



CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO WEB Y DOMINIOS/SSL

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE CRITERIOS CUALITATIVOS

Julio 2024



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.....	21
2 CONCURRENCIA.....	22
3 CRITERIOS CUALITATIVOS DE ADJUDICACIÓN.....	22
4 RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS	33
5 VALORACIÓN TÉCNICA	44
5.1. Lote 1. Servicio de alojamiento web:.....	44
5.1.1. SERVICIO DE SERVIDORES VIRTUALES. (Hasta 10 puntos)	55
A) CIRCUITOS ALFAJARE	55
B) LLOL TECHNOLOGY.....	66
5.1.2. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVIDORES Y BACKUP (hasta 5 puntos).....	66
A) CIRCUITOS ALFAJARE	66
B) LLOL TECHNOLOGY.....	77
5.1.3. MODELO DE SOPORTE Y SLAs (hasta 5 puntos).....	77
A) CIRCUITOS ALFAJARE	88
B) LLOL TECHNOLOGY.....	88
5.1.4. SERVICIO DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD (hasta 10 puntos).....	99
A) CIRCUITOS ALFAJARE	99
B) LLOL TECHNOLOGY.....	1010
5.2. Lote 2. Servicio de adquisición y gestión de dominios y certificados:	1110
5.2.1. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN (Hasta 20 puntos)	1111
A) ARSYS	1111
B) DINAHOSTING	1212
C) ENTORNO DIGITAL	1212
D) WEB DREAMS	1312
5.2.2. MODELO DE SOPORTE Y CONSULTAS (Hasta 10 puntos)	1313
A) ARSYS	1313
B) DINAHOSTING	1414
C) ENTORNO DIGITAL	1414
D) WEB DREAMS	1515

1 OBJETO

El objeto de este documento es redactar un informe sobre las ofertas técnicas que se han presentado al procedimiento de licitación para la contratación del Servicio de Alojamiento Web y Dominios/SSL, según los criterios cualitativos especificados en la cláusula 14 del Pliego de Condiciones Administrativas (PCA), así como lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT).

En este documento se valorarán los criterios cualitativos pertenecientes al sobre 1.

2 CONCURRENCIA

Finalizado el plazo de presentación de ofertas, se ha recibido la documentación de las empresas siguientes (por orden alfabético):

LOTE 1. Servicio de alojamiento web:

- **Circuitos Aljarafe SLU** (en adelante ALJARAFE)
- **Llood Technology SL** (en adelante LLOOD)

LOTE 2. Servicio de adquisición y gestión de dominios y certificados:

- **Arsys** (en adelante ARSYS)
- **Dinahosting** (en adelante DINAHOSTING)
- **Entorno Digital** (en adelante ENTORNO DIGITAL)
- **Web Dreams** (en adelante WEB DREAMS)

3 CRITERIOS CUALITATIVOS DE ADJUDICACIÓN

Las condiciones reguladoras incluyen una relación de los elementos a valorar en las diferentes ofertas presentadas, así como la puntuación máxima asignada a cada uno de ellos (ver cláusula 18 del Pliego Condiciones Administrativas). Se han revisado las propuestas recibidas y se han puntuado de acuerdo con dichos criterios.

Lote 1. Servicio de alojamiento web:

A. CRITERIOS CUALITATIVOS LOTE 1	
1. Servicio de Servidores Virtuales y alojamiento	Hasta 10 puntos
2. Herramienta de Gestión de Servidores y Backup	Hasta 5 puntos
3. Modelo de Soporte y SLAs	Hasta 5 puntos
4. Servicio de Prevención y Seguridad	Hasta 10 puntos
	Hasta 30 puntos

Lote 2. Servicio de adquisición y gestión de dominios y certificados:

4

B. CRITERIOS CUALITATIVOS LOTE 2	
1. Herramienta de Gestión de Dominios y Certificados	Hasta 20 puntos
2. Modelo de Soporte y Consultas	Hasta 10 puntos
Hasta 30 puntos	

RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS

Lote 1. Servicio de alojamiento web:

De las puntuaciones obtenidas en las propuestas técnicas presentadas al lote 1 se obtiene la siguiente valoración de cada una de las ofertas realizadas:

