

INFORME DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS ADMITIDAS EN EL EC/1-001/26 “SERVICIO DE SOPORTE, ATENCIÓN A USUARIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA A SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA RTVA Y SU SOCIEDAD FILIAL CANAL SUR RADIO Y TELEVISIÓN, S.A.” EN RELACIÓN CON LOS CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR

El Expediente de Contratación EC/1-001/26 “SERVICIO DE SOPORTE, ATENCIÓN A USUARIOS Y ASISTENCIA TÉCNICA A SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA RTVA Y SU SOCIEDAD FILIAL CANAL SUR RADIO Y TELEVISIÓN, S.A.” incluye entre los criterios de adjudicación criterios evaluables mediante juicios de valor, a los que se asigna un máximo de 30 puntos.

Debe valorarse el Plan de Servicio presentado por cada empresa admitida, que debe seguir la sistemática indicada en el Anexo II del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), según los siguientes criterios:

1. Los apartados 1 al 5 del Plan de Servicio se valoran hasta 20 puntos.
2. El apartado 6, relativo a la Metodología y actividades de gestión del conocimiento se valora hasta 5 puntos.
3. Por último, el apartado 7, relativo a la Descripción de actividades de las fases de transición y devolución se valora hasta 5 puntos.

En el apartado J.4 del del Cuadro de Características de la Contratación del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) se establece como umbral mínimo de puntuación en la valoración de estos criterios sujetos a juicios de valor para que pueda abrirse y valorarse el sobre nº 3 la cifra de 17 puntos.

A la licitación se han presentado las siguientes 6 empresas que han resultado admitidas:

Informática ASTRON Multimedia, S.L., en adelante ASTRON.

- Atech Avanced Solutions, S.A., en adelante AYESA.
- Soltel IT Solutions, S.L., en adelante SOLTEL.
- Teknei Information Technology, S.L, en adelante TEKNEI.
- Tier1 Technology, S.A, en adelante TIER1.
- La U.T.E. Solutia InnovaWorld Technologies, S.L.-Pulsia Technology, S.L., en adelante la UTE.

A continuación, se valoran los tres criterios anteriormente identificados para cada una de ellas.

1. Apartados 1 al 5 del Plan de Servicio.

ASTRON presenta una descripción adecuada, detallando los procesos alineados con ITIL 4, relatan la experiencia de la empresa, adjudicaciones previas y que cuentan con personal en las provincias. También indican su clasificación y las certificaciones ISO, ENS nivel medio y otras con las que cuenta.

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	23/02/2026 11:57:31	PÁGINA 1/8
VERIFICACIÓN	52Pr4STW8CN4U8C3GWUCYXXYSPGQV5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Detalla los medios materiales asociados a cada técnico adscrito al servicio, incluye el uso de Ennuvia como plataforma de agentes de IA conversacional desarrollada por ASTRON, incluye una centralita inteligente de atención telefónica (IVR) y una herramienta propia de gestión de incidentes (SysSem). También incluyen un chatbot integrado con GLPI y el portal de autoservicio. Referencian un mecanismo de clasificación automática e inmediata de las incidencias.

Respecto a los recursos humanos, incluye, además del coordinador del servicio, con cualificación superior a la mínima exigida, 6 técnicos de N1, 6 técnicos de N2 en Sevilla y 1 técnico para los centros territoriales por provincia. Incluyen la previsión de facilitar una planificación detallada mensual de los turnos, así como reuniones de coordinación semanal interna y reuniones mensuales.

Por todo ello, **se otorga a ASTRON 13 puntos** sobre los 20 posibles.

AYESA presenta una descripción suficiente de los procesos, aplicando técnicas de Lean IT, con gestión centralizada y ejecución distribuida por las diferentes sedes de RTVA. Prevén realizar una clasificación de usuarios y tipologías de servicio con priorización de incidencias. Incluyen también certificaciones ISO. Plantean utilizar la plataforma Flexible y cuentan con pool de técnicos de N1 y N2. Incluyen un teléfono de guardia 24x7, establecen un tiempo de respuesta de 1h para los principales centros de Sevilla y el de Málaga, incluyendo una disponibilidad de 24h/día. El principal defecto de su propuesta es que no concretan el número de personas de cada perfil (N1 y N2), aunque garantizan las horas efectivas exigidas en el PPT. También incorporan un Consultor de Calidad, una Oficina de Mejora de Procesos y una Oficina Técnica de Automatización, aunque sin concretar horas de dedicación.

