



VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS PRESENTADAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA RED CORPORATIVA DE GOBIERNO DE NAVARRA

INFORME DE VALORACIÓN



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	LOTES	2
3	CONCURRENCIA.....	2
4	CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR	2
5	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS OBLIGATORIOS	3
6	VALORACIÓN TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO SEDES DE GOBIERNO DE NAVARRA	3
A)	VALORACIÓN TÉCNICA.....	3
	A.1.1 PROCEDIMIENTO OPERATIVO.	3
	A.1.2. COMPOSICIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL DEDICADO AL CONTRATO	6
	A.1.3. PLAN DE FORMACIÓN Y NUEVAS INCORPORACIONES	8
	A.1.4. DOCUMENTACIÓN EN TIEMPO REAL.....	9
	A.1.5. GESTIÓN DEL MATERIAL	10
	A.2 PROCESOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO.	11
	A.3 MATERIAL ADICIONAL	12
	A.4 RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS	13

1 OBJETO

La finalidad de este informe es realizar la valoración de las ofertas que se han presentado al procedimiento abierto convocado por Nasertic, para la contratación de la asistencia técnica de los trabajos relativos al mantenimiento y trabajos asociados a la Red Corporativa de Gobierno de Navarra.

El presente documento recoge las valoraciones otorgadas de acuerdo con los criterios sometidos a juicios de valor indicados en las condiciones reguladoras.

2 LOTES

La infraestructura y equipamiento a mantener será el correspondiente a las sedes corporativas objeto del contrato, las cuales han sido divididas en dos lotes:

- **Lote 1:** Mantenimiento Nivel 1 Sedes Red Corporativa Lote 1
- **Lote 2:** Mantenimiento Nivel 1 Sedes Red Corporativa Lote 2

3 CONCURRENCIA

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

- CONATEL - Consultora Navarra de Telecomunicaciones S.L.
- INGERED – Ingered Implantación y Proyectos, S.L.

4 CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR

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.

Se han revisado las propuestas recibidas y se han puntuado de acuerdo con dichos criterios:

A. CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR	Nº PUNTOS
A.1. Propuesta Organizativa.	Hasta 37 puntos
A.1.1 Procedimiento operativo	14 puntos
A.1.2 Composición y organización del personal dedicado al contrato	14 puntos
A.1.3. Plan de formación y seguimiento de nuevas incorporaciones	3 puntos
A.1.4. Documentación en tiempo real	4 puntos
A.1.5. Gestión del material	2 puntos
A.2. Procesos de aseguramiento de la calidad y mejora del servicio	Hasta 4 puntos
A.3. Material adicional	Hasta 4 puntos
TOTAL	45 puntos

5 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS OBLIGATORIOS

De acuerdo con la documentación presentada por parte de los dos ofertantes, se ha verificado el cumplimiento de los requisitos exigidos en los diferentes apartados del pliego de prescripciones técnicas, teniendo en cuenta las memorias técnicas, así como los anexos, hojas de especificaciones técnicas, etc, presentadas por cada uno de los licitadores.

6 VALORACIÓN TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO SEDES DE GOBIERNO DE NAVARRA

A) VALORACIÓN TÉCNICA

A.1.1 PROCEDIMIENTO OPERATIVO.

Se solicitaba una memoria que describa la propuesta organizativa, tanto de los medios humanos como materiales con los que se va a hacer frente al contrato y que son de obligado cumplimiento.

La propuesta organizativa (al servicio del contrato), incluirá flujos de trabajo, procedimientos para la planificación de los trabajos con fechas previstas de ejecución y la gestión de paradas y activaciones de reloj para cada una de las actividades previstas:

- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento preventivo
- Gestión de solicitudes
- Trabajos Complementarios

Se detallará el método de seguimiento de los plazos acordados para detectar posibles incumplimientos antes de que ocurran, con el fin de minimizarlos o evitar su realización.

