 Organización del servicio</b>	<b>Hasta 6 puntos</b>
Organización del servicio gestionado (Línea Base, Evolutivos, Asistencia Técnica)	Hasta 2 puntos
Metodología y herramientas	Hasta 2 puntos
Gestión de riesgos	Hasta 2 puntos
<b>1.3 Plan de Transferencia del conocimiento</b>	<b>Hasta 2 puntos</b>
Formación	Hasta 1 punto
Documentación	Hasta 1 punto
<b>1.4 Servicio Gestionado – Evolutivos: experiencia adicional</b>	<b>Hasta 6 puntos</b>
Tratamiento y carga de volúmenes de información en BBDD SQL	Hasta 3 puntos
Explotación granulada de la información	Hasta 3 puntos
<b>1.5 Servicio en modalidad Asistencia Técnica: experiencia adicional</b>	<b>Hasta 20 puntos</b>
Archivo Digital	Hasta 2 puntos
Ciclo de emisión y Programación	Hasta 2 puntos
ERPs ( ECOFIN/RRHH)	Hasta 2 puntos
Gestión de recursos audiovisuales móviles (cámaras, mochilas 4G)	Hasta 2 puntos
Gestión de material audiovisual	Hasta 2 puntos
Gestión de señales de directo externas	Hasta 2 puntos
Audiencias	Hasta 2 puntos
Cobertura a eventos informativos de alta relevancia (elecciones)	Hasta 2 puntos
Portales de servicios a usuarios	Hasta 2 puntos
Gestión de la configuración (CMDB u otras plataformas equivalentes)	Hasta 2 puntos
<b>B.2 CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>Hasta 7 puntos</b>
<b>2.1 Medidas para asegurar la continuidad del servicio y del conocimiento</b>	<b>Hasta 7 puntos</b>
Modelo de continuidad del servicio	Hasta 3 puntos
Gestión y preservación del conocimiento	Hasta 3 puntos
Indicadores de calidad interna y mejora continua	Hasta 1 punto
<b>Total</b>	<b>45 puntos</b>

## **B.1 CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA -- Hasta 38 puntos**

### **1.1 Contexto y entendimiento del servicio -- Hasta 4 puntos**

Servicio gestionado de mantenimiento y soporte: hasta 2 puntos.

Servicio en modalidad Asistencia Técnica: hasta 2 puntos.

#### **ATOS**

La propuesta de valor 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.

La oferta identifica de forma expresa las plataformas, aplicaciones y ámbitos incluidos en el alcance, así como los servicios de soporte, operación, mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, y apoyo al desarrollo.

El planteamiento y el enfoque de la solución resultan sólidos, con una descripción clara del alcance funcional y tecnológico, un modelo unificado de prestación y una cobertura suficiente de las necesidades actuales y evolutivas del servicio. En consecuencia, se considera que la propuesta presenta un nivel de detalle alto y un entendimiento especialmente consistente del contexto de prestación.

Puntuación: 4 puntos.

#### **SEIDOR**

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

La oferta desarrolla de forma extensa el análisis del entorno RTVM, del ecosistema tecnológico, de los procesos de negocio y de los principales retos del servicio, incluyendo la Intranet corporativa, las aplicaciones de soporte al negocio y los portales institucionales.

El planteamiento está bien alineado con los requerimientos.

Puntuación: 4 puntos.

### **1.2 Organización general del servicio -- Hasta 6 puntos**

Organización del servicio gestionado (Línea Base, Evolutivos, Asistencia Técnica): hasta 2 puntos.

Metodología y herramientas utilizadas para la coordinación, seguimiento y control, incluyendo reuniones, informes, etc.: hasta 2 puntos.

Gestión de riesgos. Gestión de la no disponibilidad de los recursos vinculados al servicio en cualquiera de las modalidades: hasta 2 puntos.

#### **ATOS**

Presenta el servicio de manera estructurada, incluyendo una descripción completa del modelo operativo, con una línea transversal centrada en la gestión global y líneas específicas asociadas a los distintos procesos y al alcance tecnológico requerido.

Como marco metodológico, la propuesta se apoya en estándares reconocidos, incluyendo ITIL y CMMI nivel 3, incorporando además un modelo de gobierno, seguimiento y control basado en comités, reporting periódico, herramientas de ticketing, soporte a ingeniería de software y gestión de la configuración.