ALJARAFE	
1. Servicio de Servidores Virtuales y alojamiento	10,00 puntos
2. Herramienta de Gestión de Servidores y Backup	2,00 puntos
3. Modelo de Soporte y SLAs	4,00 puntos
4. Servicio de Prevención y Seguridad	9,00 puntos
TOTAL CRITERIOS CUALITATIVOS	25,00 puntos

LLOOD	
1. Servicio de Servidores Virtuales y alojamiento	7,00 puntos
2. Herramienta de Gestión de Servidores y Backup	5,00 puntos
3. Modelo de Soporte y SLAs	4,00 puntos
4. Servicio de Prevención y Seguridad	10,00 puntos
TOTAL CRITERIOS CUALITATIVOS	26,00 puntos

Lote 2. Servicio de adquisición y gestión de dominios y certificados:

De las puntuaciones obtenidas en las propuestas técnicas presentadas al lote 2 se obtiene la siguiente valoración de cada una de las ofertas realizadas:

ARSYS		
	1. Herramienta de Gestión de Dominios y Certificados	20,00 puntos
	2. Modelo de Soporte y Consultas	10,00 puntos
TOTAL CRITERIOS CUALITATIVOS		30,00 puntos

DINAHOSTING		
	1. Herramienta de Gestión de Dominios y Certificados	10,00 puntos
	2. Modelo de Soporte y Consultas	8,50 puntos
TOTAL CRITERIOS CUALITATIVOS		18,5 puntos

ENTORNO DIGITAL		
	1. Herramienta de Gestión de Dominios y Certificados	12,00 puntos
	2. Modelo de Soporte y Consultas	8,00 puntos
TOTAL CRITERIOS CUALITATIVOS		20,00 puntos

WEB DREAMS		
	1. Herramienta de Gestión de Dominios y Certificados	6,00 puntos
	2. Modelo de Soporte y Consultas	5,00 puntos
TOTAL CRITERIOS CUALITATIVOS		11,00 puntos

5 VALORACIÓN TÉCNICA

5.1. Lote 1. Servicio de alojamiento web:

Según la cláusula 13 del Pliego de Condiciones Administrativas, la oferta técnica a aportar por las empresas licitadora incluirá toda la documentación a efectos de valoración y puntuación de los criterios cualitativos debiendo incluir las propuestas los siguientes documentos:

- Servicio de Servidores virtuales según especificaciones diferenciado cada uno de los servidores con sus características iniciales y su escalabilidad.
- Planificación, medio y recursos para la migración y puesta en marcha de las webs indicadas en el punto 1.8 (webs actuales a migrar) del Pliego de Condiciones técnicas.
- Herramientas de gestión de servidores y backup.
- Modelo de soporte y SLAs.
- Servicio de prevención y seguridad.

Y más específicamente, deben disponer del servicio de alojamiento y gestión de las webs alojadas en dos servidores independientes. Asimismo, bajo el panel de control correspondiente, poder gestionar dichos servicios.

- Dos servidores independientes. 1 servidor dedicado y un servidor de alojamiento web y correo.
- Gestionar infraestructura virtual.
- Gestión
- Se compromete a traspasar las webs y SSL desde el servidor actual a su infraestructura.
- Describe las herramientas de gestión de servidores de forma exhaustiva.
- Incorpora un modelo de soporte y consultas en la oferta.

Tras la revisión de las ofertas presentadas se constata que las ofertas de las dos empresas licitadoras cumplen con las condiciones especificadas en el pliego por lo que se procede a la evaluación de la misma en base a los criterios establecidos en el Pliego de condiciones Administrativas y que se detallan a continuación:

5.1.1. SERVICIO DE SERVIDORES VIRTUALES. (Hasta 10 puntos)

En el presente apartado se valora el periodo de respuesta que la empresa licitadora oferta ante el aumento de recursos de los servidores, debiendo detallar los recursos, los tiempos de escalado y procedimientos, donde se tienen en consideración, entre otros, los siguientes aspectos:

- Tiempo de respuesta ante esta necesidad puntual,
- Posibilidad de disponer de un teléfono directo con el área de escalabilidad para abrir incidencias de este tipo
- Puesta en marcha con las nuevas configuraciones convenidas entre el equipo técnico y Nasertic.
- Disponer de una monitorización a tiempo real de los recursos requeridos por cada servicio, pudiendo controlar cada uno de los valores de consumo. CPU, memoria, conexiones, etc. En especial se valorará la posibilidad de escalabilidad remota desde el panel de control por parte de técnicos de NASERTIC.
- Las medidas de prevención y detección descritas en el Pliego de condiciones técnicas.

