

VALORACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS CORRESPONDIENTES AL SOPORTE INFORMÁTICO DE PRIMER NIVEL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA DURANTE EL AÑO 2025

Tras la apertura de la única oferta técnica presentada por la empresa Computadores Navarra SL (CONASA) al expediente 0005-CP01-2024-000065 tramitado mediante procedimiento abierto, cuyo objeto es el soporte informático de primer nivel de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra durante el año 2025, este equipo técnico ha procedido a su valoración siguiendo los criterios contemplados en el pliego regulador.

En la oferta presentada cabe destacar:

Enfoque general de la solución propuesta (hasta 7 puntos)

Se han valorado todos y cada uno de los requisitos detallados en el pliego regulador y se han puntuado conforme lo indicado en el mismo. El detalle de las puntuaciones otorgadas ha sido el siguiente:

Servicio	%Valoración	Puntuación máxima	CONASA
Enfoque general de la solución propuesta	100%	7	6,65
Total	100,00%	7	6,65

Computadores Navarra SL (CONASA)

Conasa refleja perfectamente el servicio que se desea recibir, desarrolla en detalle los procesos y tareas a llevar a cabo para prestar los diferentes servicios requeridos y hace mención especial a conceptos valorables como la mejora continua, la evolución tecnológica, la seguridad TIC, la automatización, la modernización, las capacidades de la IA, la gestión del conocimiento, la autoayuda, la formación, el puesto de trabajo digital, la supervisión y control del nivel de servicio, el conocimiento de los productos de Gobierno de Navarra, la coordinación con otros grupos clave en la operación y soporte TIC de Gobierno de Navarra, la flexibilidad total para adaptación a nuevas necesidades, un servicio de reclutamiento ágil, la orientación al cliente, el conocimiento de la DGTD en particular y de Gobierno de Navarra en general, equipo de técnicos muy especializado y con nivel de rotación muy bajo, atención en euskera, paridad, propuesta de teletrabajo alineada con la DGTD, certificaciones individuales en metodologías de gestión de servicios TI y garantía del servicio avalada en certificaciones ISO, entre otros.

Además de lo anterior, en un apartado introductorio al desarrollo de los servicios, plantea con mucho detalle los elementos que considera transversales y críticos, los cuales son altamente valorables. Son los siguientes: buenas prácticas, metodologías y marcos de referencia, sede social local, capital humano y su gestión interna, competencia multidisciplinar, experiencia demostrada, nivel de servicio como cultura, calidad como ADN, proactividad en innovación permanente, plan de transformación e informe anual de tendencias, ideas y novedades,

propuestas de ciertos proyectos de mejora concretos, garantía de servicio, gestión de cuenta por responsable, modelo de control estratégico y táctico del servicio, seguimiento y control operacional de la actividad, informes técnicos, plan de formación continua, seguridad TIC enfocada en el puesto de trabajo e imagen del servicio,

Es, en definitiva, una oferta muy trabajada, totalmente alineada con la estrategia CAU que se desea para Gobierno de Navarra, de una gran calidad, que muestra un fuerte compromiso y que desarrolla además otros muchos aspectos relevantes por encima de los que se recogen en el pliego.

Organización y Plan de Trabajo de los procesos de transición, estabilización y servicio regular (hasta 40 puntos)

Se han valorado todos y cada uno de los requisitos detallados en el pliego regulador y se han puntuado conforme lo indicado en el mismo. El detalle de las puntuaciones otorgadas ha sido el siguiente:

Servicio	%Valoración	Puntuación máxima	CONASA
Transición y Estabilización CAU Central	7,5%	3	3
Servicio regular CAU Central	17,5%	7	6,65
Transición y Estabilización CAU in situ	10%	4	4
Servicio regular CAU in situ	20%	8	7,60
Transición y Estabilización 24x7	3,75%	1,5	1,50
Servicio regular 24x7	7,5%	3	2,55
Transición y Estabilización CAU VIP	1,25%	0,5	0,50
Servicio regular CAU VIP	2,5%	1	0,85
Transición y Estabilización Guardia localizada	1,25%	0,5	0,50
Servicio regular Guardia localizada	2,5%	1	0,85
Transición y Estabilización	3,75%	1,5	1,50

