



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE CENTRALITA IP DEL AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

La Mesa de Contratación del contrato para el mantenimiento de la centralita IP del Ayuntamiento de Pamplona (exp. 520), el día 7 de noviembre de 2024, procedió a la apertura digital del sobre A de documentación relativa a las personas licitadoras, que por orden alfabético son:

- Gotor Comunicaciones, S.A., en adelante **GOTOR**.
- NTT Data Spain, S.L.U., en adelante **NTT**.

Tras comprobarse que la documentación era correcta se procedió a la apertura digital de la documentación del sobre B, relativa a la oferta cualitativa, encargándose a los técnicos de la Mesa que realizaran la valoración.

Al analizar las ofertas en relación al cumplimiento de los mínimos exigidos en el Pliego, se comprueba que uno de los dos licitadores (GOTOR) obvia en su propuesta todo lo relacionado al aumento de capacidad (licencias Rainbow, licencias de terminal SIP, licencias de softphone) exigido al inicio del contrato. Entendiendo que su aceptación de las condiciones del Pliego incluye el compromiso para la realización de estos trabajos, se puede aceptar que esta oferta cumple con los requisitos de obligado cumplimiento detallados en el Pliego de Prescripciones Técnicas. La oferta presentada por el otro licitador (NTT) cumple los requisitos de obligado cumplimiento detallados en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

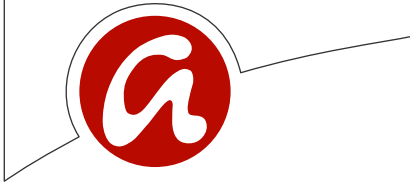
Se aplican a continuación a cada una de ellas los siguientes criterios de adjudicación descritos en el apartado L.1 del documento relativo a las Condiciones Particulares:

a) Criterios cualitativos (máx. 40 puntos):

Plan de Actuación para la prestación del mantenimiento durante el periodo de vigencia del contrato. Se valorará:

- *los medios materiales y humanos adscritos al cumplimiento de esta parte del contrato,*
- *la metodología adoptada para la prestación del servicio,*
- *y su adecuación a la correcta ejecución del mismo, prestando especial atención a que estos medios y metodología resulten adecuados para la consecución de los objetivos del contrato y el cumplimiento de sus Acuerdos de Nivel de Servicio.*

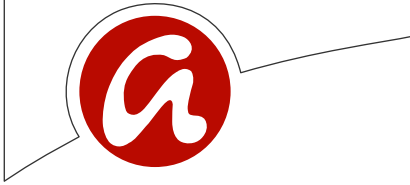
El detalle pormenorizado de acuerdo a los anteriores criterios se recoge a continuación, indicándose para cada oferta los aspectos relevantes y la puntuación obtenida en base a ellos:



Licitador	Requisitos	Puntuación (máx. 40)
GOTOR	Sí cumple	13

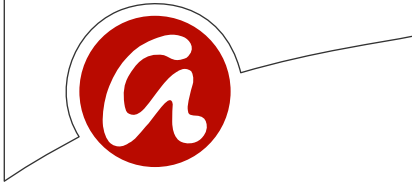
- No se indica en la oferta horario de atención, ni posibilidad de contacto directo con los técnicos de campo para agilizar la resolución de las incidencias críticas.
- Se describen los perfiles adscritos al cumplimiento del contrato, pero ni su ubicación geográfica para poder valorar la posibilidad de atención temprana, ni flujograma o procedimiento de escalado que permita conocer la relación y coordinación entre ellos.
- Se especifica stock del que dispondría el licitador para la realización de mantenimiento correctivo indicando la existencia de almacenes en Pamplona y Zaragoza, pero sin detallar qué parte del stock estaría en cada ubicación.
- Se especifica mejora sólo en el plazo de resolución de incidencias de criticidad media, estableciéndose en 5 días.
- Monitorización 24x7 de la infraestructura utilizando Omnivista indicando la existencia de un protocolo de escalado tanto al licitador como a técnicos de ANIMSA, pero sin descripción alguna de este protocolo de escalado.
- Si bien se ofrece una actualización al inicio del contrato y otra actualización anual, no se indica ni procedimiento para realizarla, ni coordinación y orden de las actualizaciones de los diferentes elementos componentes de la Suite OXE, ni posibles contratiempos y como paliarlos, ni marcha atrás si fuera necesario u otras posibles contingencias y sus correspondientes resoluciones. El riesgo de no disponer de este procedimiento aumenta en el caso de la actualización inicial ya que se requiere cambio en el kernel de Linux del Call Manager.
- El aumento de capacidad exigido en el Pliego no es ni siquiera mencionado con lo que no se conocen ni los medios y mecanismos propuestos para su ejecución, ni posibles afecciones ni formas de mitigarlas. El riesgo de no disponer de este procedimiento aumenta en el caso de licencias Rainbow, que requieren de la integración de nuevo servidor con la Suite existente.
- Mantenimiento preventivo con auditoría de periodicidad anual. Se describe en detalle el alcance de esta auditoría anual que cubre todos los activos principales de la solución.
- La propuesta ofrece formación tanto a los técnicos de ANIMSA en gestión de la plataforma como a usuarios de Contact Center, aunque sin detallar temario ni duración. No ofrece sin embargo formación en Rainbow que es la funcionalidad nueva disponible tras la ejecución del aumento de capacidad exigido.
- La oferta proporciona una garantía entre baja y media del cumplimiento de los objetivos y acuerdos de nivel de servicio en cuanto a mantenimiento correctivo, sin presentar apenas mejoras sobre los mínimos exigidos en este aspecto.
- La oferta proporciona una garantía alta en el cumplimiento de los objetivos en cuanto a mantenimiento preventivo.
- La oferta no proporciona información, y por lo tanto ninguna garantía, del cumplimiento de los objetivos en cuanto al aumento de capacidad exigido, y una garantía entre baja y media en el cumplimiento de objetivos en cuanto a actualización de la solución sin incidencias ni interrupciones del servicio.