A1.1.1 CONATEL

En su oferta Conatel aporta diagramas de flujo para cada actividad. Dentro del diagrama se diferencian en función de la prioridad del incidente las acciones a realizar, lo cual se valora positivamente. Sin embargo, no especifican las distintas situaciones que podrían producir paradas de reloj, cambios de estado y reactivaciones, tema relevante para el cumplimiento y medición de los Acuerdos de nivel de servicio (en adelante SLAs).

La información para cada tipo de trabajo se encuentra dispersa por otras secciones de la oferta, lo cual dificulta la comprensión del procedimiento que siguen. La exposición no es clara y resulta engorrosa de entender por eso resta puntuación.

En cuanto a la forma de organizarse para acometer los trabajos, hay varios aspectos que se consideran deficientes, como que no se incluya detalle de las actividades específicas para cada tipo de incidencia, los pasos a seguir, ejemplos de resoluciones, tipificación, ni materiales a utilizar para cada caso.

Se considera negativo, la indicación de que realizarán las paradas de reloj de las órdenes de trabajo (en adelante OTs) a última hora del día en vez de al momento ya que puede que alargue el tiempo de resolución de las incidencias.

La gestión de los partes en papel de la mano del DT al finalizar jornada, no garantiza la documentación en tiempo real de las OTs. Con el añadido de que se considera un sistema poco interactivo que la gestión de los trabajos sea mediante partes impresos en papel y no directamente en la herramienta de gestión de tickets.

Se considera y se valora positivamente que contemplen la coordinación de trabajos simultáneos (correctivo + solicitudes + preventivos + complementarios) aprovechando la movilización geográfica del personal y teniendo en cuenta las prioridades establecidas.

También es un valor añadido disponer de un software de geolocalización de flotas para sus vehículos que ayuda a saber dónde está cada técnico y optimizar las intervenciones según su posición geográfica.

En cuanto a los trabajos preventivos, plantean realizar 8 trabajos preventivos al mes, pero no entran a detallar un plan concreto en función de las prioridades ni zonas geográficas de los trabajos a realizar.

En la oferta indican que utilizarán un sistema de gestión propio donde documentarán por duplicado todas las órdenes de trabajo, pero no se aprecia que esta duplicidad de trabajo aporte valor al contrato.

En cuanto al personal, se establecen claramente los recursos humanos y las funciones a desempeñar para cada uno de los tipos de trabajo solicitados en el pliego. Proponen un modelo dependiente de los Coordinadores y del Director, pero no queda clara la agilidad para cumplir con los plazos de SLAs, puesto que hablan de una revisión a la finalización de la jornada y no en tiempo real. Aun y todo se valora positivamente que indiquen dicha revisión de OTs en riesgo de incumplimiento y la verificación de las OTs con parada de reloj para ver si pueden reactivarse.

Otro aspecto positivo es la realización de reuniones de seguimiento internas, previas a las reuniones de seguimiento con Nasertic.

Por todo lo anterior, se realiza una **valoración de 8,32** puntos sobre el total de 14.

A1.1.2 INGERED

La oferta de Ingered cuenta con diagramas de flujo específicos para la mayoría de los casos, especificando las situaciones en las que se podrían producir paradas de reloj, cambios de estado y reactivaciones. Contemplan también casos especiales determinando responsables para cada uno de ellos, se considera que orientan de manera correcta los condicionales y caminos a seguir hasta la resolución de las OTs.

En la oferta se aprecia como algo favorable que indiquen las previsiones de riesgos y materiales a utilizar en cada OT, lo cual demuestra un alto grado de conocimiento por su parte y un método de trabajo estructurado y sistemático.

Por ejemplo, en los mantenimientos correctivos se incluye una tabla donde tipifican los incidentes más habituales, causas, posible reparación y materiales a utilizar, lo cual permite ahorrar tiempos de resolución. También se indican las actuaciones a seguir cuando sea necesario recurrir a técnicos o materiales adicionales para resolver averías de nivel 1 y 2. En este sentido, se observa la importancia de que los equipos responsables analicen de forma previa posibles afecciones o impactos que puedan surgir antes de emprender las actuaciones previstas. Este enfoque proactivo busca asegurar que las intervenciones sean oportunas y eficaces, minimizando riesgos y optimizando los recursos disponibles.