Coordinación y Supervisión			
Servicio regular Coordinación y Supervisión	7,5%	3	2,70
Transición y Estabilización Modelo Gestión Serv. TI	3,75%	1,5	1,50
Servicio regular Modelo Gestión Serv. TI	7,5%	3	3
Transición y Estabilización avisos	1,25%	0,5	0,50
Servicio regular Avisos	2,5%	1	0,75
Total	100%	40	37,95

Computadores Navarra SL (CONASA)

Transición y Estabilización CAU Central

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Garantizan la disposición de todos los recursos operativos de manera inmediata. Señalan que están preparados para asumir dentro de la prestación del servicio cualquier necesidad de transformación eventual que pueda aparecer en la duración del contrato y la oferta desarrolla los puntos a tener en cuenta. Destacar además el apartado dedicado a la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular CAU Central

- Descripción y propuesta muy detallada y muy buena, analizando cada uno de los requerimientos y tareas que se pueden dar en este servicio y de los subgrupos que lo conforman, buscando en todo momento la máxima eficiencia y reflejando otros aspectos relevantes además de los recogidos en pliego.
- Destacar los siguientes aspectos: encuadrado en la práctica ITIL de Service Desk, asignación eficiente de recursos, modelo de ventanilla única y buen detalle de la gestión de tiques.
- Propone una división por grupos operativos y define sus funciones y tareas con un detalle excelente.
- Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Transición y Estabilización CAU in situ

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Garantizan la

disposición de todos los recursos operativos de manera inmediata. Señalan que están preparados para asumir dentro de la prestación del servicio cualquier necesidad de transformación eventual que pueda aparecer en la duración del contrato y la oferta desarrolla los puntos a tener en cuenta. Destacar además el apartado dedicado a la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular CAU in situ

- Descripción y propuesta muy detallada y muy buena, analizando cada uno de los requerimientos que se pueden dar en este servicio, buscando en todo momento la máxima eficiencia y reflejando otros aspectos relevantes además de los recogidos en pliego.
- Destacar los siguientes aspectos: encuadrado en la práctica ITIL de Service Desk, buena organización de los grupos in situ, flexibilidad horaria y adaptación a las necesidades del servicio, rotación, polivalencia, CAU Refuerzo y detalle de los grupos con ciertas particularidades.
- Propone una división por ámbito geográfico de los grupos in situ y define sus funciones, tareas y dimensionamiento con un detalle excelente.
- Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Transición y Estabilización 24x7

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Garantizan la disposición de todos los recursos operativos de manera inmediata. Señalan que están preparados para asumir dentro de la prestación del servicio cualquier necesidad de transformación eventual que pueda aparecer en la duración del contrato y la oferta desarrolla los puntos a tener en cuenta. Destacar además el apartado dedicado a la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular 24x7

- La descripción del servicio regular 24x7 se considera muy adecuada dado que responde perfectamente a las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes.
- Destacar el punto destinado a hacer frente a las contingencias posibles, así como todo lo desarrollado entorno a CAU Central y Guardia Localizada.
- Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Transición y Estabilización CAU VIP

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Garantizan la disposición de todos los recursos operativos de manera inmediata. Señalan que están preparados para asumir dentro de la prestación del servicio cualquier necesidad de transformación eventual que pueda aparecer en la duración del contrato y la oferta desarrolla los puntos a tener en cuenta. Destacar además el apartado dedicado a la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular CAU VIP

- La descripción del servicio regular CAU VIP es muy adecuada dado que responde perfectamente a las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes.

