Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua
Departamento de Universidad,
Innovación y Transformación Digital
Unibertsitateko, Berrikuntzako eta
Eraldaketa Digitaleko Departamentua

Servicio de Soluciones
Departamentales
Departamentuetako
Konponbideen Zerbitzua
C/ Cabárceno, 6
31621 SARRIGUREN (Navarra)

INFORME TÉCNICO DE VALORACION DE LAS OFERTAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE EXCELENCIA DEPARTAMENTALES EN 2027 (PRORROGABLE HASTA 2031)

Expediente 0005-CP02-2026-000042

Tras la recepción de las ofertas técnicas admitidas en relación con el expediente **0005-CP02-2026-000042 para la CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE EXCELENCIA DEPARTAMENTALES EN 2027 (PRORROGABLE HASTA 2031),** tramitación basada en el Acuerdo Marco para la selección de proveedores de asistencias técnicas en el expediente 0005-0404-2024-000008 (procedimiento abierto con publicidad comunitaria) para "CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEPARTAMENTALES", y de acuerdo a los criterios cualitativos de valoración contemplados en el pliego regulador de dicha contratación, se les otorgan las siguientes puntuaciones.

CRITERIOS CUALITATIVOS

CRITERIOS CUALITATIVOS. HASTA 70 PUNTOS

Se valora la propuesta de valor de la oferta técnica **hasta un máximo de 70 puntos**, con relación al siguiente desglose.

- Aspectos generales, conceptualización del servicio global**:** hasta un máximo de 5 puntos
  - **Aubay Spain S.A.U: 4,25 puntos**
    - Cumplimiento excelente, con muchos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular el modelo integrado de las cuatro líneas del servicio, la vinculación de los objetivos con metas, los retos y supuestos de partida y el horizonte de las prórrogas.
  - **HIBERUS GLOBAL IT SERVICES SL: 4,75 puntos**
    - Cumplimiento excelente, con muchos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista y adaptados a la problemática concreta, en particular una conceptualización construida sobre los activos existentes del CoE y su grado de madurez, integrada en un ciclo único de mejora.
  - **Inetum Norte, S.L.U.**: **2,75** puntos

- Cumplimiento avanzado, en el límite inferior del tramo, con algunos aspectos relevantes como el diagnóstico de la situación de los EVs y las iniciativas propuestas, aunque con poco desarrollo de la conceptualización del servicio.

➢ **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.**: **2,88** puntos

- Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes apuntados de manera correcta, en particular la integración de las cuatro líneas del servicio y el control de calidad en el flujo de trabajo.

- Coordinación y organización y metodología**:** hasta un máximo de 12 puntos

➢ **Aubay Spain S.A.U: 7,50 puntos**

- Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular el modelo de gobierno y el plan de calidad del servicio.

➢ **HIBERUS GLOBAL IT SERVICES SL: 11,70 puntos**

- Cumplimiento excelente, con muchos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista y adaptados a la problemática concreta, en particular el modelo de gobierno integrado en los roles y grupos de la DGTD, el reparto de responsabilidades por fase del EV y la gestión del flujo de trabajo y de la calidad.

➢ **Inetum Norte, S.L.U.**: **8,10 puntos**

- Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular la coordinación mediante comités, el seguimiento con informes periódicos, la planificación y la recepción y devolución del servicio.

➢ **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.**: **6,90 puntos**

- Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular el modelo organizativo y la gestión de la demanda.

- Experiencia en Trabajos similares: hasta un máximo de 8 puntos

➢ **Aubay Spain S.A.U: 4,20 puntos**

- Cumplimiento avanzado, aportando experiencias de oficinas de proyectos en ámbito privado y público y también en Gobierno de Navarra, pero no del ámbito solicitado.

- **HIBERUS GLOBAL IT SERVICES SL: 8,00 puntos**
  - Cumplimiento excelente, aportando experiencias de oficinas de proyectos en ámbito privado, público y en Gobierno de Navarra en el ámbito solicitado
- **Inetum Norte, S.L.U.**: **5,00 puntos**
  - Cumplimiento avanzado, aportando experiencias de oficinas de proyectos en ámbito privado, público, y también en Gobierno de Navarra, pero no del ámbito solicitado
- **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.**: **3,40 puntos**
  - Cumplimiento suficiente, indicando que tienen experiencia, pero sin aportar ejemplos concretos.

- Propuesta de operación y evolución del Centro de Excelencia: hasta un máximo de 15 puntos
  - **Aubay Spain S.A.U: 11,25 puntos**
    - Cumplimiento avanzado, en el límite superior del tramo, con numerosos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista y muy adecuados al servicio, en particular el catálogo de servicios del CoE con niveles de apoyo y plazos de respuesta, el cuadro de mando con indicadores y metas, los criterios de priorización y derivación y el catálogo de soluciones reutilizables.
  - **HIBERUS GLOBAL IT SERVICES SL: 12,00 puntos**
    - Cumplimiento excelente, con muchos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista y adaptados a la problemática concreta, en particular un triaje y un apoyo a los EVs construidos sobre el sistema existente, la revisión preventiva durante la elaboración de los estudios y la incorporación del conocimiento generado a los distintos activos del CoE.
  - **Inetum Norte, S.L.U.**: **9,75 puntos**
    - Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular el catálogo de servicios del CoE con plazos de respuesta, su integración en el flujo de gestión de la DGTD, el mapa de capacidades reutilizables y el catálogo de EVs.
  - **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.**: **9,38 puntos**
    - Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular el procedimiento de escalado, la

validación de los cambios del triaje antes de su aplicación, la auditoría metodológica de los EVs y la coordinación por ámbitos.