Respecto a la gestión de solicitudes, reflejan los tipos de solicitudes y su tratamiento, explicando de manera concisa las acciones a realizar en cada caso.

Se pone en valor las comprobaciones continuas que indican que realizarán con el Centro de Control de Servicios de Nasertic (CCS) y con el cliente antes del cierre de cada OT. Las paradas de reloj se hacen de manera justificada, comunicándolas a Nasertic y se reducen estrictamente a los casos en que proceden.

Para el mantenimiento preventivo realizan una propuesta concreta con distribución de tiempos (planificación anual) y personal asignado. La distribución por zonas es óptima para la planificación. Así mismo indican la asignación de una persona encargada de los preventivos y responsable del material, lo cual disminuye la posibilidad de extravío de este y denota una buena organización.

También hacen mención a las plantillas de mantenimiento preventivo para cada elemento (rack, SAI, rectificador) y citan el documento de "Criterios básicos de cableados en sedes de GdN" proporcionado por Nasertic.

En los trabajos complementarios contemplan cuestiones que pueden suceder, como trabajos no valorados inicialmente y la creación de presupuestos adicionales, con las subsiguientes paradas y reactivaciones de reloj. A su vez, se asigna un encargado de obra por cada OT, lo cual se considera una buena práctica que facilita la coordinación y el seguimiento.

Se percibe sensibilidad hacia el usuario y compromiso con el servicio, como por ejemplo en el hecho de que se plantean organizar los trabajos de manera que se minimicen las molestias para los usuarios. Así como que se contempla expresamente la necesidad de dejar todo recogido y limpio al finalizar las intervenciones, asegurando una buena imagen de cara al cliente.

En la oferta se evidencia la importancia de mantener la información actualizada en los sistemas de gestión. Ante la detección de datos incorrectos en los sistemas de documentación de Nasertic, lo notificarán para su corrección. En la propuesta realizada por Ingered se valora que se otorgue tanta importancia a la documentación como a la realización de los trabajos en sí.

Conforme a la organización del personal, contemplan un modelo que no depende únicamente de una figura, puesto que todos los técnicos pueden ver las OTs generadas al grupo y se encargarán de su actualización y documentación, asegurando calidad y agilización de tiempos en pro del cumplimiento de SLAs.

En resumen, por todo lo anterior, la oferta de INGERED presenta una mejor puntuación debido a que en la forma de organizarse se aprecia un procedimiento bien estructurado, responsabilidad y compromiso con el servicio, con el usuario final, con la gestión de los materiales y con la documentación.

Obtiene un total de 12,63 puntos de 14.

A.1.2. COMPOSICIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL DEDICADO AL CONTRATO

Los aspectos que se valoran en este apartado son los relacionados con la organización del personal para cada una de las actividades previstas, que se disponga de un organigrama del equipo humano, la configuración de los equipos de trabajo, su cualificación, las funciones a desempeñar por cada uno de los componentes, la dedicación del personal adscrito, el plan de distribución y asignación de los equipos de trabajo a los distintos tipos de actividades: incidencias, solicitudes, preventivos y trabajos complementarios, así como cualquier otra circunstancia que permita la mejor definición del trabajo a realizar.

Se deberá justificar que la dedicación es suficiente para cumplir con el alcance del presente pliego, así como con los Acuerdos de Nivel de Servicio indicados en el Pliego de Condiciones Técnicas.

