

Expte.: eAJ-0020/2022

Asunto: Licitación de un Servicio de desarrollo de proyectos tecnológicos, gestión integral de los mismos y otros servicios conexos en el marco del ecosistema digital de Promotur Turismo Canarias S.A, cofinanciado con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) y/o con el Fondo REACT-EU o Mecanismo para la Recuperación y la Resiliencia (Fondos "Next Generation EU"). Procedimiento Abierto sujeto a regulación armonizada y Tramitación Ordinaria.

ACTA SEXTA DE LA SESIÓN NO PÚBLICA DE VALORACIÓN DE LOS CIRTERIOS DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR DEL LOTE 2 EN EL MARCO DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA Y DE TRAMITACIÓN ORDINARIA RELATIVO A LA LICITACIÓN DE UN SERVICIO DE DESARROLLOS DE PROYECTOS TECNOLÓGICOS: MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, DESARROLLO DE SOFTWARE, CONSULTORÍA TECNOLÓGICA, INTEGRACIÓN DE SOLUCIONES DE TERCEROS, CONFIGURACIÓN DE OFICINAS TÉCNICAS DE GESTIÓN, DATA CENTER E INFRAESTRUCTURAS HARDWARE, ATENCIÓN AL CLIENTE Y SEGURIDAD GESTIONADA, CIBERVIGILANCIA Y CIBERDEFENSA, COFINANCIADO CON EL FONDO EUROPEO REGIONAL DE DESARROLLO (FEDER) Y/O CON EL FONDO REACT-EU O MECANISMO PARA LA RECUPERACIÓN Y LA RESILIENCIA (FONDOS "NEXT GENERATION EU")-LOTE 2.

En la Sala de Reuniones de la oficina de Promotur Turismo Canarias S.A, sita en calle Eduardo Benot, 35, bajo, 35008 Palmas de Gran Canaria; siendo las 10:37 horas (horario de la zona horaria de Canarias, GMT) del día 09 de noviembre de 2022, se reúnen, empleando medios electrónicos y en acto no público, los siguientes miembros de la Mesa de Contratación, designados en virtud de Resolución de la Consejera-Delegada de esta entidad, de fecha 18 de agosto de 2022:



	Nombre y Apellidos	Cargo en la empresa	Área o departamento de responsabilidad
Presidente-suplente	D ^a . Catalina Suárez Romero	Jefa	Asesoría Jurídica, Personal y Contratación
Secretaria-suplente	D ^a . Carmen Labrador García	Técnico Jurídico	Asesoría Jurídica, Personal y Contratación
Vocal jurídico-Suplente	D ^a . Naiara Cambil Yepes	Técnico-Asesor Jurídico	Asesoría Jurídica, Personal y Contratación
Vocal financiero	D. José A. Alemán Ramírez	Jefe	Contabilidad
Vocales técnicos	D ^a . Alicia García-Tuñón Rodríguez	Directora	Informática y Desarrollos Tecnológicos
	D ^a . Sara Sánchez-Romo Costa	Directora	Branding

Se comprueba así la asistencia por videoconferencia (*Microsoft Teams*) y de forma presencial de todos los miembros de la Mesa de Contratación indicados *ut supra*, que han sido previamente notificados por correo electrónico en fecha de 04 de noviembre de 2022 que obra en el expediente y, por lo tanto, se acredita que **existe el quórum necesario** para la válida constitución de la Mesa, de conformidad con los artículos 326 de la LCSP/2017 y 21.7 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (aplicable en tanto no contradiga la LCSP/2017), habiéndose aplicado el régimen de suplencias previsto en la Resolución del órgano de contratación emitida al efecto y precitada.

