



Expediente 504: Informe de valoración cualitativa de las propuestas técnicas para el “suministro y asistencia técnica para la implantación y soporte de una solución informática integral en la nube para gestionar cursos y actividades de la red Civivox del Ayuntamiento de Pamplona y el balneario de Iturrama”

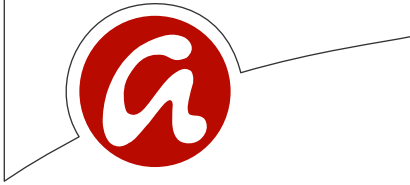
MARZO 2024



ASOCIACIÓN NAVARRA DE INFORMÁTICA MUNICIPAL, S.A.

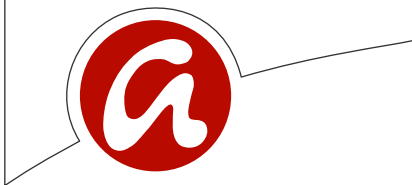
Avda. del Ejercito, 2 – Planta 8 • 31002 PAMPLONA / IRUÑA • Tel. 948 420 800 • Fax: 948 420 808 • www.animsa.es





Índice

1	OBJETIVO	3
2	OFERTAS RECIBIDAS.....	3
3	PROPUESTA DE EXCLUSIÓN DE LA OFERTA DE INNOPULSE	3
4	ANÁLISIS DETALLADO DE LAS OFERTAS CUALITATIVAS NO EXCLUIDAS DEL PROCESO	7
4.1	EJECUCIÓN DEL PROYECTO (MÁXIMO 15 PUNTOS)	7
4.2	PLAN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO (MÁXIMO 10 PUNTOS).....	8
4.3	PÁGINA WEB (MÁXIMO 10 PUNTOS)	8
4.4	GARANTÍAS DE ALTA DISPONIBILIDAD, SEGURIDAD, RENDIMIENTO Y ESCALABILIDAD (MÁXIMO 5 PUNTOS)	9
4.5	APPS PARA MÓVIL (MÁXIMO 5 PUNTOS).....	9
5	CUADRO RESUMEN DE LA VALORACIÓN TÉCNICA CUALITATIVA	10



1 Objetivo

El propósito de este documento es reflejar el resultado del estudio, valoración y puntuación de los aspectos técnicos cualitativos de las ofertas presentadas en los Sobres N° 1, relativas al expediente 504 para el “contrato de suministro y asistencia técnica para la implantación y soporte de una solución informática integral en la nube para gestionar cursos y actividades de la red Civivox del Ayuntamiento de Pamplona y balneario de Iturrama”.

2 Ofertas recibidas

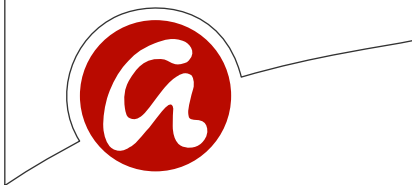
Se recibieron dos ofertas correspondientes a las empresas INNOPULSE y NUBAPP.

3 Propuesta de exclusión de la oferta de INNOPULSE

INNOPULSE está ofreciendo una herramienta que es propiedad de ANIMSA, por lo que no puede ejecutar el contrato y procede su exclusión del proceso de licitación.

Los motivos en los que se basa esta decisión son:

1. La plataforma que está ofreciendo INNOPULSE es “ALAIA”, la cual fue desarrollada por esa empresa, adjudicataria de la licitación para ANIMSA entre 2019 y 2023, al amparo del contrato firmado el 14 de diciembre de 2018 para el “desarrollo de una solución informática integral que gestione cursos y actividades, cesión de espacios municipales, inscripción y venta de entradas (expdte.407)”.
2. La propiedad industrial y comercial de “ALAIA” es de ANIMSA e INNOPULSE no tiene autorización para su comercialización, de acuerdo con las cláusulas 20.3.8 y 27 del Pliego Regulador del contrato 407 y con el punto 1.9 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
3. La empresa INNOPULSE no puede ofrecer la plataforma “ALAIA” ni ejecutar el contrato objeto de la presente licitación al no tener la propiedad intelectual.
4. La oferta presentada por INNOPULSE y objeto de valoración en este informe contiene muchos elementos objetivos de los que se deduce, con facilidad y sin ningún género de dudas, que presenta como solución la plataforma “ALAIA”. Una muestra de algunos de esos elementos se puede ver y comparar en las siguientes capturas del contenido que se visualiza en la plataforma ALAIA y en la oferta de INNOPULSE, - (módulo de gestión interna, manuales didácticos, páginas de los portales Web y Apps diseñadas para la ciudadanía y las asociaciones al amparo del expediente 407, (también revisadas y traducidas al euskera por el Servicio de traducción municipal) -, e incluso los datos que se visualizan en la oferta corresponden al Ayuntamiento de Pamplona:



PLATAFORMA ALAIA

alaia.pamplona.es/portal/usuarios/identificacion/crear-eventos

AYUNTAMIENTO de Pamplona **Iruñeko Udala**

MIS SOLICITUDES DE INSCRIPCIONES MIS INSCRIPCIONES EVENTOS CURSOS BALNEARIO FAQ

Busqueda simple

Buscar:

Centro:

Tipo:

Evento:

Subtipo de evento:

Nivel:

Inicio desde: Hasta:

Busqueda avanzada

Conferencia accesible. El Ensanche viejo XIX-XX. Coordinada por Asociación RETINA Navarra. Programa de Accesibilidad Universal

29/02/2024 - 29/02/2024 (19:00-20:30)

No quedan plazas libres - 04

Conferencia accesible. El Irati a su paso por el Ensanche. Coordinada por Asociación RETINA Navarra. Programa de Accesibilidad Universal

04/03/2024 - 04/03/2024 (19:00-20:30)

No quedan plazas libres - 04

OFERTA DE INNOPULSE

iformalia

MIS CURSOS Y EVENTOS OFERTA DE EVENTOS OFERTA DE CURSOS BALNEARIO EVENTOS AGENDA DE EVENTOS AYUDA DE PRIVACIDAD CERRAR

Busqueda simple

Buscar:

Centro:

Tipo:

Evento:

Subtipo de evento:

Nivel:

Inicio desde: Hasta:

Busqueda avanzada

Evento Enero

CONFERENCIA CONESTABLE INNOVABLE CIVIVOKA

04/01/2024 - 04/01/2024 (10:00-13:00)

Quedan plazas libres - 04

Evento gratuito febrero

CURSO GRATUITO DE ILUSTRACIÓN CIVIVOKA

29/02/2024 - 29/02/2024 (11:00-13:00)

Quedan plazas libres - 04

alaia.pamplona.es/portal/usuarios/identificacion/crear-eventos

AYUNTAMIENTO de Pamplona **Iruñeko Udala**

MIS SOLICITUDES DE INSCRIPCIONES MIS INSCRIPCIONES EVENTOS CURSOS BALNEARIO FAQ

Busqueda Simple

Busqueda avanzada

Categoría:

Subcategoría:

Nivel:

Inicio desde: Hasta:

Impartido por:

Idioma:

GARNATXAZ GOAZ: NAFARROA JD GARNATXA DASTAKETA

CIVIVOKA CONESTABLE INNOVABLE CIVIVOKA

09/05/2024 - 09/05/2024

09/05/2024 - 09/05/2024 (19:00-21:00)

No quedan plazas libres - 04

CUADERNO CREATIVO DE CAMPO. ILUSTRACIÓN BOTÁNICA CREATIVA

CIVIVOKA CONESTABLE INNOVABLE CIVIVOKA

09/05/2024 - 09/05/2024

09/05/2024 - 09/05/2024 (19:00-20:30)

No quedan plazas libres - 294

iformalia

MIS CURSOS Y EVENTOS OFERTA DE EVENTOS OFERTA DE CURSOS BALNEARIO EVENTOS AGENDA DE EVENTOS AYUDA DE PRIVACIDAD CERRAR

Busqueda Simple

Busqueda avanzada

Categoría:

Subcategoría:

Nivel:

Inicio desde: Hasta:

Impartido por:

Idioma:

Curso gratuito enero

CURSO GRATUITO DE ILUSTRACIÓN CIVIVOKA

04/01/2024 - 04/01/2024

04/01/2024 - 04/01/2024 (10:00-13:00)

Quedan plazas libres - 04

AYUNTAMIENTO de Pamplona **Iruñeko Udala**

MIS SOLICITUDES DE INSCRIPCIONES MIS INSCRIPCIONES EVENTOS CURSOS BALNEARIO FAQ

Mi Perfil

Datos Personales

Código:

Tipo y nº documento identidad:

Nombre:

1º Apellido:

2º Apellido:

F. Nacimiento:

Sexo:

Seleccione idioma predeterminado:

Datos Contacto

Tipo de vía:

Dirección:

Número:

Piso:

CP:

Localidad:

Provincia:

Teléfono Fijo:

Teléfono Móvil:

Email:

iformalia

MIS CURSOS Y EVENTOS OFERTA DE EVENTOS OFERTA DE CURSOS BALNEARIO EVENTOS AGENDA DE EVENTOS AYUDA DE PRIVACIDAD CERRAR

Mi Perfil

Datos Personales

Código:

Tipo y nº documento identidad:

Nombre:

1º Apellido:

2º Apellido:

F. Nacimiento:

Sexo:

Seleccione idioma predeterminado:

Datos Contacto

Tipo de vía:

Dirección:

Número:

Piso:

CP:

Localidad:

Provincia:

Teléfono Fijo:

Teléfono Móvil:

Email:

[illegible]

Admin / Programaciones

(346) 2020_02_CVX_OCT20-ENE21 - ACTIVIDADES - Programacion Octubre - Enero 2020-21

DATOS / GRUPOS / GESTION / DOCUMENTACIÓN

Fecha y hora del sorteo

18/10/2021 10:00

Finalizado Sorteo: 18/10/2021 10:00:00

Actualizar a Sorteo No

Lugar del sorteo

Fecha y hora del resultado

18/10/2021 17:00

Fecha Inicio formalización

19/10/2021

Resultado del sorteo

Fecha Fin formalización

EVENTOS SIN SORTEO

Nº Máx. de entradas a vender por persona y actividad

4.00

Fecha Inicio inscripción

30/09/2020

Fecha Fin inscripción

31/01/2021

CONF. CANCELACIÓN AUTOMÁTICO SOLICITUDES PDTE. PAGO

Activado cancelación automática

Horas tras estado Pde. Pago

72.00

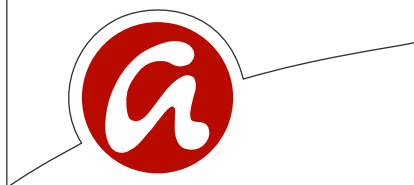
Portal: Mi perfil

10. Personas vinculadas.

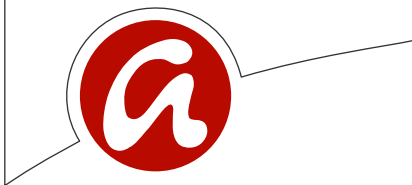
Personas relacionadas a ti, pero no dependientes de ti.
Por ejemplo: pareja, familiar o amigo/a.

13. Finaliza guardando los cambios realizados.





5. Por último, reseñar que la plataforma “ALAIA” no satisface a ANIMSA ni al usuario final, el Ayuntamiento de Pamplona, motivo por el cual a través de esta licitación se pretende implantar una solución informática diferente y ya existente en el mercado.



4 Análisis detallado de las ofertas cualitativas no excluidas del proceso

Se ha procedido a valorar todos y cada uno de los “**criterios no cuantificables mediante fórmulas**” contemplados en el apartado L del expediente de contratación 504 ya mencionado.

4.1 Ejecución del proyecto (máximo 15 puntos)

Plan de ejecución del proyecto:

NUBAPP, además de presentar en su oferta un cronograma gráfico dividido en las Fases mencionadas en el Pliego, presenta una descripción clara y fácil de entender de los detalles de cada una de las tareas que llevará a cabo en cada fase desglosados por semanas.