Además, se indicará expresamente cómo se distribuirá el equipo técnico para cubrir la totalidad del horario, teniendo en cuenta lo requerido en el pliego técnico y diferenciando según franjas de actividad:

- Horario de actividad alta: Lunes a viernes de 8 a 15 horas
- Horario de actividad media: Lunes a viernes de 7 a 8 y de 15 a 18 horas

- Horario de actividad baja: resto del horario hasta cubrir el 24x7

También se incluirá la organización prevista para mantener la prestación del servicio en caso de ausencias de personal, como vacaciones, bajas, etc.

Para ello, se indicará la composición del equipo de trabajo rellenando una ficha detallada de cada persona que va a intervenir en el contrato de acuerdo al Anexo XII y un cuadro resumen según Anexo XIII.

A1.2.1 CONATEL

En este apartado la exposición que realiza Conatel es correcta y concreta la forma en que organizará al personal para el contrato, hay algún aspecto que resta valor, como que la exposición resulta compleja, debido a que incluye varias tablas relacionadas entre sí con los tiempos asignados, % de dedicación para cada actividad, organización de grupos, etc., pero no ayudan a la comprensión de la distribución del personal en cada caso.

Se valora positivamente que en la oferta se expone un organigrama para cada tipo de trabajo. Se ve fácilmente la estructura del personal para el mantenimiento correctivo, para trabajos preventivos y para atención y gestión de solicitudes.

A parte del personal mínimo solicitado, Conatel incluye dos coordinadores técnicos, un administrativo y un perfil de apoyo a dirección y administración que se valora favorablemente.

Se considera positiva la plurifuncionalidad de los coordinadores técnicos (tienen el rol de Técnico de mantenimiento y Coordinador técnico).

Como aspecto negativo señalar que no se detalla claramente la previsión de personal en bajas y vacaciones.

Es muy favorable la proposición de un técnico adicional de retén a disposición del contrato en la totalidad del horario (24x7x365) lo cual da valor a la oferta.

Por todo lo anterior, Conatel **obtiene 11,33** puntos sobre el total de 14.

A1.2.2 INGERED

Es positiva la presentación de una composición clara y muy detalla en cuanto a las actividades a realizar por cada perfil del personal dedicado al contrato, indicando los trabajos que se realizan y el horario de cada uno, que además se incluyen en una tabla que ayuda a ver de forma sencilla el horario que cumple cada perfil.

Se valora favorablemente que además del personal mínimo solicitado, Ingered incluya un ayudante de dirección y gerencia y dos perfiles de administración.

Como factor negativo indicar que no se ha adjuntado un organigrama del personal ni se incluye un plan de distribución de los equipos de trabajo conforme a los distintos tipos de actividades (incidencias, solicitudes, preventivos y trabajos complementarios).

En cuanto a la organización en caso de ausencias de personal, se expone de forma clara el procedimiento que seguirán. Incorporando gráficas y tablas que demuestren un plan adecuado

para cubrir bajas y periodos vacacionales. En este caso las tablas y gráficas aportadas facilitan la comprensión de la planificación y se valora positivamente.

Por todo lo anterior, se realiza una **valoración de 11,63** puntos sobre el total de 14.

A.1.3. PLAN DE FORMACIÓN Y NUEVAS INCORPORACIONES

Se valora la calidad del plan de incorporación de nuevo personal. Ante cualquier nueva incorporación de personal al contrato, la empresa adjudicataria deberá contar con un plan de formación y seguimiento que será validado y aprobado por Nasertic.

A parte de que cumplan los requisitos mínimos indicados en el pliego de condiciones técnicas (titulación, experiencia, etc.) se deben indicar las formaciones que se les van a impartir y plan de acompañamiento y tutela. Se debe concretar para aquellas actividades en las que vaya a participar: atención de incidentes, solicitudes, preventivos y/o trabajos complementarios.

A.1.3.1 CONATEL

Expone una propuesta clara y detallada. Se valora favorablemente que indiquen para cada perfil de trabajo el detalle de las formaciones a adquirir. Se especifica tanto para el personal con experiencia como para el que carece de experiencia.

Se resta puntuación porque no se explica el plan de formación para cada actividad: atención de incidentes, solicitudes, preventivos y/o trabajos complementarios.