Respecto a la gestión de riesgos, la propuesta realiza un planteamiento formal, completo y bien integrado en los planes de trabajo, contemplando seguimiento, mitigación y mecanismos específicos para hacer frente a contingencias derivadas de la no disponibilidad de recursos, mediante medidas de sustitución, transferencia de conocimiento, cobertura de ausencias y solape entre perfiles. Todo ello refuerza la solidez y madurez de la propuesta en este apartado.

Puntuación: 6 puntos.

#### **SEIDOR**

Presenta el servicio de manera ordenada y consistente, con un modelo organizativo completo, una definición adecuada de roles, un esquema de gobierno en varios niveles y un planteamiento metodológico basado en ITIL, CMMI y gestión por SLA/OLA.

Dispone asimismo de herramientas de soporte al servicio, modelo de comunicación, monitorización, reporting y un enfoque de mejora continua razonablemente integrado en la gobernanza general del servicio.

Respecto a la gestión de riesgos, aunque la oferta incorpora un planteamiento formal y adecuado, con identificación general de riesgos y medidas de seguimiento, se aprecia un menor grado de concreción en relación con la cobertura de la no disponibilidad efectiva de los recursos vinculados al servicio en cualquiera de sus modalidades.

Puntuación: 5 puntos.

#### **1.3 Plan de Transferencia del conocimiento -- Hasta 2 puntos**

**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: hasta 1 punto.

**Documentación:** listado de la documentación que se propone aportar y ejemplos de los documentos o informes de seguimiento: hasta 1 punto.

#### **ATOS**

Plantea un modelo de gestión del conocimiento que se activa en las fases de ejecución y devolución del servicio por diferentes razones, tales como rotación o ampliación del equipo de trabajo, ampliación o modificación del alcance tecnológico y necesidades de transición del servicio.

El plan de formación propuesto, basado en sesiones específicas, seguimiento del conocimiento adquirido y acompañamiento práctico, está bien descrito y presenta un alto grado de concreción, especialmente en la estructuración del proceso de transferencia y en los entregables asociados.

Incluye documentación técnica y funcional, informes de seguimiento y control, evidencias de transición, matrices, planes y repositorio de conocimiento. El planteamiento es completo.

Puntuación: 2 puntos.

#### **SEIDOR**

Plantea un modelo de gestión del conocimiento estructurado en capas funcional, técnica y operativa, con repositorio de conocimiento, inventario inicial, catálogo de procedimientos, base documental y elementos de soporte al servicio.

La documentación contemplada resulta adecuada y alineada con las exigencias del pliego. No obstante, el plan formativo se presenta con un menor grado de concreción en cuanto a duración, horarios, desglose del temario y definición específica de objetivos formativos.

Puntuación: 1,50 puntos.

#### 1.4 Servicio Gestionado- Evolutivos: Experiencia adicional: hasta 6 puntos.

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 “Audilancia-Generación de Informes”, aportaría valor adicional al servicio, facilitando la ejecución del mismo:

- Tratamiento y carga de volúmenes de información en BBDD SQL (hasta 3 puntos).
- Explotación granulada de la información. (hasta 3 puntos).

Se otorgará (0,75) puntos, hasta un máximo de (3) puntos en cada subcriterio, por un lado, tratamiento y carga de grandes volúmenes de información y por otro, explotación granulada de la información, si el equipo vinculado a esta modalidad de servicio acredita experiencia profesional en cada una de las 4 fases consideradas en el ciclo de vida de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones que soporten estos procesos: (1ª) análisis / (2ª) diseño/ (3ª) construcción/ (4ª) mantenimiento.

Se deja constancia de que la valoración del debe realizarse exclusivamente sobre los CV adscritos al servicio gestionado en sus componentes de línea base y evolutivos, y no sobre el perfil propuesto para la modalidad de Asistencia Técnica, cuya experiencia adicional constituye el objeto específico de valoración del criterio 1.5. En consecuencia, para este apartado se atiende únicamente a la experiencia acreditada en los perfiles de servicio gestionado y, en particular, a su adecuación a los dos subcriterios expresamente definidos en el criterio: tratamiento y carga de volúmenes de información en BBDD SQL y explotación granulada de la información.

#### **ATOS**

La propuesta permite considerar acreditadas las cuatro fases relativas a tratamiento y carga de volúmenes de información en BBDD SQL por la presencia en los CV adscritos al servicio gestionado de: análisis funcional, definición de modelo de datos, migraciones a SQL Server, implantación y seguimiento de incidencias y mantenimiento evolutivo.

