



INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIOS DE VALOR PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO GLOBAL DE AULAS MÓVILES

Área Servicios de Digitalización
Dirección de Tecnologías de la Información

Agosto - 2026



Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A.

| C/ Orcuyen, s/n. 31011 Pamplona - Navarra |
| info@nasertic.es | www.nasertic.es
| Tel: 848 420 500 | Fax: 848 426 751

Índice

• Objeto.....	2
• Concurrencia	2
• Valoración técnica	2
• Resumen de puntuaciones técnicas	10

• Objeto

El objeto del presente informe es la valoración de los criterios sometidos a juicios de valor de las propuestas técnicas que se han presentado al procedimiento de licitación para la contratación del servicio de gestión y puesta a disposición de aulas móviles (incluyendo el equipamiento necesario para el montaje de las aulas que servirán para la formación en competencias básicas digitales, así como de los servicios de instalación, desinstalación y soporte de equipamiento de dichas aulas móviles en las distintas ubicaciones de Navarra donde se impartirán las formaciones). Se realiza una valoración de acuerdo con los criterios establecidos en los Pliegos que han regido la presente contratación distribuida en 2 lotes (zona Norte y zona Sur).

• Concurrencia

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

- **Consultora Navarra de Telecomunicaciones S.L.** (en adelante CONATEL) para los **lotes 1 y 2**.

• Valoración técnica

De conformidad con lo estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas, la documentación a aportar por parte de las empresas era:

"1. Presentación del Anexo I.- Equipamiento del Pliego de Condiciones Técnicas de conformidad con el modelo "Plantilla Características Técnicas" debidamente cumplimentada y firmada con indicación de los requerimientos mínimos exigidos. El incumplimiento de los requerimientos mínimos exigidos supondrá la exclusión de la oferta.

*Con el fin de facilitar la valoración de las ofertas presentadas, para analizar el equipamiento ofertado, estas deberán utilizar las mismas denominaciones, enumeración y orden establecido en el **Anexo I.- Equipamiento** del Pliego de Condiciones Técnicas especificando la marca, modelo y "part number" del fabricante, de modo que permita conocer las características y prestaciones de los productos ofertados.*

2. Memoria técnica, que contenga la descripción detallada de los servicios ofertados. La memoria técnica deberá contener una descripción detallada de la organización, metodología de trabajo y procedimientos propuestos para la ejecución del contrato.

En concreto, las empresas licitadoras deberán desarrollar los siguientes apartados:

a) *Propuesta organizativa y metodología de prestación del servicio.*

Deberá incluir la descripción de la estructura organizativa propuesta para la ejecución del contrato, los perfiles adscritos al servicio, las funciones y responsabilidades asignadas, los mecanismos de coordinación interna y con NASERTIC, así como la metodología prevista para la ejecución de las tareas de instalación, retirada, mantenimiento, limpieza y reacondicionamiento de los equipos.

b) *Planificación operativa, conectividad y plan de contingencia.*

Deberá incluir la planificación operativa prevista para la correcta prestación del servicio, la organización de los recursos necesarios para su ejecución y los procedimientos de actuación previstos para garantizar la continuidad del servicio ante posibles incidencias.

Asimismo, deberá describirse la gestión de incidencias que puedan afectar a la conectividad, a la disponibilidad del equipamiento o a los recursos adscritos al contrato, así como los procedimientos de comunicación y escalado con NASERTIC.

c) *Servicio de soporte y gestión de incidencias.*

Deberá incluir la metodología prevista para la atención, seguimiento, resolución y cierre de incidencias durante la ejecución del contrato, describiendo la organización de los recursos destinados al soporte, los procedimientos de coordinación interna y los mecanismos de seguimiento y mejora continua del servicio."

Una vez revisada la documentación aportada por la empresa licitadora, se constata que esta ha sido presentada correctamente y que cumple con los requisitos técnicos mínimos obligatorios definidos en el Pliego de Condiciones Técnicas. En consecuencia, se procede a la evaluación de los criterios sujetos a juicio de valor.

Los criterios sometidos a juicios de valor establecidos en el Pliego de Cláusulas administrativas que rigen la presente contratación son los siguientes:

CONCEPTO	Puntos
A.1. Propuesta organizativa y metodología de prestación del servicio	Hasta 15 puntos
A.2. Planificación operativa, conectividad y plan de contingencia	Hasta 15 puntos
A.3. Servicio de soporte y gestión de incidencias	Hasta 10 puntos
TOTAL	40 puntos

A.1. Propuesta organizativa y metodología de prestación de servicio (Hasta 15 puntos)

Se valorará la organización propuesta para la prestación integral del servicio de aulas móviles, así como la metodología de trabajo definida para garantizar la correcta ejecución de las tareas de instalación, retirada, mantenimiento y acondicionamiento de los equipos.

A.1.1- Organización y ejecución del servicio (Hasta 8 puntos)

Se valorarán la claridad, coherencia, nivel de detalle y viabilidad de la organización propuesta.