Por todo lo anterior, se realiza una valoración **de 2,6 puntos** sobre el total de 3.

A.1.3.2 INGERED

En la oferta presentada, se indica que disponen de un plan de acogida, pero no lo anexan.

Como punto de mejora garantizan que el personal que va a funcionar de manera autónoma haya realizado un número mínimo de trabajos de los distintos tipos de actuaciones y tecnologías: mantenimiento correctivo (telefonía, datos, cableados y sistemas de alimentación), solicitudes, instalaciones trabajos complementarios, rectificadores, preventivos,...

En cuanto a las formaciones que imparten, en algunos casos son poco concretas; por ejemplo, cuando se indica "formación interna" sin aportar mayor detalle.

En este apartado se otorgan a Ingered **2,33 puntos** sobre el total de 3.

A.1.4. DOCUMENTACIÓN EN TIEMPO REAL

Los aspectos a valorar son cómo se va a realizar el registro instantáneo de actividades en la herramienta ServiceDesk, y qué dispositivos o materiales son necesarios para la actualización en tiempo real de los trabajos realizados, la previsión de actuación y los cambios de estado.

A1.4.1 CONATEL

Se valora negativamente el comentario que incluye Conatel en este apartado, donde afirman que "no será necesario mencionar la previsión de actuación, ya que debe ser prácticamente inmediata". A pesar de ser inmediata la intervención, dar una previsión añade valor de servicio cara a cliente.

No mencionan la obligación indicada en pliego, de actualizar cada hora la situación en incidencias de prioridad 1, lo cual es crucial debido a la criticidad de este tipo de incidentes.

A pesar de que Conatel conoce cuando se aplican los cambios de estado de las OTs, resta puntuación el que no se especifique el cómo se documentarán y comunicarán dichos cambios de estado a Nasertic.

Se valora que incluyan Tablet con conexión para cada técnico de mantenimiento facilitando así la documentación en tiempo real.

Por todo ello se les otorgan **1,67 puntos** sobre el total de 4.

A1.4.2 INGERED

En la gestión de solicitudes no se ha observado que indiquen la previsión de actuación en la OT, al igual que indican para los incidentes.

Tampoco se indica la necesidad de informar cada hora sobre la situación en incidencias de prioridad 1.

Por otro lado, la documentación durante las paradas de reloj es clara y coherente. Se garantiza la actualización en tiempo real, habitualmente a cargo del técnico desplazado; si no puede actualizar por falta de cobertura, lo notificará a su DT o al personal de administración para que lo gestionen.

Se valora positivamente que cualquier información que se considere importante y deba ser conocida por Nasertic se realizará vía llamada telefónica para mayor agilidad y posteriormente se documentará en la herramienta Service Desk.

Por todo lo anterior, se le asignan **2,17 puntos** sobre el total de 4.

A.1.5. GESTIÓN DEL MATERIAL

Deberá detallarse el plan de gestión del material de stock, retirado o instalado en cada aviso. Se incluirá un cuadro y revisiones periódicas del mismo, así como el procedimiento de retirada y destrucción del material obsoleto.

A.1.5.1 CONATEL

En la oferta presentada por Conatel, se estima favorablemente que dispongan de un stock para averías diferenciado del stock reservado del resto de trabajos. Por el contrario, no se considera muy eficiente el método indicado de llevar este control en una Excel en la que tienen copiar y pegar hojas cada mes, ya que pueden aparecer errores y desajustes.

Se valora como algo positivo que etiqueten con una pegatina con los datos de la OT cada equipo retirado que tienen que devolver a Nasertic.

Como mejora, Conatel se ofrece a tramitar el RMA con el fabricante, aunque en la mayor parte de las ocasiones no será posible por lo que no se incluye en la valoración.

Se otorgan **1,5 puntos** sobre el total de 2.

