

Navarra de Servicios  
y Tecnologías

Servicios y TIC para las Administraciones  
Públicas, Organismo y Sociedades  
dependientes u otras



## INFORME DE VALORACIÓN DE CRITERIOS CUALITATIVOS

# MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DE LA HERRAMIENTA CA SERVICE DESK MANAGER

**Diciembre de 2021**



*NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS, S.A.U.*

c) Orkoien S/N  
31011 Pamplona - Iruña  
Tfno: 848 420 500

## **INDICE**

1	OBJETO.....	3
2	CONCURRENCIA .....	3
3	VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS CUALITATIVOS .....	3
4	RESUMEN PUNTUACIÓN DE LOS CRITERIOS CUALITATIVOS .....	6

## 1 OBJETO

Con objeto de contratar los trabajos de mantenimiento, tanto correctivo como evolutivo de la herramienta CA Service Desk Manager, Nasertic ha promovido una licitación para el mantenimiento de los mismos.

El presente documento recoge las valoraciones que, de acuerdo con los criterios cualitativos recogidos en las condiciones reguladoras, obtienen las diferentes propuestas presentadas en el presente procedimiento de contratación.

## 2 CONCURRENCIA

Habiendo publicado un procedimiento abierto, finalizado el plazo de presentación de ofertas, se ha recibido documentación de la siguientes empresa:

- ECONOCOM

## 3 VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS CUALITATIVOS

El Pliego de Condiciones Reguladoras incluye una relación de los elementos a valorar en las diferentes ofertas presentadas, así como la puntuación máxima asignada a cada uno de ellos. Se ha revisado la propuesta recibida y no excluida y se han puntuado de acuerdo a dichos criterios, hasta un valor máximo de 48 puntos.

A continuación, se detalla la valoración obtenida por **ECONOCOM** en relación a los diferentes criterios de adjudicación indicados en el apartado CRITERIOS DE ADJUDICACION de las citadas condiciones reguladoras:

### 1.- Propuesta Técnica para el mantenimiento integral, experiencia, especialización técnica y personal asignado al proyecto (max 30 puntos):

En este apartado se valora las características del servicio propuesto, atendiendo a la memoria técnica presentada, planificación detallada del mantenimiento, acciones a desarrollar, organización del equipo de trabajo, funciones a desempeñar, etc.

Se ha tenido en cuenta también la capacitación técnica y experiencia del equipo humano por encima de lo exigido como solvencia técnica.

Atendiendo a todos estos parámetros ECONOCOM ha obtenido una puntuación de **23 puntos**.

**ECONOCOM** presenta una propuesta de mantenimiento muy completa desarrollando los distintos puntos relativos al servicio solicitado diferenciando entre:

- Gestión del Servicio
- Servicio correctivo de la plataforma CA
- Servicio de administración de la plataforma CA
- Servicio evolutivo de la plataforma CA
- Talleres de mejora continua y auditorías

Para cada uno de dichos servicios se indica el equipo de trabajo propuesto y escalado.

También se indican la planificación de las etapas a desarrollar y los procedimientos a seguir en cada caso.

Se contempla un análisis y seguimiento de las incidencias ocurridas, procesos, acuerdos de nivel de servicio, evolutivos desarrollados y documentación, entre otros.

La propuesta sigue el marco de referencia de ITIL y metodologías ágiles y amplía los SLAs y KPIs requeridos.

## **2.- Auditoría Inicial (max 3 puntos):**

En este apartado se otorga a **ECONOCOM** el máximo de puntuación (**3 puntos**) por presentar una propuesta muy completa y alineada con las necesidades de NASERTIC. Se han reflejado posibilidades de mejora e indicadores muy interesantes para ser analizados periódicamente.

## **3.- Propuesta de trabajos innovadores para necesidades actuales (max 15 puntos):**

### **a) Cuadro de mando para seguimiento de los tickets (max 3 puntos):**

En este apartado se otorgan a **ECONOM** **3 puntos** por considerarse que se ha comprendido el objetivo de este cuadro de mando y las necesidades de NASERTIC.

**b) Cuadro de mando para visualización del estado y evolución de un grupo de tickets (max 3 puntos):**

En este apartado se otorgan a **ECONOCOM 0 puntos** por considerarse que no aporta valor respecto al cuadro de mando del apartado anterior. En este caso se quería obtener una representación gráfica de la evolución de estados y grupos por los que han pasado un grupo de tickets para hacer un seguimiento pormenorizado y visual de cada uno de ellos a lo largo del tiempo.

**c) Propuesta para implementación de flujos de trabajo (max 3 puntos):**

Se otorgan **2 puntos** a **ECONOCOM** por su propuesta de flujos de trabajo. Es correcta y se ajusta a lo solicitado, aunque no se ha desarrollado de forma exhaustiva.

**d) Redefinición de SLAs aplicados a los tickets (max 3 puntos):**

Se valora la solución de **ECONOCOM** con **2 puntos** por considerarse correcta pero no estar demasiado desarrollada.

**e) Redefinición del esquema de seguridad aplicado a tickets y CMDB (max 3 puntos):**

Se otorga **1 punto** a **ECONOCOM** por la descripción que realiza de las opciones a implementar.

#### 4 RESUMEN PUNTUACIÓN DE LOS CRITERIOS CUALITATIVOS

En resumen, de la valoración de los criterios cualitativos de adjudicación señalados en el apartado CRITERIOS DE ADJUDICACION de las condiciones reguladoras, se obtiene el siguiente resultado:

Licitador	Propuesta técnica Mto integral	Propuesta técnica auditoría	Propuesta trabajos innovadores	Total
ECONOCOM	23	3	8	34

En Pamplona, 29 de diciembre de 2021

Nerea Azpilicueta Castellsagué  
Responsable de Área de Servicios de Telecomunicación