Acredita también una cobertura más completa de Explotación granulada de la información por la experiencia reflejada en explotación funcional de la información, mantenimiento evolutivo, sistemas editoriales y proyectos con tratamiento y publicación de datos.

Puntuación: 6 puntos.

Subcriterio	Análisis	Diseño	Construcción	Mantenimiento	Total
Tratamiento y carga de volúmenes de información en BBDD SQL	Acreditada 0,75	Acreditada 0,75	Acreditada 0,75	Acreditada 0,75	3,00
Explotación granulada de la información	Acreditada 0,75	Acreditada 0,75	Acreditada 0,75	Acreditada 0,75	3,00



## SEIDOR

Incluye en su memoria técnica referencias generales a SQL Server, a cargas mediante SSIS y al tratamiento de información, pero en los CV adscritos al servicio gestionado la acreditación resulta menos concreta, por lo que procede valorar parcialmente análisis, construcción y mantenimiento, y no acreditada la fase de diseño.

Del mismo modo describe adecuadamente en su memoria técnica el tratamiento analítico de audiencias y la generación de informes, pero no queda trasladada con igual concreción a los currículos valorables del servicio gestionado, por lo que la acreditación se estima parcial en tres fases y no acreditada en diseño

Puntuación: 2,28 puntos.

Subcriterio	Análisis	Diseño	Construcción	Mantenimiento	Total
Tratamiento y carga de volúmenes de información en BBDD SQL	Parcialmente acreditada 0,38	No acreditada 0	Parcialmente acreditada 0,38	Parcialmente acreditada 0,38	1,14
Explotación granulada de la información	Parcialmente acreditada 0,38	No acreditada	Parcialmente acreditada 0,38	Parcialmente acreditada 0,38	1,14

### 1.5 Servicio en modalidad Asistencia Técnica: Experiencia adicional: hasta 20 puntos.

Dado que el perfil de técnico de soporte/desarrollador senior en modalidad de asistencia técnica debe colaborar con el equipo de desarrollo de RTVM y cooperar en las tareas de mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones existentes, se valorará el conocimiento funcional y tecnológico previo en procesos y sistemas análogos a los relacionados con el objeto del contrato, por cuanto permite aportar valor desde el arranque del servicio y reduce los riesgos asociados a la fase de entendimiento y contextualización de las necesidades.

Se valorará el conocimiento acreditado del perfil propuesto en los siguientes entornos, plataformas o aplicaciones, o en sistemas de características análogas:

- Sistemas de archivo digital e integración con plataformas de archivo (tipo INVENIO u otras), incluyendo acceso para consultas y actualización de datos. (hasta 2 puntos).
- Sistemas de gestión del ciclo de emisión y programación, incluyendo rejilla de programación, orden y registro de emisión, y entornos multicanal. (hasta 2 puntos).
- Integración con ERPs (por ejemplo, SAP para procesos ECO-FIN, META-4 para procesos de RRHH u otros sistemas equivalentes). (hasta 2 puntos).
- Plataformas de gestión de recursos audiovisuales móviles (cámaras, mochilas 4G u otros dispositivos), desde la solicitud hasta la recepción y disponibilidad del material. (2 puntos).
- Sistemas de gestión de material audiovisual procedente de terceros, incluyendo solicitudes, recepción y registro. (hasta 2 puntos).
- Sistemas de gestión de señales de directo externas y plataformas de soporte a los procesos asociados. (hasta 2 puntos).
- Integración con bases de datos de audiencias (tipo Kantar u otras fuentes equivalentes). (hasta 2 puntos).
- Procesos de cobertura de eventos informativos de alta relevancia (como procesos electorales), incluyendo contribución de datos y control de calidad de la información. (hasta 2 puntos).

- Portales de servicios a usuarios (como portales del paciente o plataformas similares) que integren frontend y backend para la gestión de campañas o comunicaciones. (hasta 2 puntos).
- Herramientas de gestión de la configuración (CMDB u otras plataformas equivalentes). (hasta 2 puntos).

Por cada entorno se otorgará hasta un máximo de 2 puntos. Se contemplan 10 entornos con lo que al subcriterio se le otorgará como máximo 20 puntos.

Para cada entorno, se otorgarán 0,5 puntos por cada fase del ciclo de vida de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones considerada ((1.ª) análisis, (2.ª) diseño, (3.ª) construcción y (4.ª) mantenimiento) en la que se acredite participación del equipo asignado a la modalidad de asistencia técnica, hasta un máximo de 2 puntos por entorno, de conformidad con la documentación acreditativa aportada en la oferta.