Por todo ello, **se otorga a AYESA 11 puntos** sobre los 20 posibles.

SOLTEL también presenta una descripción y detalle suficiente de los procesos, incorporando una matriz RACI, no obstante, su oferta incluye varias incoherencias o inconsistencias. En algún punto considera los 4 centros de Sevilla igual de críticos, en otros no. No aclaran si usan GLPI o una herramienta alternativa que cumpla los requisitos, aunque dedican bastante texto a GLPI, por lo que parece que apuestan por utiliza esta herramienta, al no indicar alternativa clara. En herramientas incorporan un ChatBot integrado con GLPI, IVR avanzado también integrado con GLPI y una plataforma de monitorización SNMP (Zabbix o Nagios). También incorporan una plataforma de gestión de servicios IT con RPA (SIAP) y un SIEM ligero (Graylog o ELK Stack). Incluyen un escalado automático de N1 a N2 por tiempo (10 minutos) o complejidad de la incidencia.

En el apartado de recursos humanos tampoco concretan el número de personas por perfil, a pesar de indicar que se incluye una tabla con el detalle, que finalmente no está en la oferta, como tampoco está un Anexo I con el mapa de centros y el detalle de matriz RACI. Sí incluyen un compromiso de igualdad de género al 40%.

Por todo ello, **se otorga a SOLTEL 12 puntos** sobre los 20 posibles.

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	23/02/2026 11:57:31	PÁGINA 2/8
VERIFICACIÓN	52Pr4STW8CN4U8C3GWUCYXXYSPGQV5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

TEKNEI presenta una descripción bastante completa y detallada, estableciendo el catálogo de servicios alineado con ITIL 4. Prevén utilizar un Chatbot 24x7 como copiloto de IA.

En el apartado de recursos humanos incluye al coordinador del Sv, 5 técnicos más de N2 y 5 técnicos de N1. Además, incluye 2 técnicos de optimización. También prevén subcontratar a los técnicos para los centros territoriales. Prevén 3 turnos, mañana, tarde y refuerzo para N1 y cuentan con teléfono de guardia 24x7. Además de ITIL contemplan utilizar la metodología Europa de gestión de proyectos PM2. También prevén realizar un cuadro de mando con Power BI.

Por todo ello, **se otorga a TEKNEI 16 puntos** sobre los 20 posibles.

TIER1 presenta una descripción básica y escueta, sin concretar las herramientas de automatización ni el número de personas de cada perfil. Incluyen referencia a la LOPD de 1999. Aplican Kanban, además de ITIL y principios de gobernanza de COBIT. Hablan de asignación dinámica de recursos y herramientas avanzadas de gestión de forma genérica. Prevén realizar encuestas de satisfacción, con el resto de ofertantes y potenciar el portal de autoservicio de GLPI.

En el apartado de recursos humanos, en el nivel 1 y en el nivel 2 para los centros territoriales prevén contar con un mix de personal junior y senior y no concretan la titulación del perfil de coordinación del servicio.

Por todo ello, **se otorga a TIER1 8 puntos** sobre los 20 posibles.

La **UTE Solutia-Pulsia** presenta la oferta más completa y detallada alineada con ITIL 4, incluyendo un Plan de Calidad, un Plan de Contingencias, un Plan de Formación, un Plan de Comunicación y un Plan de Transformación e Innovación. Es el actual adjudicatario y denota un nivel de conocimiento de nuestra corporación empresarial y del servicio muy notable, siendo la única que incluye una referencia a la Disposición Organizativa 16/2025, que reconfigura la ubicación del área de sistemas TIC corporativos dentro de la Dirección Técnica (publicada en la sección de información institucional y organizativa del portal Web de Canal SUR desde finales de junio de 2025). Incluye proyectos de transformación, mejores tiempos de respuesta a los exigidos en el PPT, un servicio de atención a usuarios preferentes que no aporta ninguna otra oferta, un arranque inmediato y una optimización del catálogo de servicios.