Las ofertas se valoran de forma comparativa entre las mismas, otorgando más puntos a las soluciones que mayor valor aportan al conjunto de las tareas del proyecto.

1.1.1 CIRCUITOS ALFAJARE

- Datacenter localizado en España.
- Datacenter certificado en ISO27001, ISO9001.
- Sistemas DFS sobre full-NVME con unidades de almacenamiento flash y una distribución óptima para 5 nodos Ceph.
- Modelo de alta disponibilidad.
- ANS. 99.998%

Valoración general de la herramienta:

Además de cumplir con los requisitos técnicos exigidos en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), presentan una oferta en la que el espacio de almacenamiento supera a lo solicitado en el PCT. Así mismo, valoramos que la redundancia, así como las copias de seguridad, se realizan fuera del espacio ofertado.

Por ello, se otorga una valoración de 10 puntos sobre un total de 10, ya que se adecúa a las prescripciones técnicas del Pliego de condiciones de condiciones técnicas e incluso mejora cuestiones como la redundancia exterior y el aumento de espacio de almacenamiento ofertado.

1.1.2 LLOL TECHNOLOGY

- Datacenter localizado en España.
- Datacenter certificado en ISO27001
- Ambos servidores dedicados.
- Teléfono de contacto con un único interlocutor.
- ANS. 99.98%
- No se incluye por ningún lado el plan de migración de las webs indicadas en el pliego.

Valoración general de la herramienta:

Además de cumplir con los requisitos técnicos exigidos en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), presentan una oferta en la que indican que los dos servidores solicitados en el pliego de contratación serán dedicados y que proporcionarán un teléfono de contacto con un único interlocutor para abrir incidencias de este tipo y su puesta en marcha.

Por ello, se otorga una valoración de 7 puntos sobre un total de 10, ya que mejora lo indicado en el pliego con respecto a los servidores solicitados, al ser ambos dedicados y debido a que proporcionará un teléfono de contacto con un único interlocutor para abrir incidencias. No obstante, no incluye plan de migración.

5.1.2. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE SERVIDORES Y BACKUP (hasta 5 puntos)

En el presente apartado se valoran las características de la herramienta de gestión, tanto a nivel administrativo como técnico, valorándose las utilidades que la misma pueda aportar a NASERTIC. Se valora entre otros aspectos, que la herramienta presente funciones prácticas, que resulte adaptable a las necesidades de NASERTIC, y sencilla de utilizar. Se valora, asimismo, que sea completa, eficaz e integradora, pudiendo realizar todas las tareas necesarias tanto para el gestor de los servidores, como para el equipo de desarrollo, y con posibilidad de permitir el acceso por separado a colaboradores o desarrolladores. En el presente apartado se valorará el servicio Backup ofertado, su gestión, su capacidad de personalización a las necesidades de NASERTIC.

Se valora, asimismo, de forma positiva, la periodicidad de las copias y recuperación, así como los tiempos de respuesta ante las solicitudes de restauración.

Las ofertas se valoran de forma comparativa entre las mismas, otorgando más puntos a las soluciones que mayor valor aportan al conjunto de las tareas del proyecto.

1.1.3 CIRCUITOS ALFAJARE

- Backups totales o incrementales, más snapshots puntuales.

- Backups en almacenamiento distinto al ofertado para el alojamiento web.

Valoración general de la herramienta:

Además de cumplir con los requisitos técnicos exigidos en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), presentan una oferta en la que indican que realizarán todas las tareas de gestión de los servidores, aunque indican que podrán habilitar una herramienta de gestión para el uso del cliente. Asimismo, señalan que también se habilitará un acceso VDI de acceso.