- Propuesta de evolución y mejora continua de la Guía de EVs para Departamentales: hasta un máximo de 10 puntos
  - **Aubay Spain S.A.U: 9,00 puntos**
    - Cumplimiento excelente, con muchos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular el plan de versiones de la Guía con prueba previa en equipos piloto, la matriz común de comparación de alternativas, el checklist de requisitos no funcionales con referencia normativa, los métodos de estimación y la revisión metodológica de los EVs.
  - **HIBERUS GLOBAL IT SERVICES SL: 9,50 puntos**
    - Cumplimiento excelente, con muchos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista y adaptados a la problemática concreta, en particular una evolución de la Guía construida sobre la versión existente y su historial, la incorporación de criterios normativos (seguridad, protección de datos e inteligencia artificial) y la revisión continuada de la aplicabilidad del marco normativo y corporativo.
  - **Inetum Norte, S.L.U.**: **6,25 puntos**
    - Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular la comparación sistemática entre lo estimado y lo real, la estimación con márgenes de incertidumbre, los patrones de solución con referencias de coste y plazo y el checklist de calidad por tipología.
  - **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.**: **7,25 puntos**
    - Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular el ciclo de versiones con entregables y criterios de aceptación, la revisión metodológica en varios niveles, la biblioteca de casos y patrones y la entrega de la Guía en formatos abiertos.

- Propuesta de operación, evolución y mejora continua del sistema RAG y asistentes del CoE: hasta un máximo de 12 puntos
  - **Aubay Spain S.A.U: 9,30 puntos**

- Cumplimiento excelente, con muchos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular el trabajo sobre la herramienta corporativa con alternativas previstas, la batería de validación con métricas y objetivos, la revisión humana de las respuestas, los plazos de corrección de incidencias y la apertura de nuevos asistentes condicionada a pilotos con criterios de éxito.

➢ **HIBERUS GLOBAL IT SERVICES SL: 9,30 puntos**

- Cumplimiento excelente, con muchos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista y adaptados a la problemática concreta, en particular una evolución del repositorio y de los asistentes construida sobre las configuraciones existentes, la ficha de gobierno de cada asistente con su estado de madurez, la separación entre los casos de prueba y el contenido del repositorio y la clasificación de incidencias por origen.

➢ **Inetum Norte, S.L.U.**: **8,70 puntos**

- Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular la arquitectura del conocimiento y las técnicas de recuperación, las métricas de calidad con control previo a cada cambio, la tipología de incidencias con su corrección, la guía ejecutable y el manual de operación del sistema.

➢ **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.**: **7,80 puntos**

- Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular el ciclo de vida del conocimiento con curación por actividad, el registro de vacíos de conocimiento con responsable, la evolución de los asistentes mediante pilotos con validación humana y el paquete de reversibilidad del repositorio.

- <u>Propuesta de formación continua y transferencia de conocimiento: hasta un máximo de 8 puntos</u>

➢ **Aubay Spain S.A.U: 5,40 puntos**

- Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular los itinerarios por nivel con diagnóstico inicial, el calendario formativo por ciclos con sesiones prácticas sobre casos reales, la evaluación del aprendizaje y la transferencia progresiva a los equipos.

- **HIBERUS GLOBAL IT SERVICES SL: 7,60 puntos**
  - Cumplimiento excelente, con muchos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista y adaptados a la problemática concreta, en particular la identificación de necesidades formativas por rol, la integración de los contenidos en AulaTICNA a partir del curso existente, los bloques formativos con duración definida y las clínicas periódicas de EVs.
- **Inetum Norte, S.L.U.**: **5,40 puntos**
  - Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular la formación por perfiles y líneas de trabajo, los formatos prácticos de clínica y simulación de EVs, el catálogo de EVs de referencia y las metas de evaluación y adopción.
- **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.**: **5,40 puntos**
  - Cumplimiento avanzado, con algunos aspectos relevantes desarrollados de manera óptima y realista, en particular el plan por perfiles, el itinerario de acogida para nuevas incorporaciones, el mantenimiento definido de los materiales y los entregables con criterios de aceptación.

RESUMEN DE PUNTUACIONES

El resumen de puntuaciones de las ofertas recibidas es el siguiente:

- **Aubay Spain S.A.U: 50,90 puntos**
- **HIBERUS GLOBAL IT SERVICES SL: 62,85 puntos**
- **Inetum Norte, S.L.U.: 45,95 puntos**
- **Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.: 43,00 puntos**

Y considerándola justa, adecuada y proporcional a las ofertas presentadas, el personal técnico que ha realizado esta valoración firma la misma.

Sarriguren, a fecha de firma.

Firmado por LOPEZ RODRIGUEZ MONICA - ***3114** el día 26/10/2026 con

Firmado por ORTIZ GARCIA-HERREROS RUBEN - DNI ***2612** el día 26/10/2026 con un certificado emitido