



**INFORME DE VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS
SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR DE LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE,
FORMACIÓN Y LICENCIAS PARA LA
SOLUCIÓN SOFTWARE CORPORATIVA IBM
CLOUD PAK FOR DATA, EN EL MARCO DEL
PLAN DE RECUPERACIÓN,
TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA
FINANCIADO CON FONDOS DE LA UNIÓN
EUROPEA – NEXT GENERATION EU**

MARZO DE 2025



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	REQUISITOS OBLIGATORIOS	2
4	CRITERIOS CUALITATIVOS	3
4.1	Propuesta de servicio gestionado (Hasta 20 puntos)	5
4.2	Modelo organizativo y metodología (Hasta 10 puntos)	6
4.3	Equipo técnico adscrito a la ejecución del contrato (Hasta 10 puntos)	8
4.4	Plan de formación (Hasta 10 puntos)	8
5	RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS	9

1 OBJETO

El objeto de este documento es realizar un informe sobre las ofertas que se han presentado al pliego para la contratación del servicio de soporte, formación y licencias para la solución software corporativa IBM Cloud Pak for Data, en el marco del plan de recuperación, transformación y resiliencia financiado con fondos de la Unión Europea – Next Generation EU, encargado a NASERTIC desde el Servicio de Avance Digital de Gobierno de Navarra a través del Expediente 0005-0402-2024-000049 “Asistencia Técnica para Gestión del Dato, Etica y Comunicación Datahub y Arquitectura Integración Espacios de Datos”.

2 CONCURRENCIA

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

- **TELEFONICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA, SAU.**

3 REQUISITOS OBLIGATORIOS

La propuesta cumple con los requisitos técnicos mínimos obligatorios definidos en el Pliego de Cláusulas Técnicas.

A continuación, se destacan de manera resumida algunas de las características de la propuesta:

Licencias: Se proporcionan todas las licencias necesarias y las mismas se encuentran en regla, cumpliendo con los requerimientos legales y normativos establecidos.

Plan de Calidad: Se presenta un plan de calidad detallado que asegura la correcta ejecución del proyecto, con medidas específicas para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos.

Gestión Documental: Se implementa un sistema de gestión documental eficiente, que incluye la organización, almacenamiento y control de los documentos relevantes, asegurando la accesibilidad y trazabilidad de la información durante todo el proyecto.

En resumen, la propuesta cumple con los requisitos técnicos mínimos obligatorios garantizando con ello, el cumplimiento del objeto de la presente contratación.

4 CRITERIOS CUALITATIVOS

El pliego de cláusulas administrativas 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 empresa licitadora ha presentado correctamente a documentación requerida, por lo que se procede a la evaluación de los criterios sometidos a la aplicación de juicios de valor.

CRITERIO	PONDERACION (Nº PUNTOS)
A. CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR	
A.1. Propuesta de servicio gestionado	20
A.2. Modelo organizativo y metodología	10
A.3. Equipo técnico adscrito a la ejecución del contrato	10
A.4. Plan de formación	10
TOTAL	50

CRITERIOS	
Propuesta de servicio gestionado	20
Idoneidad del servicio de soporte y operación: Se valorará que el modelo operativo esté claramente definido y que detalle cómo se gestionará el servicio, asegurando eficiencia, seguridad y escalabilidad. Se valorará que la propuesta detalle adecuadamente los niveles de soporte (p.e. N1, N2, N3, etc.), sus funciones y responsabilidades, y su capacidad para gestionar de forma eficiente incidencias y problemas, alineado con las mejores prácticas. Se evaluará cómo se garantiza la integración y colaboración fluida con el equipo de soporte de Gobierno de Navarra, incluyendo mecanismos de comunicación, transferencia de conocimiento, coordinación continua y con estrategias claras y eficaces de integración.	10
Alcance del servicio de soporte y operación: Se valorará el nivel de detalle en la definición de las actividades incluidas en el servicio, garantizando el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en el Pliego de Cláusulas Técnicas	10
Modelo organizativo y metodología	10