Asimismo, apuntan que el espacio dedicado para el almacenamiento es independiente del destinado al entorno web y correo electrónico.

No obstante, no indican nada sobre los accesos solicitados en el actual pliego para los diferentes equipos de desarrollo que trabajan con NASERTIC. En esta misma línea, tampoco se habla de si es posible el acceso por separado a colaboradores y desarrolladores.

Por ello, se otorga una valoración de 2 puntos sobre un total de 5, al no indicar cómo serán los accesos para los distintos equipos de desarrollo y colaboradores.

1.1.4 LLOL TECHNOLOGY

- Administración proactiva
- Monitorización (Ninjaone)
- Backup. Retención 30 días.

Valoración general de la herramienta:

Además de cumplir con los requisitos técnicos exigidos en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), presentan una oferta en la que indican que cumple con la norma ISO27001 y ENS nivel medio. Además, recogen que realizan pruebas de control y calidad importantes para la seguridad del entorno.

Por otro lado, el panel de control utilizado para la gestión de las webs es Panel de Control Plesk y dispone de numerosos informes de seguimiento que pondrá a disposición de NASERTIC en cualquier momento.

Sin embargo, no se indica nada sobre los accesos solicitados en el actual pliego para los diferentes equipos de desarrollo que trabajan con NASERTIC y tampoco se habla de si es posible el acceso por separado a colaboradores y desarrolladores.

Por ello, se otorga una valoración de 2 puntos sobre un total de 5, al no indicar cómo serán los accesos para los distintos equipos de desarrollo y colaboradores.

5.1.3. MODELO DE SOPORTE Y SLAs (hasta 5 puntos)

En el presente apartado se valora el servicio de soporte con la que cuente la empresa licitadora, valorándose tanto el horario como la disponibilidad del servicio en los diferentes niveles.

La empresa licitadora deberá contar con un teléfono de atención técnica inmediato donde poder ser atendidos por técnicos de, al menos, segundo nivel que den una respuesta rápida y puedan solucionar o escalar la incidencia con la prioridad que el problema requiera.

De esta forma, se valora, entre otros, la mejora de los tiempos de resolución ante incidencias, paradas de servicio y solicitudes, que se definen en la cláusula 1.2 del Pliego de Condiciones Técnicas, dentro del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). Se valoran proporcionalmente las ofertas presentadas, siempre y cuando, el servicio ofertado y el tiempo de resolución sean coherentes y técnicamente justificables.

Las ofertas se valoran de forma comparativa entre las mismas, otorgando más puntos a las soluciones que mayor valor aportan al conjunto de las tareas del proyecto.

1.1.5 CIRCUITOS ALFAJARE

- SLA aceptables
- Interlocutor "Coordinador del contrato"

Valoración general de la herramienta:

No se indica en ningún sitio los horarios de recepción de incidentes. Si en todos los casos es de 24x7 o sólo para los Críticos y Urgentes. Tampoco, se ofrecen informes de ningún tipo.

Nivel	Explicación	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
CRITICO	Caida del servidor o de la red. Ataques cibernéticos con riesgo medio/alto	10 minutos	1 hora (24/7)
URGENTE	Caida de alguno o mas de los servicios, tales como web, servidores de correo, etc	10 minutos	90 minutos (24/7)
MEDIA	Lentitud en algún servicio, alguna web o en red	30 minutos	2 horas (laborales)
BAJA	Mejoras en la velocidad de respuesta de algún aplicativo o de algún contenido	1 hora	24 horas (laborales)

Se otorga una valoración de 4 puntos sobre un total de 5 por este detalle de que no se indiquen cuáles son los horarios de recepción de incidentes.

1.1.6 LLOL TECHNOLOGY

- SLA aceptables
- Interlocutor responsable único
- Horario de soporte 24x7

Valoración general de la herramienta:

Además de cumplir con los requisitos técnicos exigidos en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), presentan una oferta en la que ofrece la realización de los siguientes trabajos en esta área:

- Soporte para los responsables de informática de NASERTIC
- Gestión de incidencias y peticiones de cambio.
- Informes completos de incidencias.

Además, indican que la resolución de incidencias será la misma para ambos servidores, excepto en el servidor de alojamientos web. En este caso, se aumenta 2 horas el tiempo de reparación.