Licitador	Requisitos	Puntuación (máx. 40)
NTT	Sí cumple	32
• El horario de atención para mantenimiento correctivo será de 24x7, con posibilidad de reportar directamente las averías críticas a técnicos e ingenieros de campo ubicados en Pamplona, y posteriormente regularizarlas en el sistema de gestión para agilizar la resolución de las incidencias críticas. • Se describen los perfiles adscritos al cumplimiento del contrato, indicando específicamente los perfiles presentes en Pamplona para más rápida respuesta in-situ, y se adjunta un cronograma somero y una descripción verbal del proceso de atención que permite observar la relación y coordinación entre ellos y el procedimiento de escalado. • El licitador declara disponer en Pamplona de stock suficiente para cualquier reparación de la infraestructura existente, disponible en todo momento para los técnicos e ingenieros de campo ubicados también en Pamplona. • Se reduce a la mitad el tiempo de atención para las incidencias de cada nivel de criticidad, y se mejoran los plazos de resolución a 6 horas, 8 horas y 24 horas. Estos tiempos se consideran viables gracias a la presencia en Pamplona de medios materiales y humanos, y a la posibilidad de contacto directo con ingenieros y técnicos de campo. • Monitorización 24x7 de la infraestructura utilizando la plataforma Omnivista y detallando a qué parámetros y alertas se prestará especial atención. Caso de detectarse funcionamientos anómalos, se abre automáticamente incidencia sin necesidad de intervención del Ayuntamiento y se trata de acuerdo al mismo flujograma que el resto de incidencias. • Aunque no propone mejora en el número de actualizaciones de la solución durante el contrato con respecto al mínimo exigido, sí detalla para cada migración y especialmente para la primera el procedimiento, orden de actualización de los diferentes elementos componentes de la Suite OXE, cronograma del conjunto de trabajos, riesgos y cómo mitigarlos en los pasos más críticos, además de realizar las tareas que pueda implicar corte fuera de horario de funcionamiento del Ayuntamiento. • Presenta un procedimiento para el aumento de la capacidad incluido en el mismo cronograma global que la primera actualización del sistema, y con el mismo tratamiento de los riesgos y cómo mitigarlos en los pasos más críticos. • Mantenimiento preventivo con auditoría de periodicidad anual. Se describe de manera somera el alcance de esta auditoría anual que cubre todos los activos principales de la solución. • La propuesta ofrece formación a los técnicos de ANIMSA en la funcionalidad Rainbow que se incorpora en el aumento de capacidad exigido. • La oferta proporciona una garantía alta del cumplimiento de los objetivos y acuerdos de nivel de servicio en cuanto a mantenimiento correctivo, presentando mejoras en todos los tiempos de respuesta y resolución de incidencias. • La oferta proporciona una garantía entre media y alta en el cumplimiento de los objetivos en cuanto a mantenimiento preventivo. • La oferta proporciona una garantía alta del cumplimiento sin incidencias ni interrupciones del servicio de los objetivos tanto en actualización como en aumento de capacidad.		





Por todo ello, la valoración técnica de los sobres B de las ofertas presentadas es la siguiente:

LICITADOR	TOTAL (máx 40 puntos)
GOTOR	13
NTT	32

e-Fdo: Daniel Lasaosa Medarde
Jefatura de Comunicaciones - ANIMSA

e-Fdo: Fernando Rubio Berastegui
Ingeniero de Comunicaciones - ANIMSA

