



INFORME DE VALORACIÓN DE
CRITERIOS CUALITATIVOS
PARA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE INSTALACIÓN,
RECOGIDA Y SOPORTE DE
AULAS MÓVILES, EN EL MARCO
DEL PLAN DE RECUPERACIÓN,
TRANSFORMACIÓN Y
RESILIENCIA, FINANCIADO CON
FONDOS DE LA UNIÓN EUROPEA
– NEXT GENERATION EU

Diciembre - 2023



Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A.

| C/ Orcoyen, s/n. 31011 Pamplona - Navarra |
| info@nasertic.es | www.nasertic.es
| Tel: 848 420 500 | Fax: 848 426 751



Índice

1	Objeto.....	2
2	Concurrencia.....	2
3	Capacidad técnica.....	2
4	Resumen de puntuaciones técnicas.....	12



1 Objeto

El objeto de este documento es realizar un informe sobre las ofertas que se han presentado al procedimiento de licitación para la contratación de los servicios de instalación, recogida y soporte de aulas móviles para los cursos Competencias Digitales Básicas que se realizarán a lo largo de toda la comunidad foral, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado con fondos de la Unión Europea – Next Generation EU. Se realiza una valoración de acuerdo con los criterios establecidos en los Pliegos que han regido la presente contratación distribuida en 2 lotes (zona Norte y zona Sur).

2 Concurrencia

Finalizado el plazo de presentación de ofertas, se ha recibido documentación de las empresas siguientes:

- **Consultora Navarra de Telecomunicaciones S.L.** (en adelante CONATEL) para los lotes 1 y 2.
- **Conasa ITWorks** (en adelante CONASA) para los lotes 1 y 2.

3 Capacidad técnica

El pliego de condiciones técnicas incluye una relación de los elementos a valorar en las diferentes ofertas presentadas, así como la puntuación máxima asignada a cada uno de ellos.

La documentación a aportar por parte de las empresas era:

1. Memoria técnica, que contenga la descripción detallada de los servicios ofertados. Para ello, deberá realizarse un desarrollo explicativo tanto de los medios humanos como los materiales adscritos a la ejecución del contrato, así como la organización y planteamiento ofertado para llevar a cabo los servicios de entrega, recogida, mantenimiento y soporte. En concreto, y a fin de lograr una homogeneidad entre las ofertas de las empresas licitadoras, deberán presentarse los siguientes documentos para la valoración de sus propuestas:
 - a. Descripción detallada de los servicios ofertados para el aula móvil incluyendo una breve explicación de la idoneidad del equipamiento ofertado para la

impartición de los contenidos del programa formativo de los cursos que se impartirán dentro de dicha aula móvil.

- b. Procedimiento y sistemática de trabajo.
- c. Equipo humano adscrito al contrato, acompañado de los Currículums Vitae o perfiles asignados, incluyendo la persona que coordine y el personal técnico que se desplace y asegure el soporte.
- d. Planes de contingencia y plan de soporte.

Las dos empresas licitadoras han presentado la documentación correctamente por lo que se procede a la evaluación de la misma en base a los criterios establecidos en el pliego de la presente licitación y que se detallan a continuación:

CONCEPTO	Puntos
1. Propuesta Organizativa	Hasta 15 puntos
2. Servicio de conectividad y plan de contingencia	Hasta 15 puntos
3. Servicio de soporte	Hasta 10 puntos
TOTAL	40 puntos

A.1. Propuesta organizativa (Hasta 15 puntos)

Para la valorar este criterio se exigía a las empresas que presentarán una memoria técnica que contenga una descripción detallada de los servicios ofertados, debiendo desarrollar tanto los medios humanos como los medios materiales adscritos a la ejecución del contrato, así como la organización y planteamiento para llevar a cabo los servicios objeto de la presente contratación. El servicio se divide en:

- a. Montaje e instalación
- b. Servicio de Recogida

A continuación, se detalla la valoración realizada a las ofertas presentadas por las dos empresas licitadoras. Las dos empresas se han presentado a los dos lotes. Las ofertas presentadas han sido las mismas para ambos lotes por lo que la puntuación en ambos lotes será la misma.