Se deja constancia de que la valoración debe realizarse **exclusivamente sobre el CV del perfil propuesto para la modalidad de Asistencia Técnica**, y no sobre el conjunto de perfiles adscritos al servicio gestionado, valorando únicamente la experiencia adicional específicamente acreditada en los ámbitos funcionales descritos en el criterio.

### ATOS

El perfil propuesto acredita de forma expresa experiencia previa en aplicaciones y entornos directamente relacionados con varios de los subcriterios objeto de valoración, con referencias concretas a **Archivo Digital Invenio, continuidad de programación con Harris ADC-100, sistemas HIVE, audiencias con SOFRES/Kantar Media, ERP de recursos humanos Meta4, repositorio de elecciones, CMDB**, así como otras aplicaciones internas del ecosistema de Telemadrid. Esta acreditación nominativa, vinculada además al propio entorno de Telemadrid, aporta un nivel de adecuación particularmente elevado al contenido funcional del criterio.

Puntuación: 16,25 puntos.

Subcriterio	Análisis y diseño	Construcción e integración	Implantación y puesta en producción	Soporte, mantenimiento y evolución	Total
Archivo Digital	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0,5 Acreditada	1,75
Ciclo de emisión y Programación	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0,5 Acreditada	1,75
ERPs ECOFIN / RRHH	0,25 Parcialmente acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0 No acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0,75

Subcriterio	Análisis y diseño	Construcción e integración	Implantación y puesta en producción	Soporte, mantenimiento y evolución	Total
Gestión de recursos audiovisuales móviles (cámaras, mochilas 4G)	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0,5 Acreditada	1,75
Gestión de material audiovisual	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0,5 Acreditada	1,75
Gestión de señales de directo externas	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0,5 Acreditada	1,75
Audiencias	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0,5 Acreditada	1,75
Cobertura a eventos informativos de alta relevancia (elecciones)	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0,5 Acreditada	1,75
Portales de servicios a usuarios	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	2,00
Gestión de la configuración CMDB u otras plataformas equivalentes	0,5 Acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0 No acreditada	0,5 Acreditada	1,25

## SEIDOR

El perfil de asistencia técnica propuesto acredita solvencia técnica y una experiencia relevante en tecnologías Microsoft y desarrollo corporativo, con conocimiento de **.NET, Visual Studio, ASPX, SQL Server, SSIS, Telerik** y herramientas de control de versiones, lo que evidencia un adecuado encaje técnico con la modalidad de asistencia técnica. No obstante, en el CV aportado no se aprecia con el mismo nivel de concreción una experiencia adicional previa específicamente vinculada a los ámbitos funcionales concretos descritos en el criterio 1.5.

Puntuación: 4,75 puntos.



Subcriterio	Análisis y diseño	Construcción e integración	Implantación y puesta en producción	Soporte, mantenimiento y evolución	Total
Archivo Digital	0 No acreditada	0 No acreditada	0 No acreditada	0 No acreditada	0,00
Ciclo de emisión y Programación	0 No acreditada	0 No acreditada	0 No acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0,25
ERPs ECOFIN / RRHH	0,25 Parcialmente acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0 No acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0,75
Gestión de recursos audiovisuales móviles (cámaras, mochilas 4G)	0 No acreditada	0 No acreditada	0 No acreditada	0 No acreditada	0,00
Gestión de material audiovisual	0 No acreditada	0 No acreditada	0 No acreditada	0 No acreditada	0,00
Gestión de señales de directo externas	0 No acreditada	0 No acreditada	0 No acreditada	0 No acreditada	0,00
Audiencias	0,25 Parcialmente acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0 No acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0,75
Cobertura a eventos informativos de alta relevancia (elecciones)	0 No acreditada	0 No acreditada	0 No acreditada	0 No acreditada	0,00
Portales de servicios a usuarios	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	0,5 Acreditada	2,00
Gestión de la configuración CMDb u otras plataformas equivalentes	0,25 Parcialmente acreditada	0,25 Parcialmente acreditada	0 No acreditada	0,5 Acreditada	1,00

