



RTVM

EXPEDIENTE: 2026-0146-ING

LICITACIÓN: SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LIBRERÍA ROBOTIZADA

VALORACIÓN CRITERIOS SUBJETIVOS – SOBRE B INFORME TÉCNICO

Reunidos el Presidente y los Vocales Técnicos de la Mesa de Contratación, en sesión de fecha 07 de mayo de 2026, con la finalidad de valorar la propuesta técnica recibida como respuesta al SOBRE B de los licitadores que han concurrido:

- **TELEFONICA SERVICIOS AUDIOVISUALES S.A.U.**, en adelante **TSA**

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

INFORME

1. Esta licitación tiene por **objeto** la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de la librería robotizada que forma parte de la infraestructura técnica del Archivo Digital de RTVM.
2. Para la contratación de esta prestación se ha seguido el procedimiento **Abierto, mediante pluralidad de criterios**.
3. Todas las características de este contrato, se especifican en el **Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el Pliego de Prescripciones Técnicas**. 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 que quede garantizada su prestación.

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 20 puntos.

Nº	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	Puntuación máxima
1	Calidad Técnica de la propuesta	Hasta 20 puntos
	DEFINICIÓN DEL SERVICIO GLOBAL	Hasta 10 puntos
1.1	Definición general y descripción del servicio. Procesos que se van a implantar, procedimientos operativos, plan de devolución, circuitos de escalado y reporting propuesto., hasta un máximo de 10 puntos, conforme a la siguiente escala: DEFINICIÓN SUFICIENTE: desde 0 hasta 4.99 puntos DEFINICIÓN ADECUADA: desde 5 hasta 9.99 puntos DEFINICIÓN IDÓNEA: 10 puntos	Hasta 10 puntos
	ORGANIZACIÓN GENERAL DEL SERVICIO	Hasta 10 puntos
1.2	Descripción y forma de uso de los medios técnicos que se aportan para garantizar los niveles de servicio comprometido. Se valoran positivamente los medios técnicos específicos, detallados y dimensionados, hasta un máximo de 1 punto, conforme a la siguiente escala: DESCRIPCIÓN SUFICIENTE: desde 0 hasta 0.49 puntos DESCRIPCIÓN ADECUADA: desde 0.50 hasta 0.99 puntos DESCRIPCIÓN IDÓNEA: 1 punto	Hasta 1 punto
	Equipo de trabajo: desglose de los perfiles involucrados con el detalle de los roles y responsabilidades de cada uno dentro de la estructura organizativa propuesta, hasta un máximo de 2 puntos, conforme a la siguiente escala: DEFINICIÓN SUFICIENTE: desde 0 hasta 0.99 puntos DEFINICIÓN ADECUADA: desde 1 hasta 1.99 puntos DEFINICIÓN IDÓNEA: 2 puntos	Hasta 2 puntos

<p>Modelo de gestión de incidencias. Descripción de los pasos a seguir para todo el ciclo de vida de una incidencia, incluyendo la matriz de escalado prevista hasta un máximo de 3 puntos, conforme a la siguiente escala:</p> <p>DESCRIPCIÓN SUFICIENTE: desde 0 hasta 1.49 puntos</p> <p>DESCRIPCIÓN ADECUADA: desde 1.5 hasta 2.99 puntos</p> <p>DESCRIPCIÓN IDÓNEA: 3 puntos</p>	Hasta 3 puntos
<p>Modelo de gestión del servicio de mantenimiento. Descripción de los procedimientos de seguimiento y control propuestos, hasta un máximo de 3 puntos, conforme a la siguiente escala:</p> <p>DESCRIPCIÓN SUFICIENTE: desde 0 hasta 1.49 puntos</p> <p>DESCRIPCIÓN ADECUADA: desde 1.5 hasta 2.99 puntos</p> <p>DESCRIPCIÓN IDÓNEA: 3 puntos</p>	Hasta 3 puntos
<p>Niveles de servicio. Detalle de cada uno de los SLA, indicando las coberturas y tiempos de respuesta de cada uno de los fabricantes, hasta un máximo de 1 punto, conforme a la siguiente escala:</p> <p>DESCRIPCIÓN SUFICIENTE: desde 0 hasta 0.49 puntos</p> <p>DESCRIPCIÓN ADECUADA: desde 0.50 hasta 0.99 puntos</p> <p>DESCRIPCIÓN IDÓNEA: 1 punto</p>	Hasta 1 punto
SUBTOTAL 20 PUNTOS	