Para valorar las propuestas se ha utilizado el siguiente proceso:

- Muy Adecuada: la oferta presenta mejoras respecto a lo esperado, bien en su alcance bien en la forma en la que se definió la metodología de trabajo. 100% de la puntuación.
- Adecuada: la oferta está bien definida, es clara y permite alcanzar los objetivos de la licitación. 80% de la puntuación.
- Con carencias: la oferta presenta ciertas carencias bien en la definición bien en el alcance. 20% de la puntuación.
- Insuficiente: la oferta no cumple con lo esperado o no presenta la información necesaria para valorar. 0% de la puntuación.

Para la valoración de este criterio se han marcado los siguientes puntos de comprobación para las ofertas, repartiendo la puntuación de cada uno de ellos.

Propuesta Organizativa 15ptos

- Adecuación de los componentes del aula móvil (2ptos)
- Adecuación del equipo técnico asignado a las tareas (2 puntos)
- Montaje e instalación (6ptos)
 - Propuesta organizativa de los trabajos de instalación. Trabajos a ejecutar en la instalación(2ptos)
 - Tiempos de instalación (2ptos)
 - Adecuación de la propuesta de instalación con los horarios de las aulas (2ptos)
- Servicio de Recogida (5ptos)
 - Propuesta organizativa de los trabajos de instalación. Trabajos a ejecutar en la instalación(1ptos)
 - Tiempos de desinstalación (2ptos)
 - Se detallan las tareas de mantenimiento y son adecuadas(2ptos)

CONATEL

	Valoración	Pptos	Motivación
Adecuación de los componentes del aula móvil (2ptos)	Adecuado	1,6	Todos los elementos que componen el aula móvil están bien descritos y cumplen con las necesidades
Adecuación del equipo técnico asignado a las tareas (2 puntos)	Adecuado	1,6	El equipo propuesto y los perfiles cumple perfectamente con las necesidades marcadas
Montaje e instalación (6ptos)	Valoración	Pptos	Motivación

Propuesta organizativa de los trabajos de instalación. Trabajos a ejecutar en la instalación(2ptos)	Muy Adecuado	2	Los trabajos están muy bien descritos y se indican todos los pasos a dar. Se cuantifica el tiempo necesario para cada uno de ellos
Tiempos de instalación (2ptos)	Muy Adecuado	2	Se marca un tiempo de instalación de 65minutos y se detalla el tiempo en cada tarea
Adecuación de la propuesta de instalación con los horarios de las aulas (2ptos)	Adecuada	1,6	Los tiempos indicados de instalación y los tiempos de presencia previos cuadran con los horarios habituales de acceso a las aulas
Servicio de Recogida (5ptos)	Valoración	Pptos	Motivación
Propuesta organizativa de los trabajos de instalación. Trabajos a ejecutar en la instalación(1ptos)	Muy Adecuado	1	Los trabajos están muy bien descritos y se indican todos los pasos a dar. Se cuantifica el tiempo necesario para cada uno de ellos
Tiempos de desinstalación (2ptos)	Muy Adecuado	2	se detallan muy bien los tiempos de las tareas.
Se detallan las tareas de mantenimiento y son adecuadas(2ptos)	Adecuada	1,6	Tareas bien detalladas

Puntuación total: 13,4 puntos.

CONASA

	Valoración	Pptos	Motivación
Adecuación de los componentes del aula móvil (2ptos)	Con carencias	0,4	No se hace mención a dos elementos que componen el aula móvil como son el proyector y la pantalla de proyección. No se dan datos de modelo en ambos casos lo que impide comprobar que cumplen con lo indicado en el pliego ni comparar con lo ofertado por otras empresas
Adecuación del equipo técnico asignado a las tareas (2 puntos)	Adecuado	1,6	El equipo propuesto y los perfiles cumple perfectamente con las necesidades marcadas
Montaje e instalación (6ptos)	Valoración	Pptos	Motivación

