

VALORACIÓN DE LAS OFERTAS TÉCNICAS CORRESPONDIENTES AL SOPORTE INFORMÁTICO DE PRIMER NIVEL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA DURANTE EL AÑO 2022

Tras la apertura de la única oferta técnica presentada por la empresa CONASA al expediente 0005-CP01-2021-000033 tramitado mediante procedimiento abierto, cuyo objeto es el soporte informático de primer nivel de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra durante el año 2022, este equipo técnico ha procedido a su valoración siguiendo los criterios contemplados en el pliego regulador.

En la oferta presentada cabe destacar:

Enfoque general de la solución propuesta (hasta 7 puntos)

Se han valorado todos y cada uno de los requisitos detallados en el pliego regulador y se han puntuado conforme lo indicado en el mismo. El detalle de las puntuaciones otorgadas ha sido el siguiente:

Servicio	%Valoración	Puntuación máxima	CONASA
Enfoque general de la solución propuesta	100%	7	6,65
Total	100,00%	7	6,65

CONASA

Conasa refleja perfectamente el servicio que se desea recibir, desarrolla en detalle los procesos y tareas a llevar a cabo para prestar los diferentes servicios requeridos y hace mención especial a conceptos valorables como la mejora continua, la evolución tecnológica, la seguridad TIC, la automatización, la modernización, los chatbots, la gestión del conocimiento, la autoayuda, la formación, la supervisión y control del nivel de servicio, el conocimiento de los productos de Gobierno de Navarra, la flexibilidad total para adaptación a nuevas necesidades, la orientación al cliente, el conocimiento de la DGTD en particular y de Gobierno de Navarra en general, equipo de técnicos muy especializado y con nivel de rotación muy bajo, atención en euskera, paridad, certificaciones individuales en metodologías de gestión de servicios TI y garantía del servicio avalada en certificaciones ISO, entre otros.

Además de lo anterior, en un apartado introductorio al desarrollo de los servicios, plantea con mucho detalle los elementos que considera transversales y críticos, los cuales son altamente valorables. Son los siguientes: buenas prácticas, metodologías y marcos de referencia, sede social local, capital humano y su gestión interna, competencia multidisciplinar, experiencia demostrada, nivel de servicio como cultura, calidad como ADN, proactividad en innovación permanente, plan de transformación e informe anual de tendencias, ideas y novedades, garantía de servicio, gestión de cuenta por responsable, modelo de control estratégico y táctico del servicio, seguimiento y control operacional de la actividad, informes técnicos, plan de formación continua, seguridad TIC enfocada en el puesto de trabajo e imagen del servicio,

Es, en definitiva, una oferta muy trabajada, totalmente alineada con la estrategia CAU que se desea para Gobierno de Navarra, de una gran calidad, que muestra un fuerte compromiso y que desarrolla además otros muchos aspectos relevantes por encima de los que se recogen en el pliego.

Organización y Plan de Trabajo de los procesos de transición, estabilización y servicio regular (hasta 40 puntos)

Se han valorado todos y cada uno de los requisitos detallados en el pliego regulador y se han puntuado conforme lo indicado en el mismo. El detalle de las puntuaciones otorgadas ha sido el siguiente:

Servicio	%Valoración	Puntuación máxima	CONASA
Transición y Estabilización Central CAU	7,5%	3	3
Servicio regular CAU Central	17,5%	7	6,65
Transición y Estabilización CAU in situ	10%	4	4
Servicio regular CAU in situ	20%	8	7,60
Transición y Estabilización 24x7	3,75%	1,5	1,50
Servicio regular 24x7	7,5%	3	2,55
Transición y Estabilización CAU VIP	1,25%	0,5	0,50
Servicio regular CAU VIP	2,5%	1	0,85
Transición y Estabilización Guardia localizada	1,25%	0,5	0,50
Servicio regular Guardia localizada	2,5%	1	0,85
Transición y Estabilización Coordinación y Supervisión	3,75%	1,5	1,50

Servicio regular Coordinación y Supervisión	7,5%	3	2,70
Transición y Estabilización Modelo Gestión Serv. TI	3,75%	1,5	1,50
Servicio regular Modelo Gestión Serv. TI	7,5%	3	2,85
Transición y Estabilización avisos	1,25%	0,5	0,50
Servicio regular Avisos	2,5%	1	0,75
Total	100%	40	37,80

CONASA

Transición y Estabilización CAU Central

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Destacar además los apartados dedicados a la integración de los CAUs de Derechos Sociales y Desarrollo Rural y Medio Ambiente respectivamente, así como el de la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular CAU Central

- Descripción y propuesta muy detallada y muy buena, analizando cada uno de los requerimientos que se pueden dar en este servicio, buscando en todo momento la máxima eficiencia y reflejando otros aspectos relevantes además de los recogidos en pliego.
- Destacar los siguientes aspectos: encuadrado en la práctica ITIL de Service Desk, asignación eficiente de recursos, modelo de ventanilla única y buen detalle de la gestión de tiques.
- Propone una división por grupos operativos y define sus funciones y tareas con un detalle excelente.
- Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Transición y Estabilización CAU in situ

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Destacar además los apartados dedicados a la integración de los CAUs de Derechos Sociales y Desarrollo Rural y Medio Ambiente respectivamente, así como el de la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular CAU in situ