- **TSA**

- Definición del servicio global: propuesta clara con el detalle necesario que permite confirmar el buen entendimiento del alcance del servicio requerido por el licitante. Se muestran desglosados cada uno de los puntos relevantes. **Idónea (10 puntos).**
- Organización general del servicio:
 - Descripción de los medios técnicos para garantizar los niveles de servicio comprometido: se cita el uso de las herramientas que darán servicio al cumplimiento del objeto del contrato y los canales propuestos de comunicación. **Adecuada (0,75 puntos).**
 - Equipo de trabajo: se muestra el organigrama del servicio propuesto con el detalle del rol de cada perfil. **Idónea (2 puntos).**
 - Modelo de gestión de incidencias: mediante diagrama de flujo quedan perfectamente reflejadas las pautas que se deben seguir ante cualquier incidencia. Además, se exponen de cada uno de los procedimientos cuales son las actuaciones que se llevarán a cabo. **Idónea (3 puntos).**
 - Modelo de gestión del servicio de mantenimiento. Procedimientos de seguimiento y control: quedan desglosados los principales

procedimientos en los que se fundamentan para la correcta prestación del servicio. **Adecuada (2 puntos).**

- **Niveles de servicio:** se detallan con buen detalle los SLA de cada uno de los fabricantes incluyendo el listado de equipamiento comprometido. **Idónea (1 punto)**

La puntuación obtenida ha sido:



Nº	CRITERIO	Puntuación Máxima
1	Calidad Técnica de la propuesta	Hasta 20 puntos
1.1	Definición del servicio global	Hasta 10 puntos
	Definición general y descripción del servicio. Procesos que se van a implantar, procedimientos operativos, plan de devolución, circuitos de escalado y reporting.	Hasta 10 puntos
1.2	Organización general del servicio	Hasta 10 puntos
	Descripción de los medios técnicos que se aportan para garantizar los niveles de servicio comprometido.	Hasta 1 punto
	Equipo de trabajo: desglose de los perfiles involucrados con el detalle de los roles y responsabilidades de cada uno dentro de la estructura organizativa propuesta	Hasta 2 puntos
	Modelo de gestión de incidencias	Hasta 3 puntos
	Modelo de gestión del servicio de mantenimiento. Procedimientos de seguimiento y control	Hasta 3 puntos
	Niveles de servicio	Hasta 1 punto
	SUBTOTAL	20puntos

Adecuada	10
Idónea	10
Adecuada	8,75
Adecuada	0,75
Idónea	2
Idónea	3
Adecuada	2
Idónea	1
	18,75

Criterios de valoración

Según el Pliego de Cláusulas Administrativas, en su página 22, hace la siguiente explicación acerca de cómo se hará la evaluación de los criterios:

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

- **IDÓNEA:** propuestas muy completas, detalladas, coherentes y claramente adaptadas a las necesidades.

Ponderación: la máxima puntuación.

- **ADECUADA:** propuestas que presentan una buena solución, bien estructurada y alineada con el servicio.

Ponderación: entre la mitad de la puntuación y la máxima puntuación.

- **SUFICIENTE:** propuestas que se limitan a una descripción genérica, con falta de concreción, que cumple mínimamente sin aportar valor diferencial.

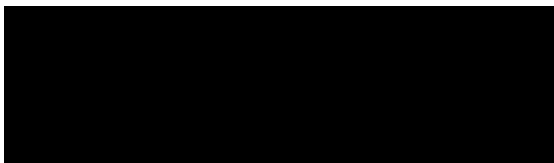
Ponderación: entre la mínima puntuación y la mitad de la puntuación.

Resultado final de las valoraciones:

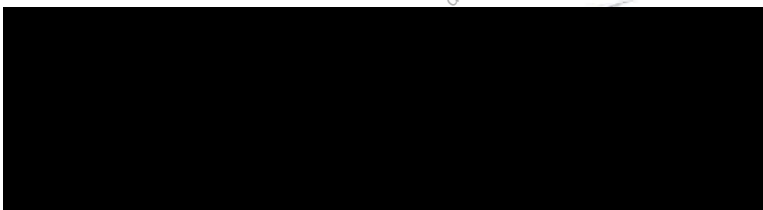


Nº	Calidad Técnica		
1	Definición del servicio global	Hasta 10 puntos	10
2	Organización general del servicio	Hasta 10 puntos	8,75
TOTAL		20 PUNTOS	18,75

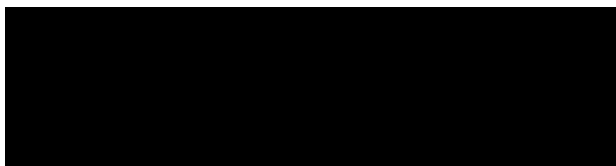
En Pozuelo de Alarcón, a 07 de mayo de 2026



Presidente: [Redacted] en calidad de Subdirector de Ingeniería y Documentación.



Vocal técnico: [Redacted] en calidad de miembro del área de Mantenimiento Electrónico.



Vocal técnico: [Redacted] en calidad de Jefe de Proyectos del área de Ingeniería

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