Propuesta organizativa de los trabajos de instalación. Trabajos a ejecutar en la instalación(2ptos)	Con carencias	0,4	Se indican las tareas, pero faltan todas aquellas asociadas al montaje del proyector y la pantalla de proyección. No se detallan tiempo en cada tarea
Tiempos de instalación (2ptos)	Con carencias	0,4	Se ha estimado una presencia previa al inicio del curso de 2h pero no se ha detallado el tiempo estimado para montar.
Adecuación de la propuesta de instalación con los horarios de las aulas (2ptos)	Adecuado	1,6	Los tiempos indicados de instalación y los tiempos de presencia previos cuadran con los horarios habituales de acceso a las aulas. Han propuesto un tiempo previo de 2h y en muchos casos no será posible. Entendemos que esto no es un problema siempre y cuando el tiempo de instalación requerido no sea de 2h, pero no es posible saberlo ya que no se ha indicado el tiempo de instalación en la propuesta
Servicio de Recogida (5ptos)	Valoración	Pptos	Motivación
Propuesta organizativa de los trabajos de instalación. Trabajos a ejecutar en la instalación(1ptos)	Con carencias	0,2	Se indican las tareas pero faltan todas aquellas asociadas al desmontaje del proyector y la pantalla de proyección
Tiempos de desinstalación (2ptos)	Con carencias	0,4	No se detallan tiempos de desinstalación. Tampoco se recoge nada relacionado con la desinstalación de proyector y pantalla al igual que ocurría con la instalación.
Se detallan las tareas de mantenimiento y son adecuadas(2ptos)	Adecuado	1,6	Tareas bien detalladas

Puntuación total: 6,6 puntos.

La puntuación obtenida por los licitadores en el apartado de "propuesta organizativa" es:

Licitador	Puntuación
CONATEL	13,4
CONASA	6,6

A.2. Servicio de conectividad y plan de contingencia (Hasta 15 puntos)

La empresa licitadora deberá ofertar, en virtud de lo dispuesto en la cláusula 2.1.2 del Pliego de Condiciones Técnicas, la conectividad requerida para el montaje del aula móvil objeto del presente contrato en las condiciones requeridas en la misma cláusula. Para ello, la empresa licitadora deberá detallar la conectividad ofertada y las características de la misma (operador con el que se contrata el servicio, tipo de contrato, velocidades contratadas...). Igualmente, la empresa licitadora, deberá justificar la elección del equipamiento ofertado, así como la elección del operador (u operadores en caso de suministrar equipamiento multisim) con el que ofrecerá el servicio de conectividad explicando cómo esta elección permitirá garantizar la conectividad requerida en las aulas móviles.

Dentro del plan de contingencia, la empresa licitadora deberá indicar de forma clara las medidas que tomará para garantizar la conectividad necesaria indicada en el pliego técnico, explicando las distintas casuísticas que se podrían dar y como las solventaría. Se valorará que se disponga de conectividad con varios operadores para garantizar la cobertura suficiente independientemente de la zona de Navarra donde se instale el aula móvil. En el caso de usarse varias tecnologías para la conectividad del aula móvil, se deberá indicar cuales son y cómo se combinarían, indicando que ventajas ofrecería esta conectividad.

Para valorar las propuestas se ha utilizado el siguiente proceso:

- Muy Adecuada: la oferta presenta mejoras respecto a lo esperado, bien en su alcance bien en la forma en la que se definió la metodología de trabajo. 100% de la puntuación.
- Adecuada: la oferta está bien definida, es clara y permite alcanzar los objetivos de la licitación. 80% de la puntuación.
- Con carencias: la oferta presenta ciertas carencias bien en la definición bien en el alcance. 20% de la puntuación.
- Insuficiente: la oferta no cumple con lo esperado o no presenta la información necesaria para valorar. 0% de la puntuación.

Para la valoración de este criterio se han marcado los siguientes puntos de comprobación para las ofertas, repartiendo la puntuación de cada uno de ellos.

