

Navarra de Servicios
y Tecnologías

Servicios y TIC para las Administraciones
Públicas, Organismo y Sociedades
dependientes u otras



INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA PARA LA CONTRATACIÓN DE SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE TELEFONÍA FIJA

Diciembre de 2025



NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS, S.A.U.
c) Orkoien S/N
31011 Pamplona - Iruña
Tfno: 848 420 500

INDICE

1. OBJETO	3
2. LOTE 1.....	4
2.1. CONCURRENCIA.....	4
2.2. VALORACIÓN TÉCNICA	5
2.2.1. Mantenimiento correctivo. (8 puntos).....	5
2.2.2. Auditoría (4 puntos)	7
2.2.3. Mantenimiento Evolutivo. (4 puntos).....	8
2.2.4. Asistencia técnica (Hasta 4 puntos)	9
2.2.5. Formación (Hasta 4 puntos)	10
2.2.6. Mejora tecnológica (Hasta 2 puntos).....	11
2.2.7. Propuesta de regularización de soporte técnico por incorporación a planta durante la vigencia del contrato (Hasta 4 puntos)	12
2.3. RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS	13
3. LOTE 2.....	14
3.1. CONCURRENCIA.....	14
3.2. VALORACIÓN TÉCNICA	15
3.2.1. Propuesta de regularización de licencias SWA por incorporación a planta durante la vigencia del contrato (Hasta 20 puntos).....	15
3.3. RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS	16

1. OBJETO

El presente informe tiene como objetivo complementar el procedimiento de contratación licitado por NASERTIC para la prestación de los servicios de soporte de mantenimiento, asistencia técnica especializada, renovación del soporte de fabricante y asesoramiento técnico relacionado con los sistemas de los fabricantes Mitel y Oracle que NASERTIC gestiona y explota como parte de los servicios de telecomunicaciones que presta al Gobierno de Navarra y a las sociedades públicas de la Corporación Empresarial de Navarra. En el marco de sus funciones de gestión, operación y administración de dichas plataformas, y ante la próxima finalización del contrato actualmente vigente, NASERTIC ha promovido un nuevo procedimiento de contratación.

En particular, este documento recoge el informe técnico de valoración de las propuestas correspondientes a los Lotes 1 y 2 del contrato, relativos, respectivamente, al servicio técnico especializado sobre los sistemas de telefonía del fabricante Mitel y a la regularización de Software Assurance (SWA) de dicho fabricante. La valoración se realiza de conformidad con los criterios establecidos en el pliego de condiciones.

El Lote 3, correspondiente a los sistemas del fabricante Oracle, ha quedado desierto, por lo que no se elabora informe de valoración técnica para dicho lote.

2. LOTE 1

El presente apartado tiene por objeto recoger la evaluación técnica correspondiente al Lote 1 del procedimiento de contratación, relativo a la prestación del servicio técnico especializado sobre los sistemas de telefonía del fabricante Mitel. Finalizado el plazo de presentación de ofertas y una vez analizada la documentación aportada por las empresas licitadoras, se procede a la evaluación técnica de las propuestas recibidas, de conformidad con los criterios y subcriterios establecidos en el pliego de condiciones que rige el procedimiento.

2.1. CONCURRENCIA

Una vez concluido el plazo de presentación de ofertas, se ha recibido la documentación correspondiente de la siguiente empresa:

- Euskaltel

2.2. VALORACIÓN TÉCNICA

Tras el análisis de la oferta presentada, se considera que la propuesta de Euskaltel cumple con los requerimientos mínimos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas particulares.

En consecuencia, se procede a valorar la propuesta de Euskaltel de acuerdo con los siguientes puntos establecidos en el pliego.

2.2.1. Mantenimiento correctivo. (8 puntos)

En este apartado se evalúa la propuesta técnica presentada por Euskaltel en relación con la organización, los medios humanos y la metodología destinada a la prestación del servicio de mantenimiento correctivo de los sistemas objeto del contrato. La valoración tiene en cuenta la cualificación y experiencia del personal asignado, la estructura y dimensionamiento del equipo de soporte, la organización y disponibilidad del servicio, la metodología de intervención ante incidencias, la participación de otros perfiles técnicos, así como la aportación de elementos diferenciales y de valor añadido.