En este contexto, se ha de notar que, dada la ausencia de D. José Juan Lorenzo Rodríguez, quien ha sido designado como titular de la Presidencia de la Mesa de contratación para el procedimiento de licitación de referencia, y siendo ésta una de las figuras indispensables para la válida constitución de la Mesa de contratación, dicho cargo es ocupado por quien figura en la Resolución de designación de miembros y suplentes de la Mesa de contratación. Así, se producen tres (3) suplencias sucesivas y previstas en la referida Resolución del órgano de contratación en diversos cargos cuya asistencia es calificada por la normativa aplicable como obligatoria para la válida constitución de la Mesa de contratación y adopción de decisiones en su seno, siendo las mismas las siguientes:

1. A D. José Juan Lorenzo Rodríguez lo sustituye D^a. Catalina Suárez Romero.
2. A D^a. Catalina Suárez Romero, como titular de la Vocalía de asesoramiento jurídico de la Mesa, la suple D^a. Naiara Cambil Yepes.
3. A D^a. Naiara Cambil Yepes, como titular de la Secretaría de la Mesa, la sustituye D^a. Carmen Labrador García.

Todo ello de conformidad con el régimen de suplencias previsto en la Resolución dictada al efecto por la Consejera-Delegada de Promotur Turismo Canarias, S.A.

Antes de proceder a la realización de estas actuaciones, **D^a. Catalina Suárez Romero**, que actúa en este acto como **Presidenta suplente de la Mesa** toma la palabra para recabar el consentimiento de los presentes para la grabación de la sesión a los únicos efectos de recoger con el suficiente detalle en el acta que se sustancie las conclusiones y decisiones adoptadas durante la presente sesión, procediendo posteriormente a la eliminación de tal grabación y abre la sesión dando la palabra a la Vocal suplente con funciones de asesoramiento jurídico.

Seguidamente, por parte de la Presidencia suplente, se recuerda a los miembros de dicho órgano los siguientes antecedentes:

1º.- Finalizado el plazo ampliado de presentación de ofertas, y una vez requeridas a determinadas licitadoras participantes a los Lotes 1, 2 y 4 de este procedimiento a los efectos de la subsanación y/o aclaración de la documentación administrativa contenida en **SOBRE-ARCHIVO ELECTRÓNICO N.º 1**, así como declarado desierto el Lote 3 por no haber sido presentada ofertas a este lote mediante Resolución de la Consejera Delegada de la entidad contratante que se publica en PLACSE y en el Portal de Licitación empleado por Promotur Turismo Canarias S.A, y como se dejó constancia en Acta segunda evacuada por la Mesa de Contratación; el día 14 de octubre de 2022 por la Secretaria-suplente de la mesa se convoca a los miembros que la componen a la reunión para comprobar si las licitadoras requeridas atienden al trámite de subsanación y/o aclaración otorgado y la apertura de las proposiciones aportadas en **SOBRE-ARCHIVO ELECTRÓNICO N.º 2**, en virtud de la citada Cláusula núm. 17.3 del PCAP.

2º.- Tras determinar la admisión y exclusión de las licitadoras que concurren a este procedimiento, y por tanto, la continuación del procedimiento con respecto a las candidatas admitidas, se da apertura al **SOBRE-ARCHIVO ELECTRÓNICO N.º 2**, y se deja constancia en la citada Acta Tercera que la Mesa de contratación realiza primeramente la comprobación del cumplimiento de los requisitos formales exigidos en las Cláusulas 12.1, 12.2 y 12.4 del PCAP, señalando, en referencia al **Lote 2**, que todas las licitadoras participantes presentan sus propuestas técnicas para cada criterio según el formato y contenido máximo establecidos para este lote, sin que ninguna haya presentado declaración de confidencialidad de datos de su oferta técnica.

3º.- Hechas las anteriores actuaciones, y publicados los documentos preceptivos relativos a la admisión y exclusión de las licitadoras, así como celebrada Mesa de contratación relativa a la valoración y puntuación de los criterios sujetos a valoración subjetiva del Lote 1, publicada Acta Cuarta emitida al efecto, y continuadas las actuaciones en relación con dicho Lote, estando actualmente pendiente la emisión de informe jurídico sobre las dudas planteadas en el marco de la Mesa de Contratación acerca del Sobre-Archivo Electrónico n.º 3, con fecha de 04 de noviembre de 2022, la Secretaria-suplente de la Mesa de contratación realiza la convocatoria de la presente sesión con objeto de proseguir

el *iter procedimental* en relación al **Lote 2** mediante la valoración de las propuestas técnicas a la luz de los criterios cuya valoración depende de juicio de valor.