Incluyen una centralita telefónica automatizada con IVR (Vodafone One Net), herramientas de automatización como Flexible y Ansible, ChatBot integrado con GLPI, consultoría en soporte avanzado de GLPI, gestión unificada de contraseñas, cuadros de mando con Power BI y un software de gestión de impresión (PaperCut).

Incorporan una Oficina de Gestión del Software, el proceso de adaptación del CAU a la ISO 18295-1, además de encuestas con LimeSurvey. También indican las certificaciones ISO y del ENS categoría media con las que cuenta.

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	23/02/2026 11:57:31	PÁGINA 3/8
VERIFICACIÓN	52Pr4STW8CN4U8C3GWUCYXXYSPGQV5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Incluyen visitas anuales preventivas, un Plan semestral de evolución y mejora del ANS, informe detallado sobre soluciones del CCN-CERT que podrían incorporarse para mejorar la seguridad TIC. Prevén alcanzar el nivel 5 de optimización del servicio en la metodología CMMI. También prevén incorporar un centro laboratorio de aplicaciones.

En el apartado de recursos humanos incorporan al perfil de coordinación del servicio, 5 técnicos de N1, 5 técnicos de N2 para centros de Sevilla y 8 técnicos de N2 para los centros territoriales, además incorporan un Responsable de contrato, un Responsable jurídico-financiero y un gestor de transición del Sv. que también participa en la mejora continua del mismo.

Por todo ello, **se otorga a la UTE SOLUTIA-PULSIA 20 puntos** sobre los 20 posibles.

Resumiendo, la valoración de los apartados 1 a 5 del Plan de Servicio queda como sigue:

EMPRESA	PUNTUACIÓN
ASTRON	13
AYESA	11
SOLTEL	12
TEKNEI	16
TIER1	8
UTE SOLUTIA-PULSIA	20

2. Apartado 6 del Plan de Servicio: Metodología y actividades de gestión del conocimiento.

ASTRON presenta una descripción suficiente, alineada con ITIL v4, no obstante, no concretan la herramienta de gestión del conocimiento, indicando que será GLPI o una herramienta nueva con inventario integrado y funcionalidades de documentación estructurada.

Incluyen los procesos de generación, revisión, validación y versionado de la documentación con control de acceso a la base de conocimiento.

Describen las actividades, aunque no incluyen explícitamente formación para el personal de RTVA ni concretan los mecanismos de integración de herramientas.

Por todo ello, **se otorga a ASTRON 2 puntos** sobre los 5 posibles.

AYESA también presenta una descripción adecuada, contemplando un plan de transferencia técnica continuado hacia personal de la RTVA, con documentación exhaustiva y participación activa del personal de RTVA. Incluyen un plan de capacitación y formación técnica, además de un Plan de acogida y una plataforma de e-learning (AGORA), para el personal adscrito al servicio. Describen las actividades incluyendo un plan de contingencia del conocimiento y contemplan la participación del equipo de gestores del conocimiento de AYESA.

Por todo ello, **se otorga a AYESA 3 puntos** sobre los 5 posibles.

SOLTEL presenta una descripción y detalle adecuada, contemplando un proceso centralizado de gestión de conocimiento basado en ITIL 4 con ciclo de mejora continua. Describe las actividades, indica que será GLPI la herramienta de gestión de la base de conocimiento y prevén la integración de un módulo de control de stock y la utilización de un sistema de versionado y control de cambios (Git). Incluyen también la realización de encuestas de satisfacción y un cronograma de implantación.

Por todo ello, **se otorga a SOLTEL 3 puntos** sobre los 5 posibles.

TEKNEI presenta una descripción suficiente, aunque no demasiado extensa, con repositorio central en GLPI, procesos de ITIL 4 y KCS (Knowledge-Centered Service): con actividades de captura, estructura, reutilización del conocimiento y mejora de artículos. Contemplan una base de errores conocidos (KEDB) que parece dispersar el conocimiento. Plantean el uso de IA generativa integrada en la base de conocimiento. También plantean un Plan de Calidad.

Por todo ello, **se otorga a TEKNEI 2 puntos** sobre los 5 posibles.

TIER1 presenta una descripción básica y escueta, sin incluir herramientas de automatización, exponen el uso de Kanban con ITIL 4 e incluyen formación continua del equipo y encuestas de satisfacción.