En lo relativo a la dirección técnica del proyecto, la propuesta identifica dos responsables de dirección técnica, uno por parte del fabricante Mitel y otro por parte de Euskaltel, estableciendo además la existencia de un perfil de respaldo con disponibilidad permanente. Ambos directores acreditan experiencia contrastada en proyectos de naturaleza similar y cuentan con funciones claramente definidas dentro del contrato. No obstante, la propuesta no diferencia de forma explícita la distribución de tareas entre ambos directores ni detalla su coordinación con el soporte de LanMedia, lo que limita parcialmente la claridad organizativa en este subcriterio.

En cuanto al equipo de soporte principal, Euskaltel presenta una estructura basada en técnicos y técnicos especialistas de Nivel 2. Se definen las funciones asociadas a cada perfil y se indica un equipo compuesto por siete técnicos de Nivel 2, junto con seis técnicos especialistas con certificaciones en todos los sistemas objeto del contrato. Aunque no se especifica la existencia de técnicos certificados en MiCC dentro del grupo general, el dimensionamiento del equipo y la definición de responsabilidades se consideran adecuados para atender las necesidades del servicio.

Respecto al nivel de conocimiento y especialización, la propuesta acredita una amplia experiencia del equipo en entornos Mitel, con una experiencia media superior a veinte años y la posesión de certificaciones oficiales del fabricante, incluyendo la condición de Partner Platinum. Estos elementos permiten valorar positivamente la capacitación técnica del equipo asignado al mantenimiento correctivo.

En relación con la organización y disponibilidad del servicio, la propuesta contempla la prestación del servicio de mantenimiento correctivo con cobertura 24 horas al día, los 365 días del año. Para ello, se establece un sistema de técnicos de guardia y disponibilidad de técnicos especialistas que permite garantizar la atención de incidencias y el refuerzo del servicio en situaciones críticas, cumpliendo con los requisitos de cobertura horaria, tiempos de respuesta y mecanismos de escalado.

La metodología de intervención se describe de forma clara y estructurada, basándose en la gestión de incidencias a través de la herramienta Service Desk. La propuesta detalla el flujo de tratamiento de incidencias abiertas, los niveles de escalado y los procedimientos de análisis y

resolución, asegurando la trazabilidad de las actuaciones y la correcta gestión del ciclo completo de las incidencias.

En cuanto a la participación de otros perfiles técnicos en el contrato, Euskaltel incorpora un segundo perfil de Director de Proyecto con un enfoque específico en la gestión y operación del servicio. Este perfil asume funciones de responsable del servicio y de mejora continua, aportando valor añadido a la coordinación, supervisión y optimización del mantenimiento correctivo.

La propuesta incluye asimismo una tabla resumen de recursos y funciones clara y estructurada, en la que se detallan los distintos roles, horarios, especialidades técnicas y funciones asignadas, lo que facilita la comprensión de la organización del servicio y la adecuación de los medios humanos ofertados.

Por último, en el apartado de aspectos diferenciales y valor añadido, Euskaltel aporta elementos adicionales relevantes, como la asignación de un Project Manager directo del fabricante Mitel, la condición de Partner Premium/Platinum del fabricante y la incorporación de un director de proyecto adicional, reforzando la capacidad técnica y organizativa del servicio de mantenimiento correctivo.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	Euskaltel
Correctivo	8	Dirección técnica	1	0,75
		Equipo de soporte	1,75	1,5
		Nivel de conocimiento	1,5	1,5
		Organización del servicio	1	0,25
		Metodología de intervención	1	1
		Otros perfiles	0,75	0,75
		Tabla resumen de recursos y funciones	0,5	0,5
		Valor añadido	0,5	0,5
		TOTAL	8	6,75

2.2.2. Auditoría (4 puntos)

En este apartado se evalúa la propuesta técnica presentada por Euskaltel en relación con las actividades de auditoría a realizar sobre los sistemas objeto del contrato. La valoración se centra en la planificación y alcance de la auditoría, el plan de ejecución y tiempos, la metodología y herramientas empleadas, así como en la entrega de informes y propuestas de mejora orientadas a la optimización del servicio.