Estructura organizativa del proveedor: se valorará el organigrama con las funciones y responsabilidades del equipo asignado al proyecto, valorando positivamente la claridad, efectividad y adecuación de la estructura a las necesidades del proyecto.	2,5
Planificación de recursos y asignación de roles: se valorará la cantidad de recursos dedicados, exclusivos y posibles recursos compartidos asignados al proyecto, así como su disponibilidad. Se valorará positivamente el número de recursos dedicados, así como la disponibilidad de los mismos.	2,5
Métodos de comunicación y coordinación: se valorará el modelo de comunicación con Gobierno de Navarra, incluyendo métodos, herramientas y frecuencia de las reuniones de seguimiento, así como los procedimientos de escalación en caso de problemas o incidencias en el servicio de soporte o formación. Se valorará positivamente la claridad en los métodos de comunicación, el uso de herramientas que agilicen la comunicación, la frecuencia de las reuniones de seguimiento, así como la simplicidad en los procedimientos de apertura o escalación de incidencias.	2,5
Métodos y herramientas para la gestión del proyecto: se valorará la metodología de trabajo que se seguirá y cómo se ajustará a las necesidades de Gobierno de Navarra, así como las herramientas de gestión de proyectos empleadas. Se valorará positivamente el uso de metodologías ágiles, así como el uso de herramientas colaborativas que permitan obtener información de forma clara y concisa acerca del estado del proyecto.	2,5
Equipo técnico adscrito a la ejecución del contrato	10
Se valorarán los siguientes aspectos relativos al personal asignado al proyecto: - Certificaciones y formación académica. - Cantidad de años de experiencia previa. - Conocimientos específicos y habilidades técnicas complementarias. Se valorará de forma positiva el número de certificaciones y formación relacionada con los productos objeto de este contrato, la cantidad de años de experiencia previa en el uso y administración de los productos objeto de este contrato, así como los conocimientos específicos y habilidades técnicas complementarias de los productos objeto de este contrato. En todo caso, el equipo técnico adscrito a la ejecución del contrato deberá cumplir con lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	10
Plan de formación	10
Se valorará la formación a proporcionar, el detalle de los temas a cubrir, metodologías y herramientas tecnológicas de capacitación, destinatarios (usuarios y técnicos), calendario estimado, certificados de aprovechamiento entregados a los receptores de la formación y la capacidad del técnico o los técnicos que imparte/n la formación. Se valorará positivamente el nivel de detalle del temario, el uso de metodologías y herramientas que faciliten el aprendizaje (contenidos interactivos, audiovisuales, laboratorio de prácticas, etc), el número de destinatarios de la formación, una correcta calendarización que compatibilice la formación con el desempeño habitual del trabajo, así como el tipo y número de certificados de aprovechamiento que se entreguen a las personas que completen la formación satisfactoriamente	10

y la experiencia previa del técnico o los técnicos que imparte/n la formación. En todo caso, el plan de formación deberá cumplir con lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas.	
TOTAL	50

A continuación, se detalla la valoración técnica obtenida en cada uno de los criterios especificados en el pliego:

4.1 Propuesta de servicio gestionado (Hasta 20 puntos)

Dentro del presente apartado, se ha distribuido la puntuación de la valoración en los siguientes apartados:

- Idoneidad del servicio de soporte y operación (10 puntos)
- Alcance del servicio de soporte y operación (10 puntos)

a. Idoneidad del servicio de soporte y operación (10 puntos)

La propuesta del servicio de soporte y operación presenta una definición clara y estructurada. Se especifican los distintos perfiles que conformarán el equipo de trabajo, junto con las funciones asignadas a cada uno. Asimismo, se establecen los niveles de soporte, divididos en tres niveles, y se proporciona información relativa al lugar desde donde se prestará el servicio y el horario de cobertura.