A continuación, la Presidenta suplente recuerda la sistemática de trabajo decidida por la Mesa de Contratación en el marco de la valoración de los criterios sujetos a juicio de valor del Lote 1, manteniéndose la misma en el presente acto: lectura sistemática de los documentos técnicos, previamente estudiados por cada miembro de la Mesa, evaluación comparativa de cada una de las propuestas respecto al respectivo criterio y, finalmente, puntuación de las ofertas técnicas a valorar por cada uno de los criterios.

Sobre el método de evaluación acordado, la Mesa señala que al respecto se ha de destacar lo pronunciado por el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales en Resolución 1025/2019, en la que concluye que *“(...) el empleo del término “proporcional” no implica la aplicación de una regla matemática ex novo sino una forma comparativa de analizar las ofertas técnicas realizadas por cada una de las licitadoras invitadas al procedimiento de adjudicación. De esta forma, no se contravienen los principios rectores del procedimiento de contratación (artículos 1 y 132 de la LCSP) sino que, al contrario, los técnicos evaluadores de los criterios subjetivos han hecho especial hincapié en poner en términos de comparación las ofertas técnicas de las licitadoras (...)”*.

Tal método encaja dentro de la denominada “discrecionalidad técnica” de la que gozan los técnicos o la Mesa de Contratación constituida al efecto para la valoración de las ofertas de los licitadores en aquellos aspectos dependientes de juicios de valor por parte de la Mesa de contratación, como señala la Resolución n.º 189/2012 del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.

Los límites y efectos prácticos de este método es el de motivar el juicio técnico aplicado para la valoración de este criterio y sobre el que el mismo Tribunal aclara en sus Resoluciones n.º 33/2012 y n.º 305/2011, citadas por la n.º 18/2019, que *“(...) en el concreto ámbito de la contratación pública (...) la motivación no precisa un razonamiento exhaustivo y pormenorizado en todos los aspectos y perspectivas, bastando que sea racional y suficiente, así como su extensión de suficiente amplitud para que los interesados tengan el debido conocimiento de los motivos del acto para poder defender sus derechos e intereses, pudiendo ser los motivos de hechos y de derecho sucintos siempre que sean suficientes, como declara la jurisprudencia tanto del Tribunal Constitucional como del Tribunal Supremo (por todas STC 37/1982, de 16 junio, SSTS de 9 junio 1986, 31 de octubre de 1995, 20 de enero 1998, 11 y 13 de febrero, 9 de marzo 1998, 25 de mayo 1998, 15 de junio de 1998, 19 de febrero 1999, 5 de mayo de 1999 y 13 enero 2000) (...)”*.

Por tanto, de las resoluciones citadas se colige que, en línea con la interpretación del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, la mesa indica que basta que el acuerdo de valoración ofrezca a los licitadores que presentaron sus ofertas información suficiente sobre los elementos ponderados a efectos de comprobar la validez del acuerdo de adjudicación.

Una vez hechas las observaciones pertinentes, se procede a la valoración de las ofertas técnicas presentadas respecto al **Lote 2**, recordándose previamente, con la venia de la Presidencia, por parte de la Vocal suplente con funciones de asesoramiento jurídico que los criterios no evaluables automáticamente que se establecen para identificar la oferta de mejor relación calidad-precio y adjudicar este lote, y su puntuación máxima correspondiente, son:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	
Lote 2: Servicio integral de data center e infraestructura	
	Puntuación máxima
Criterios de adjudicación no evaluables automáticamente	40
1. Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio	10
2. Características técnicas de los servicios propuestos	10
3. Plan de monitorización y guardia del sistema	10
4. Servicio de administración de sistemas	10

La valoración de los criterios versa, concretamente, sobre los siguientes **aspectos**:

Criterio No evaluable automáticamente	Aspectos o subcriterios
Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio	La flexibilidad y simplicidad del modelo de despliegue y ejecución.
	La seguridad y los tiempos de puesta en marcha del servicio en la fase de migración
	Las metodologías y herramientas incluidas en fase de ejecución.
	Plan de formación continua propuesto
Características técnicas de los servicios propuestos	Las prestaciones y las mejores y últimas tecnologías del CPD y la seguridad, que nos garanticen la máxima calidad del servicio.
	Los parámetros de comunicación: latencia, ancho de banda ofertado y la capacidad de recuperación ante una avería severa.
Plan de monitorización y guardia del sistema	La calidad y claridad de la información
	El flujo de actuaciones establecido y como se ofrece la misma.
	La periodicidad de los análisis de monitorización
Propuesta de servicio de administración de sistemas	El proceso y la realización de <i>backup</i> , la velocidad de transferencia del mismo a la hora de copia y restauración, así como la capacidad asignada para ello.
	El proceso y la herramienta de gestión de incidencias, peticiones y activos, los tiempos estimados de actualización de versiones, la periodicidad y los procesos de optimización de estos