La puntuación es de **5 puntos** sobre 5.

Plan de formación:

NUBAPP ofrece:

- Un total cinco horas de formación en línea (vídeo-conferencias) y otras cinco de formación presencial repartidas entre tres tipos de perfil de usuario, (de menor a mayor responsabilidad).
- La posibilidad de ajustar ese plan a las necesidades de los usuarios tanto en términos de horas presenciales como de horas de formación en línea.
- No presentan manuales de casos de éxito que se solicitaban en el Pliego.

La puntuación es de **3 puntos** sobre 5.

Equipo de trabajo:

NUBAPP define en su oferta el equipo de trabajo que asignará al proyecto desglosado por perfiles y menciona cuáles serán las funciones de cada perfil. Por otra parte, aunque menciona los años de experiencia laboral de cada perfil, no se menciona si esa experiencia se refiere a conocimientos de su herramienta concretamente, tal como se indicaba en el Pliego.

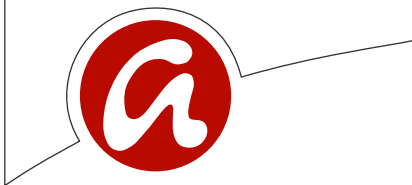
La puntuación es de **2 puntos** sobre 3.

Organización, coordinación y seguimiento del proyecto:

NUBAPP propone en su oferta utilizar “Asana” como herramienta para la gestión, coordinación y seguimiento del proyecto con acceso a las personas que designe el Ayuntamiento para que puedan auditar su estado en todo momento.

La puntuación es de **1 punto** sobre 2.

Puntuación final de este apartado: 11 puntos sobre 15.



4.2 Plan de soporte y mantenimiento (máximo 10 puntos)

En la oferta de NUBAPP:

- Se describen los acuerdos de nivel de servicio que proporcionará para el soporte y mantenimiento divididos en cuatro tipos de prioridad y especifica los tiempos de respuesta y resolución de problemas para cada tipo. Los tiempos tanto de respuesta como de resolución se consideran adecuados.
- Se define el sistema que utilizará para el cómputo de los tiempos.
- Se ofrece una plataforma en línea para reportar incidencias y hacer seguimiento de su estado y acceder a una base de conocimientos, así como atención telefónica para reportar incidencias urgentes o recibir asistencia inmediata durante el horario de soporte.
- Se expone cuál será el horario de soporte a usuarios desglosado en días laborables y festivos.
- Define el plan que presenta como un plan diseñado para ofrecer una respuesta rápida y eficiente a cualquier problema o duda que pueda surgir, asegurando el máximo rendimiento y seguridad del sistema durante toda la duración del contrato.
- Finalmente se compromete a realizar revisiones periódicas de este plan, adaptándolo a las necesidades cambiantes del Ayuntamiento o de la red Civivox y a las evoluciones tecnológicas, garantizando así la máxima eficacia y satisfacción del usuario.

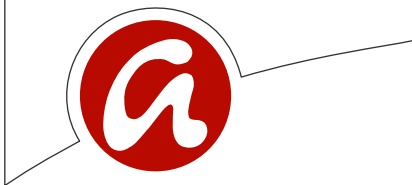
La puntuación es de **10 puntos** sobre 10.

4.3 Página Web (máximo 10 puntos)

NubApp ofrece:

- La tecnología iFrame mediante la cual se podrá incrustar fácilmente en las webs municipales operaciones online de su propia plataforma Web; serán aquellas que el Ayuntamiento y la red Civivox deseen ofrecer a los distintos usuarios para su relación electrónica con ellos.
- El uso de una hoja de estilo o fichero CSS para definir el estilo y la presentación que se quiera dar al iFrame en cada página web municipal.
- la URL de cuatro instalaciones distintas en las que tienen su funcionalidad Web integrada y de las que se deduce su alto grado de intuición y facilidad de uso.
- En cuanto a las prestaciones de la página WEB, si bien no hacen una explicación de las distintas prestaciones, presentan capturas de pantalla donde se ven distintas funcionalidades como: creación o identificación de usuario, opciones de comunicación, selección de idioma, métodos de pago, notificaciones, búsquedas de cursos, actividades y espacios, inscripción y compra de entradas.