En relación con la planificación y el alcance de la auditoría, la propuesta define los objetivos generales y las actividades a desarrollar, incluyendo la identificación del alcance de cada auditoría, la coordinación con los equipos técnicos de NASERTIC y la recopilación de información relevante, como inventarios de componentes hardware y software, documentación técnica, históricos de incidencias y registros de rendimiento y disponibilidad. No obstante, el enfoque presentado resulta relativamente generalista y se centra principalmente en las centrales telefónicas, sin detallar de forma suficientemente específica todos los sistemas objeto del contrato, lo que limita parcialmente la exhaustividad del alcance propuesto.

Respecto al plan de ejecución y tiempos, la propuesta describe las áreas de análisis previstas, tales como capacidad, configuración, conectividad y seguridad, detallando los aspectos técnicos que serán evaluados en cada una de ellas. Sin embargo, no se especifican de forma clara los sistemas concretos sobre los que se aplicarán dichas actividades, ni se incluye un calendario detallado con tiempos estimados, hitos de seguimiento o una identificación explícita de la posible afección a los servicios, ni las medidas de mitigación asociadas. Esta falta de concreción reduce la calidad del plan de ejecución desde el punto de vista de la planificación temporal y operativa.

En cuanto a la metodología y las herramientas empleadas, la propuesta presenta un enfoque sólido y bien definido. Se detallan las tareas técnicas a realizar durante las auditorías y el uso de herramientas específicas para sistemas Mitel, incluyendo utilidades de diagnóstico, análisis de logs y eventos, monitorización de recursos, verificación de configuraciones y revisión de seguridad en entornos VoIP. Asimismo, se contempla el uso de herramientas de conexión, análisis y visualización de datos, lo que permite valorar positivamente la adecuación de la metodología a los sistemas objeto del contrato.

Por último, en relación con la entrega de informes y propuestas de mejora, la propuesta define de manera clara los documentos resultantes de las auditorías, incluyendo un informe ejecutivo, un informe técnico detallado y un plan de acción. Estos informes recogen los hallazgos identificados, el análisis realizado y las recomendaciones prácticas orientadas a la mejora continua y a la optimización del servicio, resultandos adecuados en cuanto a claridad, detalle y utilidad.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	Euskaltel
Auditoría	4	Planificación y alcance	1	0,5
		Plan de ejecución y tiempos	1	0,2
		Metodología y herramientas empleadas	1	1
		Entrega de informes y propuestas de mejora	1	1
		TOTAL	4	2,7

2.2.3. Mantenimiento Evolutivo. (4 puntos)

En este apartado se evalúa la propuesta presentada por Euskaltel relativa a las actividades de mantenimiento evolutivo a realizar sobre los sistemas objeto del contrato, así como la planificación y organización de su ejecución. La valoración tiene en cuenta el plan de actividades y ejecución, el cronograma y las dependencias entre actuaciones, la metodología y herramientas empleadas, y la inclusión de medidas de valor añadido y garantías de calidad orientadas a la mejora continua del servicio.

En relación con el plan de actividades y ejecución, la propuesta describe las actuaciones previstas para la evolución de un sistema tipo, incluyendo actividades genéricas de actualización y acciones formativas asociadas. No obstante, la definición presentada resulta limitada, ya que no se detallan de forma específica las actuaciones previstas para cada uno de los sistemas objeto del contrato, ni se indican los tiempos estimados de ejecución, el grado de afección a los servicios ni las medidas de mitigación previstas. Esta falta de concreción reduce la claridad y exhaustividad del plan propuesto.

Respecto al cronograma y las dependencias, la propuesta incluye un esquema de planificación que describe las fases de actualización de los sistemas y su secuenciación, contemplando un periodo de ejecución con seguimiento periódico por parte del director de proyecto y el equipo de soporte, así como la realización de acciones formativas en la fase final de los trabajos de evolución. Aunque no se detallan medidas específicas para mitigar la posible afección al servicio, el cronograma presentado resulta adecuado en cuanto a la secuenciación y planificación general de las tareas.