En lo relativo al **criterio “Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio”**, la Cláusula núm. 12.2.1 letra a) del PCAP dispone que los licitadores deberán elaborar una propuesta del modelo de despliegue de los diferentes servicios, con el plan de trabajo donde se detalle el planteamiento de la organización para la ejecución de los servicios de conformidad con lo especificado en dicho pliego, que permita determinar el grado de funcionamiento del licitador para la prestación del servicio conforme a las necesidades de Promotur Turismo Canarias S.A.

De la precitada cláusula se extrae que el **contenido mínimo** de esta propuesta incluirá:

- La metodología de trabajo para la ejecución de los diferentes servicios objeto de contrato, que incluya la fase de migración del servicio, con el detalle de tareas previas, métodos, procedimientos y herramientas que utilizará el adjudicatario para la puesta en marcha del servicio, con especial relevancia al impacto en la continuidad del servicio que deberá ser mínimo.
- El plan de trabajo de la fase de ejecución donde deberán referir propuesta de calendario de reuniones, gestión de evaluación y cumplimiento, y herramientas idóneas para el seguimiento y control de los diferentes servicios.
- Plan de formación propuesto.

A dicho criterio se asigna un **máximo de 10 puntos** se valorará:

- La flexibilidad y simplicidad del modelo de despliegue y ejecución
- La seguridad y los tiempos de puesta en marcha del servicio en la fase de migración.
- Las metodologías y herramientas incluidas para la fase de ejecución, que deberán ser de fácil implementación y utilización y sin coste añadido para PROMOTUR.
- El plan de formación propuesto.

Del examen de las propuestas de este criterio presentadas en dicho Sobre-Archivo por los licitadores que resultan admitidos en el **Lote 2**, se hace constar lo siguiente:

1º.- ASAC COMUNICACIONES, S.L.

La propuesta técnica relativa al **criterio “Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio”** está bien estructurada y la información que contiene se presenta de forma clara y amplia, detallando el Plan de migración y apostando por una buena herramienta de migración (Zerto) que reduce el tiempo del proceso y de gestión del DC.

La misma destaca por su gran concreción y detalle, distinguiendo claramente cuatro fases dentro del traslado (la de análisis y diseño, la de preparación de la infraestructura, la de migración, y la de pruebas y validación de los servicios) y describiendo suficientemente las tareas de cada fase, así como por su correcto nivel de adecuación a las necesidades cuya cobertura demanda Promotur Turismo Canarias, S.A., de su fase de migración.

Propone una estrategia de migración por réplica ~~en la~~ que la licitadora considera como la forma de migración más segura y en la que se minimizan los riesgos. En general este planteamiento resulta impecable, valorando muy positivamente el análisis detallado de riesgos que incluye en su oferta técnica, siendo la única entidad licitadora que detecta y

describe los riesgos del servicio, lo que denota una experiencia relevante en este campo y constituye un punto a su favor. Es notable el planteamiento de alternativas, aconsejando como primera opción la que, a su juicio, podría adecuarse mejor a las necesidades de Promotur Turismo Canarias, S.A., minimizando el tiempo de parada frente a la migración basada en exportación.

Específicamente se detectan por la Mesa de contratación las siguientes ventajas:

- Una descripción de la fase de prueba y validación exhaustiva, lo que resulta ~~espectacular~~ y muy adecuado a la tipología de pruebas, en la que se adopta una postura proactiva y se asegura un traspaso altamente seguro.
- Ofrece un plan formativo más amplio que el resto de las entidades licitadoras y con alto nivel de adecuación, incluyendo también contenidos no estrictamente circunscritos al objeto contractual del **Lote 2**.