Nivel	Descripción	Puntuación
Alto	La propuesta describe de forma detallada la organización del servicio, funciones, responsabilidades, coordinación y procedimientos operativos.	Entre 6 y 8 puntos
Medio	La propuesta presenta una organización adecuada, aunque con menor nivel de detalle o concreción.	Entre 3 y 5 puntos
Bajo	La propuesta presenta una organización adecuada, aunque con menor nivel de detalle o concreción.	Entre 0 y 2 puntos

Aspectos a valorar

- Organización general del servicio.
- Distribución de funciones y responsabilidades.
- Coordinación entre los distintos perfiles adscritos al contrato.
- Procedimientos de relación y coordinación con NASERTIC.
- Mecanismos de seguimiento y supervisión del servicio.

PROPUESTA DE CONATEL
Se detalla de forma clara el organigrama con los detalles de las personas que realizarán cada una de las tareas, así como identificando a aquellas que les sustituirán en caso de baja o vacaciones. Se define la coordinación y jerarquías dentro del equipo, entre sí y con NASERTIC.
Se indica el flujo de coordinación con NASERTIC que será a través del técnico de Coordinación.

No se indican mecanismos de seguimiento claros entre el técnico coordinador y NASERTIC más allá de indicar que será la persona que hará la interlocución.

Por tanto, la propuesta se considera de nivel **Alto** pero la falta de detalle a la hora de definir los mecanismos de seguimiento y supervisión del servicio impide otorgar la puntuación máxima, otorgándose una puntuación de **7 puntos** sobre los 8 posibles.

A.1.2- Metodología de trabajo y acondicionamiento de equipos (Hasta 7 puntos)

Nivel	Descripción	Puntuación
Alto	La metodología está claramente definida, incorporando procedimientos detallados y controles de calidad durante todo el ciclo de prestación del servicio.	Entre 6 y 7 puntos
Medio	La metodología es adecuada, aunque presenta menor nivel de desarrollo.	Entre 3 y 5 puntos
Bajo	La metodología es insuficiente o excesivamente genérica.	Entre 0 y 2 punto

Aspectos a valorar:

- Procedimientos de preparación de equipos.
- Metodología de limpieza y reacondicionamiento entre formaciones.
- Controles de calidad previos a la puesta en servicio.
- Sistemas internos de verificación y trazabilidad de actuaciones.

PROPUESTA DE CONATEL

El proceso de instalación y desinstalación están correctamente identificados por tareas y cuantificados con tiempo estimado para la realización de cada una de ellas. Se indica además que con cada instalación se dejará una hoja detallando el equipamiento instalado. El tiempo de instalación se cuantifica en 60 minutos y el desmontaje en 45 minutos, tiempos que se valoran de forma positiva.

Sin embargo, la propuesta no desarrolla suficientemente los sistemas internos de verificación que se utilizarán en CONATEL.

Por tanto, la propuesta se considera de nivel **Alto** pero la falta de detalle en la descripción de los sistemas internos de verificación no permiten dar la puntuación máxima, otorgándose una puntuación de **6 puntos** sobre 7 posibles.

La puntuación obtenida por los licitadores en el apartado de "propuesta organizativa y metodología de prestación del servicio" es:

Licitador	Puntuación
CONATEL	13

A.2. Planificación operativa, conectividad y plan de contingencia (Hasta 15 puntos)

Se valorará la planificación propuesta para garantizar la correcta prestación del servicio en todo el territorio objeto del contrato, así como las medidas organizativas previstas para dar continuidad al servicio ante posibles incidencias.

A.2.1. Planificación operativa del servicio (Hasta 7 puntos)

Nivel	Descripción	Puntuación
Alto	Presenta una planificación detallada, realista y perfectamente alineada con las necesidades del contrato.	Entre 6 y 7 puntos
Medio	Presenta una Planificación adecuada aunque con menor grado de concreción.	Entre 3 y 5 puntos
Bajo	Presenta una Planificación insuficiente o poco definida.	Entre 0 y 2 puntos

Aspectos a valorar

- Metodología de planificación de montajes y desmontajes.
- Gestión de cambios de última hora.
- Organización de desplazamientos y recursos.
- Herramientas de planificación y seguimiento.

PROPUESTA DE CONATEL

Metodología para la planificación del montaje y desmontaje explicada de forma detallada y clara. Se incluye cronograma ilustrativo de la misma.

Se definen los mecanismos, teléfonos y horarios para la coordinación y gestión de cambios de última hora. Se indican los días y horas estimados para hacer las instalaciones y desinstalaciones lo que permite garantizar que el equipamiento estará disponible en el momento del inicio del curso y que se retirará al finalizar.

Se describe el mecanismo con el que se organizarán los desplazamientos de forma detallada indicando como dicha organización permitirá garantizar el servicio.