A.3. Servicio de conectividad y plan de contingencia (Hasta 15 puntos)

- Servicio de conectividad (10ptos)
 - El equipamiento de conectividad propuesto es adecuado para el objetivo (5pto)
 - Se justifica la solución propuesta (2ptos)
 - Indica lo que hará para garantizar la conectividad mínima por usuario indicada en el pliego (3ptos)
- Plan de Contingencia (5ptos)
 - Plantea alternativas de operadora (3ptos)
 - Plantea alternativas en tecnología (1pto)

CONATEL

Servicio de conectividad (10 puntos)	Valoración	Puntos	Motivación
El equipamiento de conectividad propuesto es adecuado para el objetivo (5 puntos)	Adecuado	4	Proponen dos routers con dos operadoras distintas
Se justifica la solución propuesta (2 puntos)	Adecuado	1,6	Se justifica de forma adecuada
Indica lo que hará para garantizar la conectividad mínima por usuario indicada en el pliego (3 puntos)	Adecuado	2,4	Se justifica de forma adecuada
Plan de Contingencia (5 puntos)	Valoración	Puntos	Motivación
Plantea alternativas de operadora (3 puntos)	Adecuado	2,4	Plantea doble operador basados en red Movistar lo que asegura una buena cobertura en la mayor parte de las localidades de Navarra.
Plantea alternativas en tecnología (1 punto)	Muy adecuada	1	Plantea como alternativa al 4G una conexión satélite, algo que puede encajar bien con la itinerancia de las aulas y con la poca necesidad de obra civil en el local cedido. Más realista que la propuesta por CONASA de conexión FTTH o WIMAX.

Puntuación total: 11,4 puntos

CONASA

Servicio de conectividad (10 puntos)	Valoración	Puntos	Motivación
El equipamiento de conectividad propuesto es adecuado para el objetivo (5 puntos)	Adecuada	4	Proponen dos routers con dos operadoras distintas
Se justifica la solución propuesta (2 puntos)	Adecuada	1,6	Se justifica de forma adecuada
Indica lo que hará para garantizar la conectividad mínima por usuario indicada en el pliego (3 puntos)	Adecuada	2,4	Se justifica de forma adecuada
Plan de Contingencia (5 puntos)	Valoración	Puntos	Motivación

Plantea alternativas de operadora (3 puntos)	Con carencias	0,6	Plantean operador principal Orange y backup con Movistar. Orange tiene muchas zonas con baja cobertura en Navarra. No indicamos adecuada ya que indican que, aunque instalan dos routers y los dos están emitiendo, uno de ellos es el backup del otro. Por tanto la propuesta presenta como carencia el no disponer de elementos activo-activo (si bien los equipos lo permiten no lo indica así en sus propuesta).
Plantea alternativas en tecnología (1 punto)	Adecuada	0,8	Proponen solución adecuada con una propuesta FTTH o WIMAX. El caso de la solución cableada FTTH es complicado de realizar en los plazos en los que se programa y realiza el curso. La opción WIMAX presenta ventajas al no requerir cableado por lo que se entiende como adecuada la propuesta de alternativa tecnológica.

Puntuación total: 9,4 puntos

La puntuación obtenida por los licitadores en el apartado de "Servicio de conectividad y plan de contingencia" es:

Licitador	Puntuación
CONATEL	11,4
CONASA	9,4

A.3. Servicio de soporte (Hasta 10 puntos)

Tal y como recoge la cláusula 2.4 del Pliego de Condiciones Técnicas, la empresa licitadora deberá ofertar un servicio de soporte para cualquier tipo de incidencia de hardware y software que surja en las aulas móviles en funcionamiento.

Se valorará su capacidad y correcto dimensionamiento para la realización de los trabajos y cumplimiento en las condiciones descritas en el condicionado técnico.

Asimismo, se incluirá una descripción de la metodología de trabajo y procedimiento que se utilizará para dar respuesta a las incidencias que se comuniquen, así como la oferta de tiempos de respuesta (teniendo en cuenta que el tiempo máximo de resolución debe ser de 24 horas desde la comunicación de la incidencia).

Para valorar las propuestas se ha utilizado el siguiente proceso:

- Muy Adecuada: la oferta presenta mejoras respecto a lo esperado, bien en su alcance bien en la forma en la que se definió la metodología de trabajo. 100% de la puntuación.
- Adecuada: la oferta está bien definida, es clara y permite alcanzar los objetivos de la licitación. 80% de la puntuación.
- Con carencias: la oferta presenta ciertas carencias bien en la definición bien en el alcance. 20% de la puntuación.
- Insuficiente: la oferta no cumple con lo esperado o no presenta la información necesaria para valorar. 0% de la puntuación.