En cuanto a la metodología y herramientas empleadas, Euskaltel presenta un enfoque estructurado para la implantación y control de las evoluciones. La propuesta contempla una evaluación inicial de cada actualización, el análisis y verificación de la compatibilidad de las nuevas versiones liberadas por el fabricante con la infraestructura existente, su validación en entornos de preproducción y la posterior implantación en producción previa aprobación por parte de NASERTIC. Asimismo, se describen las actividades de pruebas de estabilidad y compatibilidad, la documentación de resultados, la planificación de las ventanas de trabajo y la formación final del personal técnico, lo que permite valorar positivamente este subcriterio.

Por último, en el apartado de valor añadido y garantías de calidad, la propuesta no incorpora medidas adicionales orientadas a asegurar la mejora continua del servicio, más allá de las actuaciones mínimas asociadas al proceso de actualización. No se incluyen compromisos específicos en relación con compatibilidad ampliada, refuerzo de garantías, formación adicional o mecanismos diferenciadores que aporten valor adicional al mantenimiento evolutivo, por lo que este subcriterio no resulta valorable.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	Euskaltel
Evolutivo	4	Plan de actividades y ejecución	1,5	0,3
		Cronograma y dependencias	0,5	0,5
		Metodología y herramientas	1	1
		Valor añadido y garantías de calidad	1	0
		TOTAL	4	1,8

2.2.4. Asistencia técnica (Hasta 4 puntos)

En este apartado se evalúa la propuesta de Euskaltel relativa a la prestación de servicios de asistencia técnica especializada, entendida como el soporte técnico avanzado que excede el mantenimiento correctivo o evolutivo. La valoración se centra en la planificación y organización de los recursos humanos, el nivel de especialización del personal asignado, la metodología de intervención y la inclusión de medidas de valor añadido orientadas a mejorar la calidad del servicio.

En relación con la planificación y estructura de los grupos de asistencia, la oferta indica que las actuaciones de asistencia técnica serán realizadas principalmente por el equipo de soporte con rol de “Técnico Especialista”, encargado de la interpretación de las solicitudes, la elaboración de maquetas o desarrollos de prueba, así como la implantación en entornos de preproducción y producción. No obstante, la propuesta no detalla la organización de los grupos de asistencia, el número de integrantes asignados por sistema, los horarios de atención ni una definición precisa de funciones, lo que limita la evaluación de la adecuación de los medios humanos.

En cuanto al nivel de conocimiento y especialización, la propuesta acredita la disponibilidad de seis técnicos especialistas con certificaciones en todas las competencias requeridas para los sistemas objeto del contrato. La experiencia y formación del personal asignado resultan adecuadas para la prestación de servicios de asistencia técnica avanzada, cumpliendo con los requisitos establecidos en el pliego.

Respecto a la metodología de intervención, Euskaltel presenta un procedimiento detallado y estructurado basado en la gestión de Órdenes de Trabajo (OT) a través de la herramienta Service Desk, asignadas con prioridad 4. El proceso contempla el análisis inicial por parte del director de proyecto, la coordinación con el equipo de soporte y dos flujos diferenciados según el grado de definición de la solicitud. En los casos en que la OT requiera aclaración, se prevé la celebración de reuniones específicas y la recopilación de información adicional, con la correspondiente pausa del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). Todo el ciclo de la actuación queda debidamente documentado, garantizando la trazabilidad y minimizando el impacto sobre los servicios.