A.1.5.2 INGERED

La propuesta de gestión de material de Ingered es muy detallada, ya que para cada material retirado se especifica qué hacer según el caso (quien es el propietario, estado, reparación posible o no, etc.).

Proponen asignar de forma rotativa a un técnico cada tres meses para encargarse del material, lo que fomenta la responsabilidad y la familiarización con el proceso de almacenamiento, además de ayudar a que todos los técnicos comprendan la importancia de una gestión adecuada. La persona encargada del material es la que retirará los equipos del almacén, limitando este trabajo a una única persona para tener mayor control.

Ingered está registrada como empresa poseedora de residuos, por lo que se entiende que su tratamiento será eficiente. Además, cuenta con contratos con varias empresas para tratar los distintos tipos de residuos.

Se valora positivamente que mensualmente cotejen posibles descuadres entre su base de datos y CMDB.

Se responsabilizan del control del material de stock suministrado por Nasertic, avisando cuando se llegue al mínimo necesario. Además, disponen de un stock de material diferenciado: Nasertic correctivo, Nasertic solicitudes y Nasertic trabajos complementarios.

Es por ello por lo que se le dan **1,96 puntos** sobre el total de 2.

A.2 PROCESOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y MEJORA DEL SERVICIO.

En este apartado de la propuesta debe indicarse cómo se va a realizar el proceso de seguimiento de órdenes de trabajo caducadas, el análisis y los motivos. Así mismo, el licitador incluirá en la memoria el modelo de tratamiento y seguimiento que va a realizar a las reclamaciones recibidas y el modo como se van a encauzar las propuestas de mejora identificadas.

Se valorará que el proveedor cuente con una sistemática para detección y análisis de incidencias recurrentes, de manera que permita identificar las causas y, en la medida de lo posible, realice propuestas de mejora a lo largo de la duración del contrato.

A.2.1.1 CONATEL

Tal y como exponen en la oferta, Conatel dispone en su sistema de gestión de un campo para cada OT y que completan al cierre de esta, en el que indican si han cumplido o no los plazos y la satisfacción del cliente. De esta manera llevan un control propio para la medición de los incumplimientos de SLA. Se considera positivo que midan tanto las OTs que incumplen el SLA como las insatisfacciones recogidas.

Mensualmente obtienen los datos y grafican los resultados para su sistema de calidad, práctica que se considera eficaz para el control y seguimiento de sus actuaciones, pero por el contrario, no indican el uso que le darán a los datos recogidos y las medidas que tomarán para corregir las desviaciones observadas, mejora continua, análisis de incidencias recurrentes, etc.

Se aprecia favorablemente que mensualmente se haga una revisión de las actividades desarrolladas con el objetivo de preparar la reunión con Nasertic.

Indican que disponen de un sistema de gestión propio donde duplicarán toda la información de las órdenes de trabajo emitidas por Nasertic. En la oferta no se aprecia la mejora que supone esta práctica y puede resultar no eficiente que dupliquen toda la información en sus sistemas siendo un posible punto de errores.

Resaltar que extraña el uso que hacen del campo "Plazo previsto", puesto que lo utilizan tanto para marcar la fecha tope para realizar un trabajo como el día planificado para hacerlo. No explican como distinguirán si realmente está agendado o no.

Por todo lo anterior, se realiza una valoración de **1,83 puntos** sobre el total de 4.

A.2.1.2 INGERED

Ingered presentan una metodología excelente en los procesos de aseguramiento de la calidad y mejora del servicio.

Por cada OT caducadas o no satisfactorias hacen una No conformidad y rellenan una ficha de informe de NC. Esto facilita la medición y su análisis. En la fase de análisis se comparan las distintas NC para obtener datos de recurrencia, causas, etc., y se verifica si son necesarias acciones correctivas (AC) o no, usando una casilla específica en la ficha de NC. Si se requieren

AC, se rellena otra plantilla con las acciones a desarrollar y se realiza un control continuo de la eficacia de la acción.