Para la valoración de este criterio se han marcado los siguientes puntos de comprobación para las ofertas, repartiendo la puntuación de cada uno de ellos.

A.4. Servicio de soporte (Hasta 10 puntos)

- Propuesta organizativa (8ptos)
 - Presenta un plan de gestión de incidencias claro y adecuado al alcance del proyecto (3 puntos)
 - Los tiempos de respuesta ante avería son adecuados (2 puntos)
- Adecuación del equipo técnico para las tareas asignadas (2ptos)
 - Se aporta servicio y personal adecuado para el mantenimiento (2puntos)

CONATEL

Propuesta organizativa (8 puntos)	Valoración	Puntos	Motivación
Presenta un plan de gestión de incidencias claro y adecuado al alcance del proyecto (3 puntos)	Muy adecuado	3	Presentan un plan de soporte adecuado. Con número de teléfono de asistencia adecuado. En el pliego se exigía un horario de 9h-21h y lo mejoran indicando un horario de mañanas de 7:30-15:30h y por la tarde a través de móvil de guardia. Por ello lo califico como muy adecuado en lugar de adecuado ya que aporta un tiempo extra de soporte antes del inicio de los cursos a las 9:00h lo que facilita solventar posibles incidencias a primera hora.

Los tiempos de respuesta ante avería son adecuados (2 puntos)	Muy adecuado	2	Dan un tiempo de respuesta de 1h para recepción y gestión y de 2h para resolución. Es muy buen tiempo de respuesta y mejora lo exigido en el pliego. Se exigía un tiempo inferior a 24h y la reducción a 3h es muy significativa por lo que lo valoramos como Muy adecuado.
Adecuación del equipo técnico para las tareas asignadas (2 puntos)	Valoración	Puntos	Motivación
Se aporta servicio y personal adecuado para el mantenimiento (2puntos)	Adecuado	1,6	Presentan buen plan de mantenimiento y cuentan con personal adecuado

Puntuación total: 6,6 puntos

CONASA

Propuesta organizativa (8 puntos)	Valoración	Puntos	Motivación
Presenta un plan de gestión de incidencias claro y adecuado al alcance del proyecto (3 puntos)	Adecuado	2,4	Presentan plan de despliegue adecuado. Con soporte de 8:30-21h considerándolo por lo tanto correcto. Este apartado se valora como adecuado y no muy adecuado ya que el horario de soporte presentado por CONATEL es más amplio.
Los tiempos de respuesta ante avería son adecuados (2 puntos)	Adecuado	1,6	Los tiempos de respuesta son adecuados a lo exigido.
Adecuación del equipo técnico para las tareas asignadas (2 puntos)	Valoración	Puntos	Motivación
Se aporta servicio y personal adecuado para el mantenimiento (2puntos)	Adecuado	1,6	Presentan buen plan de mantenimiento y cuentan con personal adecuado

Puntuación total: 5,6 puntos

La puntuación obtenida por los licitadores en el apartado de "servicio de soporte" es:

Licitador	Puntuación
CONATEL	6,6
CONASA	5,6



4 Resumen de puntuaciones técnicas

De las puntuaciones obtenidas en las propuestas técnicas se obtiene la siguiente valoración de cada una de las ofertas realizadas, sobre un total de 40 puntos:

	P. máxima	CONATEL	CONASA
Propuesta organizativa	15	13,4	6,6
Conectividad y plan de contingencia	15	11,4	9,4
Servicio de soporte	10	6,6	5,6
TOTAL	40	31,4	21,6

En Pamplona, a 22 de diciembre de 2023,

LASHERAS Fecha:
ARBELOA GORKA 2023.12.22
- 72696992H 10:55:56 +01'00'

Fdo. Gorka Lasheras Arbeloa
Especialista en gestión de proyectos
Dirección de Innovación y Cultura Empresarial

LOZANO Firmado
GARRIZ digitalmente por
IVON MARIA LOZANO GARRIZ
- 33434229A IVON MARIA -
33434229A Fecha: 2023.12.22
10:59:35 +01'00'

Fdo. Ivón Lozano Garriz
Especialista en gestión de proyectos
Dirección de Innovación y Cultura Empresarial