La puntuación es de **7 puntos** sobre 10.



4.4 Garantías de alta disponibilidad, seguridad, rendimiento y escalabilidad (máximo 5 puntos)

En la oferta de NubApp:

- Se menciona que su software está alojado en la plataforma de servicios web de Amazon (Amazon AWS), una de las plataformas de computación en la nube más ampliamente utilizadas por la cantidad de servicios que ofrece. Esta plataforma tiene la certificación de nivel alto del ENS.
- Se informa con detalle y de manera entendible que su software utiliza al menos nueve de los servicios más populares de Amazon AWS mediante los cuales se pueden garantizar la alta disponibilidad, la seguridad, el rendimiento y la escalabilidad.

La puntuación es de 4 **puntos** sobre 5.

4.5 Apps para móvil (máximo 5 puntos)

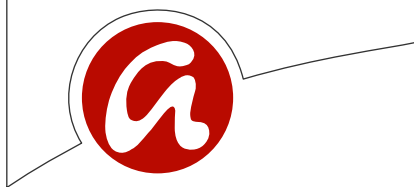
NUBAPP ofrece:

- Una APP para profesionales del Ayuntamiento o red Civivox que permite acceder a funcionalidades de gestión de los Centros Civivox desde un dispositivo móvil o una Tablet.
- Otra APP para la ciudadanía en general con las necesidades especificadas en el Pliego y con información sobre novedades en línea. Entre las funcionalidades que ofrece las más destacadas son:
 - Cursos: Consulta, inscripción y pago con tarjeta de débito.
 - Gestión del perfil de usuario. Se puede gestionar:
 - Usuario y contraseña
 - Idioma (permite configurar en qué idioma quiere ver la APP, puede elegir entre más de 10 idiomas, incluido el euskera)
 - Método de pago y registro de tarjeta de débito
 - Historial de pagos
 - Consulta de abonos, cursos, tickets y bonos adquiridos, y estatus de los mismos.
 - Permisos de privacidad y comunicaciones
 - Entradas o bonos: Compra, consulta y uso de entradas o bonos de varios usos (para la cancelación de las entradas desde la App se requieren lectores QR)
 - Comunicaciones: la APP cuenta con una sección de noticias donde se recogen las notificaciones enviadas por la red Civivox y un sistema de mensajería opcional que CIVIVOX puede habilitar para la comunicación con la ciudadanía.
 - Reservas de espacios o actividades: creación, consulta, gestión y pago de mis reservas (en función de la configuración).
- URLs de descarga de APPs desarrolladas por su empresa con credenciales de acceso a un ejemplo de APP para profesionales y siete para la ciudadanía.
- También proporciona la URL de acceso a un emulador para poder ejecutar las App en ordenadores personales de sobremesa con Windows.

Aunque todos los ejemplos que se exponen en la oferta son intuitivos, fáciles de usar y cada cual tiene su signo de identidad, se ve que no ofrecen toda la funcionalidad que necesita CIVIVOX.

La puntuación es de 4 **puntos** sobre 5.





5 CUADRO RESUMEN DE LA VALORACIÓN TÉCNICA CUALITATIVA

A continuación, se muestra un cuadro resumen de PUNTOS TOTALES teniendo en cuenta las valoraciones descritas anteriormente:

	Puntos Máximos	NUBAPP
Ejecución del proyecto		
• Plan de ejecución del proyecto	5	5
• Plan de formación del producto “núcleo” desglosado por perfiles	5	3
• Equipo de trabajo, perfiles o funciones de cada componente, conocimientos y experiencia con la plataforma	3	2
• Organización, coordinación y seguimiento del proyecto	2	1
Plan de soporte y mantenimiento	10	10
Página Web	10	7
Garantías de alta disponibilidad, seguridad, rendimiento y escalabilidad Web	5	4
Apps para móvil	5	4
Puntos totales	45	36

Firmado electrónicamente por Ana Goyena y Eva Yáñez, componentes del equipo técnico de la Mesa de Contratación.