Por último, en el subcriterio de valor añadido y calidad del servicio, la propuesta no incorpora medidas adicionales orientadas a mejorar la eficacia del soporte, la continuidad del servicio o la disponibilidad de recursos especializados más allá de los compromisos ya contemplados en el contrato, por lo que no se identifican elementos adicionales susceptibles de valoración en este ámbito.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	Euskaltel
Asistencia técnica	4	Planificación y estructura de los grupos de asistencia	1,5	0,1
		Nivel de conocimiento y especialización	1,25	1,25
		Metodología de intervención	0,75	0,75
		Valor añadido y calidad del servicio	0,5	0
		TOTAL	4	2,1

2.2.5. Formación (Hasta 4 puntos)

En este apartado se evalúa la propuesta de Euskaltel relativa a la prestación de servicios de formación técnica asociados a los sistemas objeto del contrato. La valoración considera tanto la formación vinculada a actualizaciones incluidas en el soporte evolutivo como los cursos adicionales sugeridos por el licitador para mejorar las competencias del personal técnico de NASERTIC.

El plan de formación asociado a actualizaciones detalla los cursos previstos para el personal técnico de NASERTIC, incluyendo contenidos, duración, metodología y número de participantes. Las formaciones se impartirán en la sede del cliente, utilizando documentación general del fabricante (guías de administración y de usuario) y la plataforma del cliente. Los contenidos estarán alineados con las novedades introducidas en cada una de las versiones implantadas. Este apartado se valora con 1 punto sobre 1,5 posibles, dado que cumple con los criterios exigidos.

En cuanto a los recursos y metodología, la propuesta indica que la formación se impartirá de manera presencial, activa y participativa. Las clases teóricas estarán guiadas por un instructor, complementadas con ejercicios prácticos cuando sea aplicable. La realización de ejercicios prácticos puede verse limitada debido a que se desarrollarán sobre la plataforma instalada en dependencias del cliente. Este criterio se valora plenamente, otorgándole 1,5 puntos sobre 1,5 posibles.

Por último, en el subcriterio de cursos adicionales sugeridos, Euskaltel presenta cinco cursos orientados a mejorar conocimientos, habilidades y competencias del personal en relación con los sistemas Mitel y tecnologías asociadas, incluyendo información sobre contenido y duración. Este criterio se valora con 1 punto sobre 1 posible.

En conclusión, la propuesta de Euskaltel demuestra un plan de formación completo, estructurado y alineado con las necesidades del contrato, obteniendo una puntuación total de 3,5 sobre 4 puntos posibles en este apartado.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	Euskaltel
Formación	4	Plan de formación asociado a actualizaciones	1,5	1
		Recursos y metodología	1,5	1,5
		Cursos adicionales sugeridos	1	1
		TOTAL	4	3,5

2.2.6. Mejora tecnológica (Hasta 2 puntos)

En este apartado se evalúa la propuesta de Euskaltel relativa a la incorporación de tecnologías o servicios adicionales no contemplados en los pliegos reguladores de la licitación. El objetivo es valorar aquellas soluciones que puedan aportar valor a la ejecución del contrato y a la mejora de los sistemas objeto del mismo, tales como sistemas de grabación, herramientas colaborativas, elementos de análisis de red u otras tecnologías innovadoras.

La propuesta de Euskaltel incluye el sistema de grabación Mitel Interaction Recording (MIR), complementado con MIR Insights AI para el análisis de las grabaciones mediante inteligencia artificial. Asimismo, se proponen nuevos canales de comunicación abiertos para la plataforma de Contact Center, incluyendo Chatbot, Voicebot, WhatsApp y SMS, que podrían mejorar la gestión y eficiencia de las comunicaciones.

La valoración se realiza en función de dos subcriterios: innovación y aplicabilidad, y relación calidad-precio de la mejora. En cuanto a la innovación y aplicabilidad, la propuesta demuestra interés y relevancia para la ejecución del contrato, aportando nuevas funcionalidades que podrían mejorar los sistemas actuales, por lo que se le asigna 1 punto sobre 1 posible. Sin embargo, respecto a la relación calidad-precio de la mejora, no se dispone de información suficiente sobre los costes asociados, ni se detallan las licencias concretas necesarias, por lo que este subcriterio no es valorable y se le asigna 0 puntos.