De manera positiva, también se detalla el enfoque para el arranque del servicio en coordinación con el equipo de Gobierno de Navarra, con el objetivo de garantizar un entendimiento mutuo y una transición eficiente hacia la gestión operativa del servicio.

No obstante, en relación con el punto correspondiente a la "Actividad 3: Formación y transferencia de conocimiento," si bien se incluye un desglose sobre las actividades de formación y se menciona la transferencia de conocimiento, esta última parece no haber sido plenamente abordada. En el enunciado final, se establece: *"Esta actividad se dará por completada una vez impartidas las 70 horas de formación previstas para esta actividad y a la entrega y aceptación por parte del cliente de los materiales resultantes indicados, siguiendo el procedimiento de aceptación de materiales resultantes definido en esta propuesta."*

Sin embargo, se advierte la ausencia de detalles sobre las 30 horas dedicadas a las sesiones de transferencia de conocimiento.

Por todo lo anterior, se otorgan 8 Puntos sobre 10 puntos.

b. Alcance del servicio de soporte y operación (10 puntos)

La propuesta presentada describe las actividades mínimas obligatorias que tiene que cumplir, pero carece del nivel de detalle necesario, ya que únicamente reproduce textualmente la descripción de los requisitos mínimos establecidos, sin ampliar ni especificar las tareas principales que se realizarán en cada una de las actividades que se realizarán dentro del servicio gestionado.

Por todo lo anterior, se otorgan 5 Puntos sobre 10 puntos.

4.2 Modelo organizativo y metodología (Hasta 10 puntos)

a) Estructura organizativa del proveedor (2,5 puntos)

La propuesta está claramente alineada con los objetivos de nivel de servicio de Gobierno de Navarra, lo que demuestra un enfoque centrado en el cliente. La propuesta destaca la importancia de las capacidades del equipo, incluyendo la capacidad de interlocución, integración, orientación al servicio y proactividad, lo cual es esencial para el éxito del proyecto. La descripción detallada de los roles y responsabilidades del equipo asignado al proyecto, incluyendo Technical Account Manager (TAM), Arquitecto del Servicio, Consultor 8x5 y Técnicos Administradores 8x5, proporciona claridad y confianza en la gestión del servicio.

Por otro lado, reducir la interlocución al TAM puede mejorar la organización y la eficiencia en la comunicación. No obstante, depender únicamente del TAM puede ser un riesgo si no se gestiona adecuadamente, especialmente en situaciones de alta demanda o ausencia del TAM.

Por tanto, se otorgan 2 Puntos sobre 2,5 puntos

b) Planificación de recursos y asignación de roles (2,5 puntos)

La propuesta está alineada en la cantidad de recursos solicitados, así como en la disponibilidad 8x5 para el correcto desarrollo del proyecto. No obstante, no se especifica si los recursos son dedicados, exclusivos o compartidos.

Por tanto, se otorgan 0,5 Puntos sobre 2,5 puntos.

c) Métodos de comunicación y coordinación (2,5 puntos)

La propuesta ofrece la creación de varios Órganos de Gestión para coordinar y tomar decisiones lo que asegura una estructura organizada y eficiente. La propuesta de comités de seguimiento con diferentes frecuencias (trimestral, mensual y bajo demanda) permite una supervisión continua y adaptativa del servicio, así como claridad en la visibilidad del proyecto, lo que facilita la toma de decisiones informadas.

No obstante, la propuesta no especifica las herramientas que se utilizarán para agilizar la comunicación, lo que puede generar incertidumbre sobre la efectividad de las mismas. Además, aunque se menciona el comité de incidencias críticas, no se detallan los procedimientos específicos de escalación en caso de problemas o incidencias, lo que podría afectar negativamente la rapidez y efectividad en la resolución de problemas.

En resumen, la propuesta es sólida en términos de estructura y comunicación, pero faltan detalles sobre las herramientas y procedimientos de escalación para ser completamente efectiva.