Como herramienta de planificación únicamente se indica que todo el servicio se gestionará a través de Ordenes de Trabajo, sin indicar herramientas concretas más allá de este documento.

Por tanto, la propuesta se considera de nivel **Alto** pero al no aportar herramientas para el seguimiento más allá de las Ordenes de Trabajo que, si bien son herramientas válidas para una gestión del servicio, no permiten realizar un seguimiento automatizado por parte de NASERTIC, impide otorgar la puntuación máxima. Por ello se otorga una puntuación de **6 puntos** sobre los 7 posibles.

A.2.2. Plan de contingencia y continuidad del servicio (Hasta 8 puntos)

Nivel	Descripción	Puntuación
Alto	El plan contempla múltiples escenarios de riesgo y establece procedimientos claros de actuación y continuidad.	Entre 6 y 8 puntos
Medio	El plan contempla las situaciones más habituales, aunque con menor grado de desarrollo.	Entre 3 y 5 puntos
Bajo	El plan es genérico o insuficiente.	Entre 0 y 2 puntos

Aspectos a valorar

- Gestión de incidencias logísticas.
- Actuaciones ante averías del equipamiento.

- Sustitución de recursos materiales o humanos.
- Gestión de incidencias que afecten a la conectividad.
- Procedimientos de comunicación y escalado con NASERTIC.
- Garantías de continuidad del servicio.

PROPUESTA DE CONATEL

Dentro del plan de contingencia, se hace mención especial a la conectividad, servicio crítico para estas formaciones y que se detalla de forma clara como se garantizará el servicio de conectividad inicialmente a través de doble operador móvil y adicionalmente con otro tipo de tecnologías de conectividad más allá del 4G/5G.

En cuanto a la gestión de incidencias, se detalla de forma clara el procedimiento, los teléfonos de contacto y los tiempos de respuesta y intervención presencial que se consideran muy adecuados.

Por tanto, la propuesta se considera de nivel **Alto** si bien no se otorga la puntuación máxima ya que no se indica el procedimiento de comunicación y escalado con NASERTIC. Por tanto, se le otorgan **7 puntos** sobre los 8 posibles

La puntuación obtenida por los licitadores en el apartado de "Planificación operativa, conectividad y plan de contingencia" es:

Licitador	Puntuación
CONATEL	13

A.3. Servicio de soporte y gestión de incidencias (Hasta 10 puntos)

Se valorará la metodología propuesta para la atención, gestión, seguimiento y resolución de las incidencias que puedan producirse durante la ejecución del contrato.

A.3.1. Procedimiento de soporte y atención de incidencias (Hasta 10 puntos)

Nivel	Descripción	Puntuación
Alto	Define de forma precisa procedimientos, niveles de actuación, seguimiento y cierre de incidencias.	Entre 8 y 10 puntos

Medio	Procedimiento adecuado aunque con menor detalle operativo.	Entre 4 y 7 puntos
Bajo	Procedimiento insuficiente o genérico.	Entre 0 y 3 puntos

Aspectos a valorar

- Procedimiento de recepción y registro de incidencias.
- Sistema de priorización y seguimiento.
- Coordinación entre los distintos perfiles técnicos.
- Comunicación con NASERTIC durante la gestión de incidencias.
- Procedimiento de cierre y verificación de la resolución.
- Mecanismos de control y mejora continua del servicio.

PROPUESTA DE CONATEL

Se detalla la forma de actuar cuando la incidencia afecta a un usuario o a todos los usuarios del aula móvil indicando la forma en que se actuará en cada caso. Se define de forma detallada las distintas casuísticas, están bien definidas las respuestas y se valoran de forma favorable.

Se indica que el seguimiento de la incidencia se realizará a través del software de gestión de CONATEL. Sin embargo, no se detalla la forma en la que se coordinarán estas incidencias con NASERTIC.

Por tanto, la propuesta se considera de nivel **Alto** pero la falta de detalle de la forma de coordinación impide dar la puntuación máxima, otorgándose una puntuación de **8 puntos** sobre los 10 posibles.

La puntuación obtenida por los licitadores en el apartado de "Servicio de soporte y atención de incidencias" es:

Licitador	Puntuación
CONATEL	8

• Resumen de puntuaciones técnicas

De las puntuaciones obtenidas en las propuestas técnicas se obtiene la siguiente valoración de cada una de las ofertas realizadas, sobre un total de 40 puntos:

	P. máxima	CONATEL
Propuesta organizativa y metodología de prestación de servicios	15	13
Planificación operativa, conectividad y plan de contingencia	15	13
Servicio de soporte y gestión de incidencias	10	8
TOTAL	40	34

En Pamplona, a 25 de agosto de 2026,

Fdo. Ibon Lozano Garriz
Especialista en gestión de proyectos Área Servicios de Digitalización
Dirección de Tecnologías de la Información

Fdo. Gorka Lasheras Arbeloa
Responsable Área Servicios de Digitalización
Dirección de Tecnologías de la Información