## **B2. Continuidad del servicio y gestión del conocimiento: hasta 7 puntos**

Con el fin de garantizar el mantenimiento de los niveles de servicio durante toda la vigencia del contrato, se valorará la calidad y eficacia de las medidas organizativas y técnicas propuestas por el licitador para asegurar la continuidad del servicio y la adecuada gestión del conocimiento.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Modelo de continuidad del servicio: descripción de los procedimientos para asegurar que el servicio se presta con los niveles de calidad, disponibilidad y tiempos de respuesta requeridos, incluso en situaciones de incremento de carga de trabajo, cambios organizativos del proveedor o evolución tecnológica del entorno. (hasta 3 puntos).
- Gestión y preservación del conocimiento: mecanismos previstos para identificar, documentar y mantener el conocimiento necesario sobre los procesos, aplicaciones y servicios objeto del contrato (repositorios de documentación, manuales, procedimientos, bases de conocimiento, etc.), de forma que se minimice el riesgo de pérdida de información relevante para la prestación del servicio. (hasta 3 puntos).
- Indicadores de calidad interna y mejora continua: propuesta de indicadores, revisiones periódicas y acciones de mejora continua sobre la prestación del servicio para garantizar la continuidad y la estabilidad en los niveles de calidad comprometidos. (hasta 1 punto).

## **ATOS**

En relación con la continuidad del servicio y la gestión del conocimiento el planteamiento resulta sólido, completo y bien orientado a garantizar la estabilidad operativa del servicio durante toda la vigencia del contrato, incorporando una aproximación madura a la gestión, seguimiento y control de la prestación.

El modelo de continuidad del servicio propuesto es realista, presentan un enfoque estructurado de gestión del servicio y una capacidad para sostener servicios de mantenimiento, soporte, operación y evolución. La propuesta se apoya, además, en perfiles con experiencia en gestión de servicio, seguimiento operativo, coordinación, análisis funcional, soporte continuado y control de proyectos, lo que permite concluir que el modelo ofrece garantías para mantener los niveles de calidad, disponibilidad y respuesta requeridos, incluso ante incidencias, variaciones de carga o necesidades de adaptación del servicio. (3 puntos).

Respecto a la gestión y preservación del conocimiento, la propuesta incorpora elementos consistentes de documentación, manuales, seguimiento de incidencias, formación a usuarios, transferencia de conocimiento y mantenimiento del saber operativo durante la ejecución del servicio. La experiencia acreditada por los perfiles propuestos refleja participación continuada en tareas de análisis, documentación, implantación, soporte, formación y evolución de sistemas, lo que refuerza la fiabilidad del modelo planteado para evitar dependencia de personas concretas y minimizar el riesgo de pérdida de conocimiento relevante. (3 puntos).

En cuanto a los indicadores de calidad interna y mejora continua, la propuesta se alinea con un modelo maduro de gestión del servicio, apoyado en seguimiento periódico, control operativo, reporting, metodología de gestión y cultura de mejora. (1 punto).

Puntuación: 7 puntos.

## **SEIDOR**

Presenta una propuesta idónea en el criterio de continuidad del servicio y gestión del conocimiento, ofrece una solución completa, clara y detallada, alineada con los requerimientos del pliego y orientada expresamente a garantizar la estabilidad operativa, la trazabilidad del servicio y la preservación del conocimiento durante toda la vigencia del contrato.

En cuanto al modelo de continuidad del servicio, la propuesta describe de forma precisa un modelo operativo integral basado en punto único de entrada, gobierno en distintos niveles, gestión de incidencias, peticiones, problemas, cambios y configuraciones, junto con reuniones periódicas de seguimiento, informes operativos y ejecutivos, control de SLA/OLA y mecanismos de escalado. Además, contempla expresamente la continuidad ante fases de

asimilación, prestación y devolución del servicio, así como la adaptación ante variaciones de carga, cambios organizativos y evolución tecnológica. (3 puntos).

Respecto de la gestión y preservación del conocimiento, desarrolla de forma detallada una estrategia de transferencia estructurada en capas funcional, técnica y operativa, incluyendo inventario inicial, mapa de aplicaciones y dependencias, catálogo de procedimientos, base de conocimiento operativa, matrices de interlocución y escalado, repositorio documental centralizado, control de versiones y entrega ordenada del conocimiento tanto en la transición como en la devolución del servicio. Propone una solución realista para minimizar el riesgo de pérdida de información relevante. (3 puntos).

En relación con los indicadores de calidad interna y mejora continua, la propuesta incorpora un modelo formal de indicadores, cuadro de mando, revisiones mensuales, análisis de desviaciones y tendencias, identificación proactiva de mejoras, acciones correctoras y seguimiento de resultados, integrando además estos elementos en el informe ejecutivo mensual y en el comité de seguimiento. (1 punto).