Por tanto, se otorgan 0,75 Puntos sobre 2,5 puntos.

d) Métodos y herramientas para la gestión del proyecto (2,5 puntos)

La propuesta se basa en las buenas prácticas de ITIL y en un enfoque de mejora continua, lo que asegura una gestión eficaz y eficiente. Se incluye un procedimiento claro para la autorización de cambios, lo que facilita la gestión estructurada de modificaciones en el alcance del contrato, y se destaca un procedimiento específico para la resolución de conflictos, lo que asegura una gestión rápida y efectiva de problemas.

Sin embargo, la propuesta no menciona el uso de metodologías ágiles, que son valoradas por su capacidad de adaptación y respuesta rápida a cambios. Además, no se especifican las herramientas colaborativas que se utilizarán para la gestión del proyecto, lo que puede generar incertidumbre sobre la claridad y concisión de la información del estado del proyecto.

En resumen, aunque la propuesta es sólida en términos de estructura y procedimientos, no se incorporan metodologías ágiles ni se detallan herramientas colaborativas.

Por tanto, se otorgan 1 Puntos sobre 2,5 puntos.

4.3 Equipo técnico adscrito a la ejecución del contrato (Hasta 10 puntos)

Se hace alusión a las certificaciones y la formación académica requerida, y se menciona que el equipo tiene experiencia en el sector relevante, lo que es positivo.

Sin embargo, la propuesta no proporciona información detallada sobre la experiencia específica de los miembros del equipo, lo que dificulta la evaluación precisa de su idoneidad para el proyecto. Además, la ausencia de detalle acerca de la experiencia del equipo de trabajo impide una evaluación completa de las competencias y experiencias individuales de los miembros del equipo. Tampoco aportan justificantes que verifiquen que el equipo ha realizado las certificaciones mencionadas, lo que genera incertidumbre sobre su validez.

En resumen, aunque la propuesta presenta aspectos positivos, falta gran cantidad de detalles específicos sobre la experiencia del equipo técnico adscrito a la ejecución del contrato así como documentación justificativa de las certificaciones.

Por tanto, se otorgan 4 Puntos sobre 10 puntos.

4.4 Plan de formación (Hasta 10 puntos)

La propuesta detalla los temas principales de las diferentes sesiones formativas que se van a llevar a cabo con sus respectivas duraciones.

La formación se impartirá en modalidad remota y será llevada a cabo por consultores especializados en cada área. Definen que serán sesiones teórico-prácticas con laboratorios en entornos virtuales. No obstante, no se detalla el tiempo que se va a asignar a la práctica en cada una de las sesiones.

Se describe el material didáctico y los recursos tecnológicos que se utilizarán durante la formación y se especifica que se proporcionará un documento acreditativo de asistencia y de haber completado con éxito la formación y programa presentado.

Sin embargo, la propuesta carece de un calendario estimado de las sesiones formativas durante el periodo de duración del servicio.

Por todo lo anterior, se otorgan 8 puntos sobre 10 puntos.

5 RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS

De las puntuaciones obtenidas en la propuesta técnica se obtiene la siguiente valoración de la única oferta realizada, sobre un total de 50 puntos.

	P. máxima	TELEFÓNICA
A.1.- Propuesta de servicio gestionado	20	13
A.2.- Modelo organizativo y metodología	10	4,25
A.3.- Equipo técnico adscrito a la ejecución del contrato	10	4
A.4.- Plan de formación	10	8
TOTAL	50 puntos	29,25 puntos

Pamplona, a 28 de marzo de 2025

Firmado

D. Iñaki Martinez Perez

Técnico Especialista en
Supercomputación

Dña. Izaskun Echeverría Urrutia

Responsable de Área de Sistemas
Distribuidos y CPD

D. Daniel Pozo Diez

Técnico de Sistemas z/OS