- Descripción y propuesta muy detallada y muy buena, analizando cada uno de los requerimientos que se pueden dar en este servicio, buscando en todo momento la máxima eficiencia y reflejando otros aspectos relevantes además de los recogidos en pliego.
- Destacar los siguientes aspectos: encuadrado en la práctica ITIL de Service Desk, buena organización de los grupos in situ, flexibilidad horaria y adaptación a las necesidades del servicio, rotación, CAU Refuerzo y detalle de los grupos con ciertas particularidades.
- Propone una división por ámbito geográfico de los grupos in situ y define sus funciones, tareas y dimensionamiento con un detalle excelente.
- Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Transición y Estabilización 24x7

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Destacar además los apartados dedicados a la integración de los CAUs de Derechos Sociales y Desarrollo Rural y Medio Ambiente respectivamente, así como el de la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular 24x7

- La descripción del servicio regular 24x7 se considera adecuada dado que responde suficientemente a las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes.
- Destacar el punto destinado a hacer frente a las contingencias posibles, así como todo lo desarrollado entorno a CAU Central y Guardia Localizada.
- Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Transición y Estabilización CAU VIP

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Destacar además los apartados dedicados a la integración de los CAUs de Derechos Sociales y Desarrollo Rural y Medio Ambiente respectivamente, así como el de la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular CAU VIP

- La descripción del servicio regular CAU VIP es adecuada dado que responde suficientemente a las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes.
- Destacar el conocimiento de la realidad de Gobierno de Navarra, los objetivos planteados y la operativa del servicio.
- Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Transición y Estabilización Guardia localizada

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Destacar además los apartados dedicados a la integración de los CAUs de Derechos Sociales y Desarrollo Rural y Medio Ambiente respectivamente, así como el de la comunicación

como facilitadora del cambio.

Servicio regular Guardia localizada

- La descripción del servicio regular Guardia Localizada es adecuada dado que responde suficientemente a las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes.
- Destacar la operativa del servicio propuesto y el nivel de servicio comprometido.
- Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Transición y Estabilización Coordinación y Supervisión

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Destacar además los apartados dedicados a la integración de los CAUs de Derechos Sociales y Desarrollo Rural y Medio Ambiente respectivamente, así como el de la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular Coordinación y Supervisión

- La descripción del servicio regular de Coordinación y Supervisión es adecuada dado que responde suficientemente a las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes.
- Destacar la experiencia contrastada, la ampliación en la descripción pormenorizada de sus funciones y el horario ampliado,
- Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Transición y Estabilización Modelo Gestión Servicios TI

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Destacar además los apartados dedicados a la integración de los CAUs de Derechos Sociales y Desarrollo Rural y Medio Ambiente respectivamente, así como el de la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular Modelo Gestión Servicios TI

- Descripción y propuesta muy detallada y muy buena, reflejando otros aspectos relevantes además de los recogidos en pliego.
- A lo largo de la oferta la empresa deja claro que conoce sobradamente y aplica las metodologías de gestión de servicios de TI. Desarrolla perfectamente los diferentes procesos y funciones más relevantes aplicables de ITIL.
- Destacar el planteamiento complementario a ITIL de metodologías como Lean IT, Kanban e incluso otras posibles influencias.
- Mención especial por último al ITIL Maturity Model.

Transición y Estabilización Avisos

- Al tratarse del adjudicatario actual y al prestar el servicio con calidad y garantía, puede afirmar que el servicio estará operativo al 100% desde el primer día, de tal manera que no se producirán rupturas, distorsiones, ni merma en la calidad del mismo. Destacar además los apartados dedicados a la integración de los CAUs de Derechos Sociales y Desarrollo Rural y Medio Ambiente respectivamente, así como el de la comunicación como facilitadora del cambio.

Servicio regular Avisos

- La descripción del servicio regular se considera adecuada dado que responde suficientemente a las características establecidas en el pliego y desarrolla todos los aspectos relevantes.

Organización y plan de trabajo para la devolución del servicio a otro adjudicatario (hasta 3 puntos)

Se han valorado todos y cada uno de los requisitos detallados en el pliego regulador y se han puntuado conforme lo indicado en el mismo. El detalle de las puntuaciones otorgadas ha sido el siguiente:

Servicio	%Valoración	Puntuación máxima	CONASA
Organización y Plan de Trabajo para la devolución del servicio a otro adjudicatario	100%	3	3
Total	100,00%	3	3

CONASA

Descripción y propuesta muy detallada y muy buena, describiendo diferentes fases y objetivos, planificando por semanas, incluyendo puntos destacados y adecuación de los recursos.

Destacar los siguientes aspectos: el seguimiento, los roles, la asunción de responsabilidades, la metodología de gestión de conflictos, la comunicación, y muy especialmente el detalle en cada una de las fases, particularmente en participantes, entregables y formación,

Detalla la forma concreta a la que se da respuesta a cada uno de los requerimientos del pliego.

Valoración obtenida (hasta 50 puntos)

	CONASA
TOTAL VALORACIÓN TÉCNICA:	47,45

A la vista de todo ello, el resumen de la puntuación técnica otorgada a cada una de las empresas, sobre un máximo de 50 puntos, ordenada de mayor a menor, y que este equipo técnico presenta a la Mesa de Contratación es el siguiente:

CONASA:	47,45 puntos
---------	--------------

EL PRESIDENTE

VOCAL 1

VOCAL 2

Patxi Echarte

Roberto Liberal

Sergio Galindo