No obstante a lo anterior, cabe advertir las siguientes desventajas de la oferta:

- En relación al plan de trabajo de la fase de ejecución, no se detalla en profundidad, reduciéndose a explicar las herramientas a utilizar. Aunque las herramientas de gestión del servicio son correctas y adecuadas, adolece este criterio de la falta de concreción en lo relativo la gestión de evaluación y cumplimiento de contrato, así como la gestión más operativa de los servicios.
- El Plan de formación propuesto tiene menor grado de desarrollo y detalle que el planteado por la licitadora "BINTER SISTEMAS S.L", y cuya descripción se realizara a continuación.

A tenor de lo expuesto, se concluye que la entidad licitadora realiza con respecto a este criterio una propuesta bien estructurada y sólida, con planteamientos claros, simples y concisos y con un nivel de detalle y profundidad que resulta **perfectamente adecuada** a las necesidades y servicios exigidos para este criterio, si bien se observan determinadas desventajas que, a juicio de la Mesa, no comprometen en exceso la calidad técnica exigida para la ejecución de este servicio.

2º.- BINTER SISTEMAS, S.L.

En la propuesta técnica relativa al **criterio "Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio"** que realiza este licitador, su Plan de migración resulta correcto, dividiéndose en cinco etapas (requisitos y conocimiento, pre-migración, migración, plan de pruebas, y documentación), y que se basa en la exportación como la propuesta del licitador "IDECNET S.A", aunque en la etapa de requisitos y conocimiento es muy

escasa, no profundiza ni ha tenido en cuenta la gestión de riesgos. Además, se expone un plan de trabajo muy genérico sin detallarlo de forma vinculada a la naturaleza del servicio a ejecutar. En el Plan de ejecución propone la utilización de la herramienta JIRA ITMS para la gestión de incidencias y peticiones, y un seguimiento del servicio correcto y ajustado.

Respecto a esta oferta técnica, la Mesa pone en valor sus ventajas comparativas respecto al resto de entidades licitadoras que son las siguientes:

- La excelente exposición de la fase de ejecución y su visión más práctica; la misma es adecuada y se describe de forma más pormenorizada o detallada que las incardinadas en las propuestas técnicas del resto de entidades licitadoras.
- El mayor detalle y grado de especificación de su Plan de formación (incluida la frecuencia de impartición y la duración de cada curso, no únicamente el título de los mismos).

No obstante a lo anterior, cabe advertir las siguientes desventajas de la oferta:

- Reproduce contenido del pliego en las primeras páginas, no siendo esto necesario.
- Su menor detalle que la propuesta de la licitadora “ASAC COMUNICACIONES, S.L.” en la fase previa a la migración (requisitos), resultando la misma genérica en este extremo y pobre en detalle, en especial, no toma en consideración la gestión del riesgo, careciendo en absoluto de identificación y análisis de riesgos relacionados con el servicio.
- La formación propuesta no incluye la de las propias herramientas para la ejecución del servicio.

Por lo tanto, se concluye que la entidad licitadora realiza con respecto a este criterio una propuesta con una estructura muy adecuada, con planteamientos claros, concisos y detallados en determinados aspectos a documentar en la misma que se ajustan a las necesidades y servicios exigidos para este criterio, si bien se observan las desventajas que, no comprometiendo en exceso la calidad técnica exigida para la ejecución de este servicio, son de mayor relevancia que en el caso de la licitadora “ASAC COMUNICACIONES, S.L.”, a juicio de la mesa.

3º.- IDECNET, S.A.

La propuesta técnica que documenta el **criterio “Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio”** es genéricamente aceptable y adecuada, tanto desde el

punto de vista de las fases en las que divide la migración como desde la perspectiva de la tecnología a emplear, para la cobertura de las necesidades detectadas por Promotur Turismo Canarias, S.A., estando basado en migración por exportación como en la propuesta de la licitadora “BINTER SISTEMAS, S.L”.

El Plan de migración presentado respecto a la plataforma LEASEWEB es correcta, tanto por su contenido como por su estructura en fases, y por las tecnologías propuestas. Respecto a la fase de ejecución propone la utilización de la herramienta de gestión de ticket propia.