En conclusión, la propuesta de Euskaltel incluye mejoras tecnológicas relevantes e innovadoras, pero la falta de detalle económico limita la valoración. La puntuación total obtenida en este apartado es de 1 sobre 2 puntos posibles.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	Euskaltel
Mejora tecnológica	2	Innovación y aplicabilidad	1	1
		Relación calidad-precio de la mejora	1	0
		TOTAL	2	1

2.2.7. Propuesta de regularización de soporte técnico por incorporación a planta durante la vigencia del contrato (Hasta 4 puntos)

En este apartado se evalúa la propuesta de Euskaltel relativa al mecanismo de regularización del soporte técnico, cuyo objetivo es mantener la adecuación continua entre el alcance del servicio y la evolución de la planta de sistemas Mitel durante la vigencia del contrato. La valoración se centra en tres aspectos: el plan de análisis y regularización de la planta, las incorporaciones sin coste adicional y los ajustes económicos sobre los precios unitarios de soporte.

La propuesta detalla un procedimiento estructurado para actualizar y revisar el inventario de la planta, incluyendo la captura de la información semestral y la comparación con el inventario inicial quince días antes de la finalización del contrato o de sus prórrogas. Asimismo, se describe cómo se recalcularán los importes del servicio ante incrementos o decrementos de la planta, aplicando los precios unitarios establecidos en la oferta económica inicial y validando los ajustes con NASERTIC antes de su aplicación. Este mecanismo asegura que los cambios en la planta queden reflejados en el inventario consolidado para el siguiente ciclo de soporte.

No obstante, la propuesta se limita a las condiciones definidas en el pliego técnico, sin introducir mejoras, incorporaciones gratuitas ni descuentos adicionales sobre los precios unitarios. Por ello, los subcriterios de incremento de planta sin coste adicional y ajustes económicos no son valorables.

En conclusión, la propuesta de Euskaltel se valora positivamente por la claridad y el nivel de detalle del plan de análisis y regularización de la planta, cumpliendo los requisitos mínimos del pliego, aunque no aporta mejoras sobre los criterios establecidos. La puntuación asignada en este apartado es de 0 sobre 4 puntos posibles.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	Euskaltel
Regularización soporte	4	Plan de análisis y regularización de la planta	1,5	0
		Incorporaciones sin coste adicional	1,5	0
		Ajustes económicos sobre precios unitarios de soporte	1	0
		TOTAL	4	0

2.3. RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS

A partir de las puntuaciones parciales obtenidas en la propuesta presentada, se obtiene la siguiente valoración técnica global, sobre un total de 30 puntos posibles:

Lote	Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	Euskaltel
Lote 1	Correctivo	8	Dirección técnica	1	0,75
			Equipo de soporte	1,75	1,5
			Nivel de conocimiento	1,5	1,5
			Organización del servicio	1	0,25
			Metodología de intervención	1	1
			Otros perfiles	0,75	0,75
			Tabla resumen de recursos y funciones	0,5	0,5
			Valor añadido	0,5	0,5
			TOTAL	8	6,75
	Auditoría	4	Planificación y alcance	1	0,5
			Plan de ejecución y tiempos	1	0,2
			Metodología y herramientas empleadas	1	1
			Entrega de informes y propuestas de mejora	1	1
			TOTAL	4	2,7
	Evolutivo	4	Plan de actividades y ejecución	1,5	0,3
			Cronograma y dependencias	0,5	0,5
			Metodología y herramientas	1	1
			Valor añadido y garantías de calidad	1	0
			TOTAL	4	1,8
	Asistencia técnica	4	Planificación y estructura de los grupos de asistencia	1,5	0,1
			Nivel de conocimiento y especialización	1,25	1,25
			Metodología de intervención	0,75	0,75
			Valor añadido y calidad del servicio	0,5	0
			TOTAL	4	2,1
	Formación	4	Plan de formación asociado a actualizaciones	1,5	1
			Recursos y metodología	1,5	1,5
			Cursos adicionales sugeridos	1	1
			TOTAL	4	3,5
	Mejora tecnológica	2	Innovación y aplicabilidad	1	1
			Relación calidad-precio de la mejora	1	0
			TOTAL	2	1
	Regularización soporte	4	Plan de análisis y regularización de la planta	1,5	0
			Incorporaciones sin coste adicional	1,5	0
			Ajustes económicos sobre precios unitarios de soporte	1	0
			TOTAL	4	0
		30	PUNTUACIÓN TOTAL MÁXIMA	30	17,85
			Puntuación mínima	10	17,85

3. LOTE 2

El presente apartado tiene por objeto recoger la evaluación técnica correspondiente al Lote 2 del procedimiento de contratación, relativo a la regularización del Software Assurance (SWA) del fabricante Mitel. Finalizado el plazo de presentación de ofertas y examinada la documentación aportada, se procede a la evaluación técnica de la propuesta recibida, de acuerdo con los criterios y subcriterios establecidos en el pliego de condiciones que regula el procedimiento.