	Peticiones Prioridad BAJA	Incidencia prioridad		
		Media	Grave	Crítica
Horario soporte	L-V 8:00 a 18:00	24x7	24x7	24x7
Tiempo de respuesta máximo	< 1 h.	< 1 h.	< 10 min.	< 10 min.
Tiempo de reparación máximo (Tmax)	—	—	6 h.	2 h.

Igualmente, nos ofrecen informes de seguimiento y el punto de contacto general para las incidencias graves será por teléfono en 24x7, además del correspondiente ticket.

Por ello, se otorga una valoración de 4 puntos sobre un total de 5 al no ser idéntico el tiempo de respuesta en ambos servidores.

5.1.4. SERVICIO DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD (hasta 10 puntos)

Se valora la oferta técnica presentada en cuanto a niveles de seguridad, prevención perimetral y prevención de ataques.

Se valora la funcionalidad de la herramienta de configuración y monitorización, así como un sistema de alertas ágil y configurable.

Así mismo se valora la inclusión de un plan periódico de revisión de configuraciones DNS, versiones de SO, versiones CMSs, MySQL, etc.

Las ofertas se valoran de forma comparativa entre las mismas, otorgando más puntos a las soluciones que mayor valor aportan al conjunto de las tareas del proyecto.

1.1.7 CIRCUITOS ALFAJARE

- 3 niveles de firewall periféricos.

- Monitorización continua

Valoración general de la herramienta:

Además de cumplir con los requisitos técnicos exigidos en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), presentan una oferta en la que recogen que disponen de tres niveles de firewall periféricos. Core router, hosts físicos y VM.

Asimismo, trasladan que realizan una monitorización a nivel de red, latencias, ddos. Carga de nodos, de VM y tráfico.

Sin embargo, no se indica la posibilidad de envío de alertas al cliente.

Por ello, se otorga una valoración de 9 puntos sobre un total de 10.

1.1.8 LLOL TECHNOLOGY

- Inmunify360
- ModSecurity
- Fil2ban

Valoración general de la herramienta:

Además de cumplir con los requisitos técnicos exigidos en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), presentan una oferta en la que señalan que utilizan un firewall UTM denominado PfSense para el primer nivel de seguridad. En el segundo nivel utilizan el propio Plesk y para la seguridad perimetral usan Inmunify360. En cuanto al WAF, utilizan ModSecurity y controlan ataques por inyección SQL.

Las mencionadas herramientas proporcionan una prevención y detección de intrusiones (IPS/IDS), así como la Prevención de ataques DOS & DDoS.

Por ello, se otorga una valoración de 10 puntos sobre un total de 10.

RESUMEN DE LA VALORACIÓN TÉCNICA LOTE 1:

En resumen, la puntuación obtenida por las empresas licitadoras en el apartado "CRITERIOS CUALITATIVOS", sobre un máximo de 30 puntos, es la siguiente:

PUNTUACIÓN TOTAL (hasta 30 puntos)	
ALFARAJE	25,00 puntos
LLOOD	27,00 puntos

5.2. Lote 2. Servicio de adquisición y gestión de dominios y certificados:

Según la cláusula 13 del Pliego de Condiciones Administrativas, la oferta técnica a aportar por las empresas licitadora incluirá toda la documentación a efectos de valoración y puntuación de los criterios cualitativos debiendo incluir las propuestas los siguientes documentos:

- Descripción exhaustiva de la Herramienta de gestión de dominios y certificados.
- Modelo de soporte y consultas.

Y más específicamente, deben disponer del servicio de compra y gestión de dominios y certificados SSL. Asimismo, se debe, bajo el panel de control correspondiente, poder gestionar los registros DNS, los servicios de correo y la renovación o anulación de estos. En otras palabras, las ofertas técnicas de las empresas participantes deben cumplir con lo dispuesto a continuación:

- Gestionar altas, bajas y anulaciones de dominios.
- Gestión de registros DNS.
- Comprometerse a traspasar los dominios y certificados.
- Describir las herramientas de gestión de dominios y certificados exhaustivamente.
- Incorporar un modelo de soporte y consultas en la oferta.