En esta oferta técnica, la Mesa de contratación destaca las siguientes ventajas:

- Su proceso de migración es mucho más sencillo y tendrá un menor impacto para Promotur.

Sin embargo, constituyen inconvenientes de su propuesta las siguientes cuestiones señaladas por la Mesa de contratación:

- El escaso desarrollo de la fase de migración, sin que se profundice en ella, ni se identifiquen sus tareas relevantes.
- El Plan de Formación propuesto es especialmente parco y reducido a las propias herramientas de ejecución del servicio, similar al de “QWERTY SISTEMAS, S.L.”.

En conclusión, la propuesta técnica de esta licitadora para el mencionado criterio es, en términos generales, **aceptable y correcta** a las exigencias y prescripciones establecidas para el servicio en referencia a este Lote, pese a **su estructura desordenada, la ausencia de un modelo de despliegue de los distintos servicios y la poca profundidad y detalle del planteamiento del servicio de mantenimiento.**

4º.- QWERTY SISTEMAS, S.L.

La propuesta técnica que documenta el **criterio “Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio”** no contiene una verdadera descripción y ejercicio de profundización en los servicios y necesidades que exige Promotur Turismo Canarias S.A en el marco de este Lote.

Así, se identifican las siguientes desventajas por la Mesa de contratación:

- La utilización de una metodología (PRINCE2) teórica y no adaptada al servicio objeto del Lote 2, aunque adecuado para proyectos en general.
- El escaso desarrollo de la fase de migración, sin que se profundice en ella ni se identifique las tareas relevantes a realizar en la misma, y su descripción poco ajustada al servicio objeto del Lote 2.
- El Plan de Formación propuesto es especialmente parco y reducido (de apenas 2-4 horas para el personal técnico de Promotur y para sus herramientas, es decir que no existe un Plan de Formación *per se*), similar al de "IDECNET, S.A."

En conclusión, la propuesta técnica de esta entidad licitadora con referencia a este criterio es, en términos generales, **insuficiente** dado que no incluye una descripción de los aspectos que tendrían que haberse documentado con suficiente grado de detalle, la inadaptación de la metodología empleada al servicio objeto de licitación y la escasez del Plan de Formación propuesto.

Una vez emitidos los juicios de valoración técnica que se reseñan sobre las propuestas, cada miembro de la Mesa puntúa cada una de las **propuestas que refieren a este criterio** presentadas por las entidades licitadoras admitidas, dando como resultado la **puntuación global** que se indica a continuación:

LICITADORES	PUNTUACIÓN TOTAL (máx. 10 puntos)
	Criterio "Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio"
ASAC COMUNICACIONES, S.L	8,8
BINTER SISTEMAS, S.L	7,8
IDECNET, S.A	5,5
QWERTY SISTEMAS, S.L.	3,2

Seguidamente, la Mesa de Contratación pasa a valorar el criterio nominado "**Características técnicas de los servicios propuestos**" presentado por los licitadores a este Lote y que, con arreglo a la Cláusula núm. 12.2 del PCAP.

Con arreglo a la Cláusula núm. 12.2.1 letra b) del PCAP, los licitadores deberán elaborar una propuesta con las características técnicas de los servicios ofrecidos, de conformidad

con lo especificado en el presente pliego, que permita determinar el grado de funcionamiento del licitador para la prestación del servicio conforme a las necesidades de PROMOTUR.

De la precitada cláusula se extrae que el **contenido mínimo** de esta propuesta incluirá:

- Detalle de las características técnicas del CPD con una descripción de las condiciones de seguridad perimetral ofertada, protección ante incendios, caída eléctrica y sistemas redundantes de comunicaciones, así como gestión de la seguridad de la información. Existencia de un plan de contingencia ante eventuales catástrofes.
- Indicación de los servicios de conectividad y comunicaciones que presta con indicación expresa de los operadores de telecomunicaciones, anchos de banda suministrada tanto para el acceso a internet como para conexiones privadas, nivel de recursos adicionales suministrados, así como las herramientas necesarias para gestionar las distintas capacidades de un CDN si fuera preciso, parámetros de comunicación: (Velocidad en MB/sg, % pérdida de paquetes, latencia entre sedes, etc), siendo imprescindible que exista un nivel óptimo de velocidad de transmisión de información entre el data center y el resto de los dispositivos, garantizando un acceso rápido y fluido a los datos con la menor latencia posible.