3.1. CONCURRENCIA

Una vez concluido el plazo de presentación de ofertas, se ha recibido la documentación correspondiente de la siguiente empresa:

- Euskaltel

3.2. VALORACIÓN TÉCNICA

Tras el análisis de la oferta presentada, se considera que la propuesta de Euskaltel cumple con los requerimientos mínimos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas particulares. En consecuencia, se procede a valorar la propuesta de Euskaltel de acuerdo con los criterios definidos en el pliego.

3.2.1. Propuesta de regularización de licencias SWA por incorporación a planta durante la vigencia del contrato (Hasta 20 puntos)

En este apartado se evalúan los aspectos relativos al plan de regularización de la planta para la aplicación del soporte de fabricante (SWA – Software Assurance), conforme a los criterios establecidos en el pliego. La valoración considera tres aspectos principales: el plan de análisis y regularización de planta, el incremento de elementos sin coste adicional y el porcentaje de descuento aplicado sobre el precio de lista para las regularizaciones anuales.

La propuesta de Euskaltel se basa estrictamente en las condiciones establecidas en el pliego, sin incorporar mejoras adicionales. Por ello, la valoración se centra en la claridad y el nivel de detalle con el que se describen las condiciones del SWA ofertado. La propuesta incluye la actualización semestral de la información de planta y, de manera anual y antes de la finalización del contrato, un análisis completo de las variaciones respecto al año anterior. El coste de la regularización se calculará aplicando los precios unitarios propuestos en la licitación y, en caso de incorporaciones fuera de la fecha de renovación anual, se aplicará un prorrateo. Además, Euskaltel facilita a NASERTIC toda la información y cálculos necesarios para su validación.

Con relación al incremento de planta sin coste adicional, no se considera valorable al no presentar Euskaltel una propuesta que contemple esta condición durante la vigencia del contrato. Respecto al descuento aplicado sobre el precio de lista para la regularización del SWA, al ser Euskaltel la única oferta presentada, se le asigna la puntuación máxima según las condiciones de valoración descritas en el pliego, aplicándose un 30 % sobre los precios PVP de los ítems propios de Mitel que no están valorados en la propuesta de licitación.

En conclusión, la propuesta de Euskaltel se valora positivamente por la claridad y el detalle de la metodología de regularización del SWA conforme a las condiciones del pliego, aunque no incluye incremento de planta sin coste adicional ni mejoras sobre los criterios mínimos establecidos. La puntuación asignada refleja estos aspectos.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	Euskaltel
Regularización de SWA	20	Plan de análisis y regularización de la planta	4	2
		Incorporaciones sin coste adicional	6	0
		Descuento aplicado sobre el precio de lista	10	10
		TOTAL	20	12

3.3. RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS

A partir de las puntuaciones parciales obtenidas en la propuesta presentada, se obtiene la siguiente valoración técnica global sobre un total de 20 puntos posibles:

Lote	Apartado	Puntos	Descripción	Puntuación máxima	Euskaltel
Lote 2	Regularización de SWA	20	Plan de análisis y regularización de la planta	4	2
			Incorporaciones sin coste adicional	6	0
			Descuento aplicado sobre el precio de lista	10	10
			TOTAL	20	12
			Puntuación mínima	0	12

En Pamplona a 23 de diciembre de 2025

Iñigo Ariz Arnedo

Área de Ingeniería de Red

Patxi Ruiz Martín

Área de Ingeniería de Red

Adrian Beruete Lacomba

Área de Ingeniería de Red