Por todo ello, **se otorga a TIER1 1 punto** sobre los 5 posibles.

La **UTE Solutia-Pulsia** presenta la oferta más completa y detallada, incluyendo una plataforma de formación actualizada y accesible al personal de RTVA. Incluyen la elaboración de un Manual de operaciones, Packs de onboarding, documentación de procedimientos de Nivel 1, manuales de usuario y FAQs. Prevén utilizar un cuadro de mando sobre Power BI y GLPI, encuestas de satisfacción e informes de gestión. Incluyen un software de gestión del servicio y la documentación estratégica (Redmine). Prevén alcanzar el nivel 5 de madurez de CMMI. Concretan un mínimo de 40h de formación anual para el equipo del proyecto (fuera del horario laboral), además de la creación de 4 recursos didácticos para usuarios. También recogen el Plan de acogida para nuevos técnicos y formación para personal de RTVA, concretando varios cursos sobre optimización de GLPI, gestión de servicios con ITIL 4, PM2 Basic, herramientas Power BI, Flexxible, KeePass, etc. y acceso a la plataforma OpenWebinars.

Por todo ello, **se otorga a la UTE SOLUTIA-PULSIA 5 puntos** sobre los 5 posibles.

Resumiendo, la valoración de este apartado 6 queda como sigue:

EMPRESA	PUNTUACIÓN
ASTRON	2
AYESA	3
SOLTEL	3
TEKNEI	2
TIER1	1

3. Apartado 7 del Plan de Servicio: Descripción de actividades de las fases de transición y devolución.

En este apartado el PPT incluye tanto la fase de transición, para la que establece que debe implantarse y ponerse en marcha el modelo de servicios ofertado, asignando la adjudicataria los técnicos necesarios para la normal prestación del servicio. El PPT establece una duración máxima de 15 días naturales; como la fase de devolución, en la que un mes antes de la conclusión del plazo de prestación del servicio, el adjudicatario debe facilitar la transición al nuevo adjudicatario del servicio, prestando además el servicio de forma habitual en paralelo.

ASTRON presenta una descripción y detalle adecuados de las actividades de la fase de transición, contemplando la recopilación de conocimiento previo, el análisis del servicio actual, la elaboración de un mapa de procedimientos, el diseño del modelo operativo, formación del equipo, el acompañamiento técnico (shadowing), la configuración de los sistemas automatizados y su integración con GLPI. Además, respeta el plazo establecido en el PPT de 15 días, aunque tampoco lo reduce ni incorpora recursos humanos extra para la ejecución de estas actividades.

Respecto a la fase de devolución del servicio, prevén la entrega de toda la documentación necesaria, el inventario actualizado de activos, los informes de seguimiento, etc. Se comprometen a realizar la transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario, explicando los procedimientos operativos, entregando la descripción de los flujos de trabajo, realizando un acompañamiento operativo (shadowing) y realizando las reuniones necesarias. El plazo de esta fase también respeta el establecido en el PPT de un mes, sin ampliarlo ni incorporar recursos humanos específicos para su ejecución.

Por todo ello, **se otorga a ASTRON 2 puntos** sobre los 5 posibles.

AYESA también presenta una descripción y detalle adecuados, abordando estas fases como proyectos, contemplando el shadowing directo (acompañamiento técnico) e inverso (en el que AYESA presta el servicio asistido por el adjudicatario actual). Incorpora recursos humanos adicionales a los exigidos en el PPT (gestor de conocimiento de la transición y consultor de calidad), prevé reuniones cada 3 días, y una serie de entregables entre los que incluye planes de adquisición del conocimiento, de acogida, de recepción del servicio, de calidad mejora y transformación, actas de las reuniones y documento de conformidad con la transferencia. También analiza una serie de riesgos y contempla el escenario de no solapamiento con el prestatario actual. Se compromete a comenzar la transición una semana antes, por lo que lo extiende a 3 semanas.

Respecto a la fase de devolución del servicio, también lo afronta como proyecto, especificando las tareas a ejecutar y prevé la participación del gestor de aseguramiento de la calidad. También analiza algunos riesgos y prevé realizarlo en el plazo de un mes, conforme exige el PPT.

Por todo ello, **se otorga a AYESA 3 puntos** sobre los 5 posibles.