Las cuatro 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 condiciones Administrativas y que se detallan a continuación:

5.2.1. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN (Hasta 20 puntos)

En este apartado, se valora la memoria del servicio, en concreto:

- Características de la herramienta de gestión.
- Adaptable a las necesidades de Nasertic.
- Realizar todas las acciones de gestión de los servicios.

Las ofertas se valoran de forma comparativa entre las mismas, otorgando más puntos a las soluciones que mayor valor aporten al conjunto de las tareas del proyecto.

1.1.9 ARSYS

- API para automatizar procesos.
- Todos los procesos se pueden hacer desde el panel de control.
- Segundo factor de autenticación.
- Expiración de homólogos.
- Renovación automática de certificados.

Valoración general de la herramienta:

Además de cumplir con los requisitos técnicos exigidos en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), presentan una oferta con una herramienta que reúne todas las características para una gestión de los dominios, certificados y DNS necesarias.

Asimismo, incluye una API para poder automatizar procesos y su integración con nuestro ERP corporativo.

La herramienta dispone de un segundo factor de autenticación con lo que cumple con una de las condiciones más importantes del ENS.

Permite la transferencia de dominios desde el mismo panel de control.

Tiene una herramienta de aviso de expiración de homólogos.

Renovación automática de certificados.

Por ello, se otorga una valoración de 20 puntos sobre un total de 20 al cumplir con todo lo solicitado en el pliego de condiciones técnicas, sobrepasando en algunos puntos concretos con el mínimo exigido, como se ha comentado anteriormente.

1.1.10 DINAHOSTING

- Avisos automáticos y renovación de caducidad.
- Descargas a XLS de informes

Valoración general de la herramienta:

Además de cumplir con los requisitos técnicos exigidos en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), presentan una oferta con una herramienta de desarrollo propio en la que falta información acerca de la gestión de los certificados además de alguna otra utilidad.

Disponen de módulo de facturación para conocer el estado de los servicios facturados y a facturar.

La herramienta en general es bastante sencilla de manejo, pero las prestaciones son limitadas.

No presenta un segundo factor de autenticación.

Por ello, se otorga una valoración de 10 puntos sobre un total de 20.

1.1.11 ENTORNO DIGITAL

- Gestión de certificados automática.
- Gestión de backorders.
- Disponen de doble factor de autenticación y restricciones por IP si se desea.

Valoración general de la herramienta:

Además de cumplir con los requisitos técnicos exigidos en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), presentan una oferta en la que no aparecen las pantallas de la herramienta, aunque si sus características y utilidades. Por lo que no resulta posible valorarla detalladamente al no contener información de los menús ni de las opciones que la componen.

Incluye como opcional para el acceso a la extranet, el doble factor de autenticación y restricciones por IP.

Por ello, se otorga una valoración de 12 puntos sobre un total de 20.

1.1.12 WEB DREAMS

Valoración general de la herramienta:

Además de cumplir con los requisitos técnicos exigidos en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), presentan una oferta en la que la plataforma de gestión no contiene muchos más factores a tener en cuenta.

No refieren opciones de renovación automática y las demás opciones están muy poco explicadas.

Indican que todas las opciones de dominios y certificados pueden realizarse, pero no aportan pantallas de ello.

Se trata de una oferta muy poco elaborada.

Por ello, se otorga una valoración de 6 puntos sobre un total de 20.

5.2.2. MODELO DE SOPORTE Y CONSULTAS (Hasta 10 puntos)

En este apartado, se valora el modelo de trabajo presentado, en concreto:

- Horarios de soporte y modelo.
- Contacto directo gestor de cuenta.

Las ofertas se valoran de forma comparativa entre las mismas, otorgando más puntos a las soluciones que mayor valor aporten al conjunto de las tareas del proyecto.

1.1.13 ARSYS

- Realmente 24/7 para todo tipo de incidencias, trabajos y consultas.
- Detalla todos los integrantes de los equipos de soporte y especialistas.
- Detalla las características del soporte técnico.
- Asignan un jefe de proyecto con su número móvil de contacto.

- **Horarios de Soporte y Modelo:**

El modelo de soporte es 24/7, siendo el horario de oficina para consultas o petición de trabajos de 9:00 a 19:00.