En función del análisis de la eficacia de las AC se elabora un Plan de Mejora, que se documenta en una ficha por cada plan. Se realiza el seguimiento del Plan de Mejora revisando su eficacia de forma mensual.

Con lo analizado se pueden obtener propuestas de mejora que se exponen en la reunión con Nasertic.

Todas las fichas (anteriormente mencionadas) que se proponen son muy completas y cada campo a rellenar tiene su sentido, facilitando el análisis de datos para luego poder llevar a cabo acciones concretas; hay una relación directa entre todas las fichas.

Se añade un diagrama de flujo y se valora positivamente el análisis trimestral de las incidencias recurrentes. Realizan agrupaciones (por sede, clasificación técnica, o ambas) para identificar patrones y, en base a ello, plantear medidas de mejora. Con su análisis buscan prevenir que se repitan las incidencias.

Se ofrece una respuesta inmediata a OT caducadas y reclamaciones de servicio, reflejo de los años de experiencia de la empresa.

Por todo lo anterior, se le da la puntuación máxima de este apartado que son **4 puntos**.

A.3 MATERIAL ADICIONAL

En este apartado se analiza el equipamiento por encima del mínimo requerido en el pliego.

El adjudicatario realizará en base a los Anexo X y XI una descripción de todas las herramientas, aparatos, maquinaria, equipos de medida, material de seguridad, material de señalización y vehículos que pondrá a disposición para la ejecución del contrato.

En el Anexo X indicará el material requerido en pliego y que, por lo tanto, no obtendrá ninguna puntuación adicional. De igual manera completará el Anexo XI para el material adicional a puntuar, en caso de que lo hubiera.

Se valorará con la máxima puntuación la oferta que contenga el material adicional que se considere que aporte más valor añadido al contrato y el resto de las ofertas de manera proporcional.

A.3.1.1 CONATEL

En comparación con el resto de las ofertas presentadas, el material adicional que ofrecen se considera de menos valor añadido para el contrato. Se valora el software de localización de flotas y el microscopio electrónico.

Se realiza una valoración **de 3 puntos** sobre el total de 4.

A.3.1.2 INGERED

Obtiene la máxima puntuación porque añade más materiales adicionales que se consideran que añaden valor al contrato y más cantidad de ciertos materiales. Como medidor de decibelios, termómetros láser, un grupo portátil adicional...

Se le otorgan los **4 puntos** de este apartado.

A.4 RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS

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

CONATEL - Consultora Navarra de Telecomunicaciones S.L.	Nº PUNTOS
A.1. Propuesta Organizativa.	25,42 puntos
A.1.1 Procedimiento operativo	8,32 puntos
A.1.2 Composición y organización del personal dedicado al contrato	11,33 puntos
A.1.3. Plan de formación y seguimiento de nuevas incorporaciones	2,6 puntos
A.1.4. Documentación en tiempo real	1,67 puntos
A.1.5. Gestión del material	1,5 puntos
A.2. Procesos de aseguramiento de la calidad y mejora del servicio	1,83 puntos
A.3. Material adicional	3 puntos
TOTAL CONATEL	30,25 puntos

INGERED - Implantación y Proyectos, S.L.	Nº PUNTOS
A.1. Propuesta Organizativa.	30,70 puntos
A.1.1 Procedimiento operativo	12,63 puntos
A.1.2 Composición y organización del personal dedicado al contrato	11,63 puntos
A.1.3. Plan de formación y seguimiento de nuevas incorporaciones	2,33 puntos
A.1.4. Documentación en tiempo real	2,17 puntos
A.1.5. Gestión del material	1,96 puntos
A.2. Procesos de aseguramiento de la calidad y mejora del servicio	4 puntos
A.3. Material adicional	4 puntos
TOTAL INGERED	38,70 puntos

Firma el personal técnico:



Nerea Azpilicueta Castellsagué
Responsable del Área de Servicios de Telecomunicaciones



Mikel Tauste Martínez
Coordinador Centro de Control de Servicios