SOLTEL presenta una descripción y detalle suficiente de la fase de transición del servicio, aunque no contempla formación al equipo sobre los procesos de la RTVA, prevé utilizar el modelo de shadowing pasivo por parejas activas, reuniones diarias breves y contempla algunos riesgos. Respeta el plazo de 15 días, sin mejorarlo, prevén desplegar un equipo técnico senior adicional para las 2 primeras semanas de transición. Hacen referencia por un lado a una Oficina de Transición (OT) en la que se incluye personal de la RTVA y en otro punto hablan de una Oficina de gestión de la Transición en la que no se incluye personal de la RTVA.

Respecto a la fase de devolución del servicio, reduce su duración a 15 días naturales en alguna parte de la oferta, mientras que en otras partes sí indica que respetará el mes de duración exigido en el PPT. Tampoco aporta recursos humanos adicionales.

Por todo ello, **se otorga a SOLTEL 2 puntos** sobre los 5 posibles.

TEKNEI también presenta una descripción y detalle adecuados de la fase de transición del servicio, con 2 reuniones de seguimiento semanales, shadowing de operación menos activo que otros, sesiones de transferencia de conocimiento y 8 entregables. Respetan la duración de 15 días sin mejorarla ni incorporar recursos humanos adicionales.

Respecto a la fase de devolución del servicio, respetan la duración de un mes, describen las actividades del Plan de devolución del servicio contemplando la entrega documentación, el shadowing directo e inverso y 8 entregables.

Por todo ello, **se otorga a TEKNEI 2 puntos** sobre los 5 posibles.

TIER1 realiza una descripción escueta y genérica tanto de la fase de transición del servicio como de la devolución del mismo. Fijan una duración para la transición de 10 días, pero no incorporan recursos humanos adicionales ni contempla el acompañamiento técnico (shadowing), por lo que este plazo no resulta creíble.

Por todo ello, **se otorga a TIER1 un punto** sobre los 5 posibles.

La **UTE SOLUTIA-PULSIA**, incluye una descripción y detalle muy completos tanto de la fase de transición como de devolución del servicio. La transición se compromete a realizarla en 7 días, incluyendo una fase previa de Due Diligence, garantizando una transición rápida y suave, al contar ya con el personal necesario para prestar el servicio. Prevén utilizar un gestor de transición. Es la oferta que incluye un menor plazo de transición, lo que resulta lógico y coherente con su situación.

FIRMADO POR	PEDRO ESPINA MARTINEZ	23/02/2026 11:57:31	PÁGINA 7/8
VERIFICACIÓN	52Pr4STW8CN4U8C3GWUCYXXYSPGQV5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En la devolución del servicio, prevén una fase previa de 15 días y contemplan la elaboración de un plan de devolución del servicio como un documento vivo a lo largo de la vida del contrato. Durante el mes de la devolución prevén utilizar también un gestor de transición, contempla factores críticos de éxito e indicadores.

Por todo ello, **se otorga a la UTE SOLUTIA-PULSIA 5 puntos** sobre los 5 posibles.

Resumiendo, la valoración de este apartado 7 queda como sigue:

EMPRESA	PUNTUACIÓN
ASTRON	2
AYESA	3
SOLTEL	2
TEKNEI	2
TIER1	1
UTE SOLUTIA-PULSIA	5

La valoración global del Plan de Servicio es la siguiente (suma de los tres apartados descritos):

EMPRESA	PUNTUACIÓN
ASTRON	17
AYESA	17
SOLTEL	17
TEKNEI	20
TIER1	10
UTE SOLUTIA-PULSIA	30

A modo de conclusión, se observa que la oferta de TIER1 no alcanza los 17 puntos de valoración, por lo que no continuaría en la licitación. Tenemos 3 ofertas (ASTRON, AYESA y SOLTEL) que alcanzan el nivel mínimo para continuar, por lo que se consideran ofertas suficientes o aceptables. La oferta de TEKNEI presenta una buena oferta en los primeros apartados (1 al 5) del Plan de Servicio, quedándose algo corta en los apartados 6 y 7. Por último la oferta de la UTE se considera claramente la mejor oferta, por claridad de exposición, detalle de descripción y contenido de los procesos y amplio catálogo de mejoras adicionales a lo que exige el PPT.