Detalla las fases del modelo de incidencias y consultas.

El servicio 24/7 acepta todo tipo de incidencias, consultas, nuevos dominios, etc.

Por todo ello, se otorga una valoración de 5 puntos sobre un total de 5.

- **Equipo de trabajo y responsables:**

El equipo de trabajo es de 57 personas. Se encarga de cualquier tema relacionado con el contrato, desde consultas, incidencias, facturación, etc. Relacionan todos los nombres y apellidos del equipo de soporte.

Por otra parte, hay un equipo de especialistas en dominios con horario de oficina. Detallan los integrantes del equipo de especialistas.

Proporcionan persona designada como jefe de cuenta con su teléfono móvil directo.

Por todo ello, se otorga una valoración de 5 puntos sobre un total de 5.

En consecuencia, se otorga una valoración de 10 puntos sobre 10.

1.1.14 DINAHOSTING

- Es un modelo 24/7 para las incidencias.
- Detalla algunos de los integrantes de los equipos de soporte.

- **Horarios de Soporte y Modelo:**

El modelo de soporte es 24/7, siendo el horario de oficina para consultas o petición de trabajos de 9:00 a 19:00.

No detalla las fases del modelo de incidencias y consultas.

El servicio es 24/7 no detalla en que consiste.

Por ello, se otorga una valoración de 4 puntos sobre un total de 5.

- **Equipo de trabajo y responsables:**

El equipo de trabajo es de 50 personas. Se encarga de cualquier tema relacionado con el contrato, desde consultas, incidencias, facturación, etc.

Nos asignan dos gestores para nuestra cuenta.

Por ello, se otorga una valoración de 4,5 puntos sobre un total de 5.

En consecuencia, se otorga una valoración total de 8,5 sobre 10.

1.1.15 ENTORNO DIGITAL

- Buena definición del modelo de soporte.
- Nos asignan un gestor para la cuenta.

- **Horarios de Soporte y Modelo:**

El modelo de soporte es 24/7, siendo el horario de oficina para consultas o petición de trabajos de 9:00 a 19:00. Destacan que el 24/7 es sólo para situaciones críticas, no definiendo que es una situación crítica.

Las demás peticiones se realizarán en horario de oficina. Con esto lo consideran suficiente.

Se otorga una valoración de 4 puntos sobre un total de 5.

- **Equipo de trabajo y responsables:**

Aunque no definen el equipo de trabajo ni en cantidad ni en calidad, sí que nos asignan un gestor de cuenta con localización inmediata.

Se otorga una valoración de 4 puntos sobre un total de 5.

Por ende, se otorga una valoración total de 8 puntos sobre 10.

1.1.16 WEB DREAMS

- **Horarios de Soporte y Modelo:**

El modelo de soporte es 24/7, siendo el horario de oficina para consultas o petición de trabajos de 8:00 a 18:00.

No detallan nada del modelo de soporte, de recepción de incidencias ni otros aspectos.

Se otorga una valoración de 3 puntos sobre un total de 5.

- **Equipo de trabajo y responsables:**

No definen el equipo de trabajo, ni proporcionan un teléfono directo para Nasertic. No definen persona responsable de la cuenta ni gestor ni nada más que un correo electrónico.

Se otorga una valoración de 2 puntos sobre un total de 5.

Por tanto, se otorga una valoración total de 5 puntos sobre 10.

RESUMEN DE LA VALORACIÓN TÉCNICA LOTE 2:

En resumen, la puntuación obtenida por las empresas licitadoras en el apartado "CRITERIOS CUALITATIVOS", sobre un máximo de 30 puntos, es la siguiente:

PUNTUACIÓN TOTAL (hasta 30 puntos)	
ARSYS	30,00 puntos
DINAHOSTING	18,50 puntos
ENTORNO DIGITAL	20,00 puntos
WEB DREAMS	11,00 puntos

Fecha: 16 de julio de 2024

Fdo. Luis Gamazo de la Rasilla

Técnico del Área de Sistemas Distribuidos y CPD



Fdo. Izaskun Echeverria Urrutia

Responsable del Área de Sistemas Distribuidos y CPD