A dicho criterio se asigna un **máximo de 10 puntos** y se valorará:

- Las prestaciones y las mejores y últimas tecnologías del CPD y la seguridad, que nos garanticen la máxima calidad del servicio.
- Parámetros de comunicación: latencia, ancho de banda ofertado y la capacidad de recuperación ante una avería severa.

Las conclusiones de los miembros de la Mesa sobre las características y ventajas de las propuestas presentadas por los licitadores admitidos en relación con este criterio resultaron las siguientes:

1º.- ASAC COMUNICACIONES, S.L.

La propuesta técnica que documenta el **criterio “Características técnicas de los servicios propuestos”**, es especialmente clara, ordenada y detallada, siendo genéricamente aceptable y adecuada para la cobertura de las necesidades detectadas por Promotur Turismo Canarias, S.A., con dos CPDs independientes (en Madrid y Asturias)



con máximas medidas de calidad y seguridad. Su sistema de Gestión de Seguridad de la Información está certificado conforme a UNE-ISO/IEC 27001 por AENOR. Además, indica que dispone de tres (3) operadores, es decir más que el resto de las entidades licitadoras.

Respecto a esta oferta técnica se destaca por la Mesa de contratación las siguientes ventajas:

- La mayor seguridad que aporta su propuesta, tanto por su certificado de mayor nivel en el marco del ENS (alta en “Servicios de Centro de Proceso de Datos, Servicios Cloud en modalidad IaaS, SaaS y Daas, y los servicios de instalación, operación, asistencia técnica y soporte a infraestructuras de tecnologías de la información y las comunicaciones”) que el resto de las entidades licitadoras, como por la diversidad y gran rigurosidad de Planes de Contingencia que enuncia en su propuesta. Además, el CPD 1 de esta licitadora está certificado en TIER III por el Uptime Institut, lo que supone un porcentaje de disponibilidad altísimo (99,982%).

Además, oferta BitDefender GravityZone Business Security Enterprise para la protección mediante EPP+EDR y la monitorización de la seguridad de puesto en todos los servidores, corriendo dichas licencias a cargo de la licitadora y estarán vigentes durante la vida del contrato. Asimismo, indica que todas las alertas generadas por los antivirus son monitorizadas y analizadas por los especialistas en ciberseguridad del SOC de esta entidad.

- Ofrece una redundancia cuádruple (de operador, acometida, camino y CPD), lo que le otorga un alto grado de estabilidad, sin que este extremo se exigiera por los pliegos que rigen la licitación de referencia.
- Su mayor capacidad de recuperación.

Sin embargo, constituyen inconvenientes de su propuesta:

- La carencia de indicación de latencia concreta entre sedes.
- La escasa velocidad ofertada de banda ancha (100Mbps simétricos).

En conclusión, la propuesta técnica de esta licitadora para el mencionado criterio es, en términos generales, **aceptable y correcta** a las exigencias y prescripciones establecidas para el servicio en referencia a este Lote, y aunque los inconvenientes detectados no son desdeñables al referirse parámetros concretos de comunicación, tienen gran calado en la calidad del servicio prestado.

2º.- BINTER SISTEMAS, S.L.

La propuesta técnica relativa al **criterio “Características técnicas de los servicios propuestos”** que realiza este licitador está muy bien estructurada y la información que proporciona y que responde al referido criterio es clara y detallada. Además, dispone de planes de contingencia adecuados, así como redundancia en sistemas eléctricos y de comunicaciones ante caídas.

Esta entidad licitadora dispone dos CPDs independientes (en Tenerife y Gran Canaria), conectados sobre red JDS/WDM de Telefónica y certificados en TIER III de ambos CPDs, al igual que los de “ASAC COMUNICACIONES, S.L.”, pero con certificación de categoría media en el marco del ENS, inferior a la de “ASAC COMUNICACIONES, S.L.”, y certificaciones ISO 9001, ISO 14001, ISO 20000 e ISO 271001, lo cual es correcto. Sobre su conectividad, este licitador dispone de doble proveedor de servicio ISP, así como servicio Cloud CDN en Google para la distribución en baja latencia de contenido web y de vídeo rápida, fiable y con cobertura y alcance mundiales. Sus comunicaciones tienen un ancho de banda para acceso a internet y conexiones privadas de 1GB/s simétrico, disponiendo de doble acceso de fibra óptica de 1GB/s, con un *backup* de 1GB/s simétrico con diversificación total.