- Destacar el conocimiento de la realidad de Gobierno de Navarra, los objetivos planteados y la operativa del servicio.
- Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Transición y Estabilización Guardia localizada

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Garantizan la disposición de todos los recursos operativos de manera inmediata. Señalan que están preparados para asumir dentro de la prestación del servicio cualquier necesidad de transformación eventual que pueda aparecer en la duración del contrato y la oferta desarrolla los puntos a tener en cuenta. Destacar además el apartado dedicado a la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular Guardia localizada

- La descripción del servicio regular Guardia Localizada es muy adecuada dado que responde perfectamente a las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes.
- Destacar la operativa del servicio propuesto y el nivel de servicio comprometido.
- Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Transición y Estabilización Coordinación y Supervisión

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Garantizan la disposición de todos los recursos operativos de manera inmediata. Señalan que están preparados para asumir dentro de la prestación del servicio cualquier necesidad de transformación eventual que pueda aparecer en la duración del contrato y la oferta desarrolla los puntos a tener en cuenta. Destacar además el apartado dedicado a la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular Coordinación y Supervisión

- La descripción del servicio regular de Coordinación y Supervisión es muy adecuada dado que responde perfectamente a las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes.
- Destacar la experiencia contrastada, la ampliación en la descripción pormenorizada de sus funciones y el horario ampliado,
- Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Transición y Estabilización Modelo Gestión Servicios TI

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Garantizan la disposición de todos los recursos operativos de manera inmediata. Señalan que están preparados para asumir dentro de la prestación del servicio cualquier necesidad de transformación eventual que pueda aparecer en la duración del contrato y la oferta desarrolla los puntos a tener en cuenta. Destacar además el apartado dedicado a la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular Modelo Gestión Servicios TI

- Descripción y propuesta excelente, reflejando otros aspectos relevantes además de los recogidos en pliego.
- A lo largo de la oferta la empresa deja claro que conoce sobradamente y aplica las metodologías de gestión de servicios de TI. Desarrolla perfectamente los diferentes procesos, funciones y prácticas más relevantes aplicables de ITIL v4 en un servicio de CAU.
- Destacar el planteamiento complementario a ITIL v4 de metodologías como Lean IT, Kanban e incluso otras posibles influencias, como COBIT, Agile y SCRUM.
- Mención especial por último al ITIL Maturity Model.

Transición y Estabilización Avisos

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Garantizan la disposición de todos los recursos operativos de manera inmediata. Señalan que están preparados para asumir dentro de la prestación del servicio cualquier necesidad de transformación eventual que pueda aparecer en la duración del contrato y la oferta desarrolla los puntos a tener en cuenta. Destacar además el apartado dedicado a la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular Avisos

- La descripción del servicio regular se considera adecuada dado que responde suficientemente a las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes.

Organización y plan de trabajo para la devolución del servicio a otro adjudicatario (hasta 3 puntos)

Se han valorado todos y cada uno de los requisitos detallados en el pliego regulador y se han puntuado conforme lo indicado en el mismo. El detalle de las puntuaciones otorgadas ha sido el siguiente:

Servicio	%Valoración	Puntuación máxima	CONASA
Organización y Plan de Trabajo para la devolución del servicio a otro adjudicatario	100%	3	3
Total	100,00%	3	3

Computadores Navarra SL (CONASA)

Descripción y propuesta muy detallada y muy buena, describiendo diferentes fases y objetivos, planificando por semanas, incluyendo puntos destacados y adecuación de los recursos.

Destacar los siguientes aspectos: el seguimiento, los roles, la asunción de responsabilidades, la metodología de gestión de conflictos, la comunicación, y muy especialmente el detalle en cada una de las fases, particularmente en participantes, entregables y formación,

Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Valoración obtenida (hasta 50 puntos)

	CONASA
TOTAL VALORACIÓN TÉCNICA:	47,60

A la vista de todo ello, el resumen de la puntuación técnica otorgada a cada una de las empresas, sobre un máximo de 50 puntos, ordenada de mayor a menor, y que este equipo técnico presenta a la Mesa de Contratación es el siguiente:

Computadores Navarra SL (CONASA):	47,60 puntos
-----------------------------------	--------------

EL PRESIDENTE

VOCAL 1

VOCAL 2

Patxi Echarte

Roberto Liberal

Sergio Galindo