Puntuación: 7 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 45 puntos.

 <b>SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE APLICACIONES CORPORATIVAS Y APOYO AL DESARROLLO</b>		Candidatos	
		ATOS	SEIDOR
<b>SOBRE B (Técnico - Juicio de Valor)</b>	<b>Hasta 45 puntos</b>	<b>34,25</b>	<b>17,53</b>
<b>B.1 CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA</b>	<b>Hasta 38 puntos</b>	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>
<b>1.1 Contexto y entendimiento del servicio</b>	<b>Hasta 4 puntos</b>	<b>2,00</b>	<b>2,00</b>
Servicio gestionado de mantenimiento y soporte	Hasta 2 puntos	2,00	2,00
Servicio en modalidad Asistencia Técnica	Hasta 2 puntos	2,00	2,00
<b>1.2 Organización del servicio</b>	<b>Hasta 6 puntos</b>	<b>6,00</b>	<b>5,00</b>
Organización del servicio gestionado (Línea Base, Evolutivos, Asistencia Técnica)	Hasta 2 puntos	2,00	2,00
Metodología y herramientas	Hasta 2 puntos	2,00	2,00
Gestión de riesgos	Hasta 2 puntos	2,00	1,00
<b>1.3 Plan de Transferencia del conocimiento</b>	<b>Hasta 2 puntos</b>	<b>2,00</b>	<b>1,50</b>
Formación	Hasta 1 punto	1,00	1,00
Documentación	Hasta 1 punto	1,00	0,50
<b>1.4 Servicio Gestionado – Evolutivos: experiencia adicional</b>	<b>Hasta 6 puntos</b>	<b>6,00</b>	<b>2,28</b>
Tratamiento y carga de volúmenes de información en BBDD SQL	Hasta 3 puntos	3,00	1,14
Explotación granulada de la información	Hasta 3 puntos	3,00	1,14
<b>1.5 Servicio en modalidad Asistencia Técnica: experiencia adicional</b>	<b>Hasta 20 puntos</b>	<b>16,25</b>	<b>4,75</b>
Archivo Digital	Hasta 2 puntos	1,75	0,00
Ciclo de emisión y Programación	Hasta 2 puntos	1,75	0,25
ERPs ( ECOFIN/RRHH)	Hasta 2 puntos	0,75	0,75
Gestión de recursos audiovisuales móviles (cámaras, mochilas 4G)	Hasta 2 puntos	1,75	0,00
Gestión de material audiovisual	Hasta 2 puntos	1,75	0,00
Gestión de señales de directo externas	Hasta 2 puntos	1,75	0,00
Audiencias	Hasta 2 puntos	1,75	0,75
Cobertura a eventos informativos de alta relevancia (elecciones)	Hasta 2 puntos	1,75	0,00
Portales de servicios a usuarios	Hasta 2 puntos	2,00	2,00
Gestión de la configuración (CMDB u otras plataformas equivalentes)	Hasta 2 puntos	1,25	1,00
<b>B.2 CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>Hasta 7 puntos</b>	<b>7,00</b>	<b>7,00</b>
<b>2.1 Medidas para asegurar la continuidad del servicio y del conocimiento</b>	<b>Hasta 7 puntos</b>	<b>7,00</b>	<b>7,00</b>
Modelo de continuidad del servicio	Hasta 3 puntos	3,00	3,00
Gestión y preservación del conocimiento	Hasta 3 puntos	3,00	3,00
Indicadores de calidad interna y mejora continua	Hasta 1 punto	1,00	1,00
<b>Total</b>	<b>45 puntos</b>	<b>41,25</b>	<b>24,53</b>

 <b>SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE APLICACIONES CORPORATIVAS Y APOYO AL DESARROLLO</b>		Candidatos	
SOBRE B (Técnico - Juicio de Valor)		ATOS	SEIDOR
Hasta 45 puntos		41,25	24,53
B.1 CALIDAD DE LA PROPUESTA TÉCNICA	Hasta 38 puntos	34,25	17,53
B.2 CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Hasta 7 puntos	7,00	7,00
Total SOBRE B		41,25	24,53

En Pozuelo de Alarcón a 17 de abril de 2026

[Redacted signature]

[Redacted name]  
Presidente

[Redacted signature]

Vocal técnico

[Redacted signature]

Vocal técnico

Este documento es firmado. Se han ocultado datos personales en aplicación de la normativa vigente.