Respecto a esta oferta técnica, la Mesa pone en valor las siguientes ventajas:

- Todas las comunicaciones tienen garantizada una latencia máxima de 5 milisegundos con los principales proveedores de servicios, si bien por parte de la licitadora “IDECNET, S.A.” se oferta una latencia menor.
- La nula pérdida de paquetes, que igualmente oferta la licitadora “IDECNET, S.A.”
- La diversidad de Planes de contingencia indicados, si bien en la propuesta no se detallan con tanto rigor como se observa de la propuesta de “ASAC COMUNICACIONES, S.L.”.
- La gran velocidad o ancho de banda ofertada (10 GB/s).

No obstante lo anterior, se detectan las siguientes desventajas:

- No se especifica si el ancho de banda es dedicado o compartido.

A tenor de lo expuesto, se concluye que la entidad licitadora realiza con respecto a este criterio una propuesta bien estructurada y sólida, con planteamientos claros, simples y concisos y con un nivel de detalle y profundidad que resulta **muy adecuada** a las

necesidades y servicios exigidos para este criterio, si bien se observan determinadas desventajas que, a juicio de la Mesa, no comprometen en exceso la calidad técnica exigida para la ejecución de este servicio.

3º.- IDECNET, S.A.

Respecto a la propuesta técnica relativa al **criterio “Características técnicas de los servicios propuestos”** que realiza este licitador, en el marco de dos CPDs independientes (en Tenerife y Gran Canaria) y correctos, la misma está muy bien estructurada y la información que aporta es muy clara y detallada. Dispone de una certificación de categoría media en el marco del ENS, igual que BINTER SISTEMAS, aunque inferior a la de “ASAC COMUNICACIONES, S.L.”, así como de un certificado de Seguridad de la Información ISO27001, como reconocimiento y evidencia de la conformidad de su sistema de gestión con la norma UNE-ISO/IEC 27001:2014. Número ES-SI-0063/2019. Además, dispone de Planes de contingencia adecuados, así como redundancia en sistemas eléctricos y de comunicaciones ante caídas.

Sobre esta propuesta técnica, la Mesa pone en valor las siguientes ventajas:

- Su infraestructura de comunicaciones propia de nivel 2 (L2) redundada, con gran velocidad de transferencia o ancho de banda (10 GB/s) y escasa latencia entre sedes (1 milisegundo), siendo la mejor oferta técnica respecto a este extremo.
- La nula pérdida de paquetes, al igual que la licitadora “BINTER SISTEMAS, S.L.”.
- Es la única entidad licitadora que, además de identificar sus Planes de Contingencia, incluye una breve descripción del procedimiento de actuación en caso de activación de alguno de tales Planes de Contingencia, lo que resulta muy adecuado.

A tenor de lo expuesto, se concluye que la entidad licitadora realiza con respecto a este criterio una propuesta bien estructurada y sólida, con planteamientos claros, simples y concisos y con un nivel de detalle y profundidad que resulta **perfectamente adecuada** a las necesidades y servicios exigidos para este criterio, si bien se observan determinadas desventajas que, a juicio de la Mesa, no comprometen en exceso la calidad técnica exigida para la ejecución de este servicio.

4º.- QWERTY SISTEMAS, S.L.

En la propuesta técnica relativa al **criterio “Características técnicas de los servicios propuestos”** que realiza este licitador, la Mesa de contratación detecta dos incidencias:

1. Esta entidad licitadora no dispone de Data Center propio (sino que los Centros de Procesos de datos son de “OASIX”).

En este contexto, la Vocal técnico 1 señala que en los pliegos no se exige expresamente que disponer de Data Center propio sea un requisito, y la Presidenta suplente indica que la subcontratación está permitida pero que la entidad licitadora en concreto debía haberlo indicado en su documentación administrativa.

Por su parte, la Vocal suplente con funciones de asesoramiento jurídico recuerda que en los pliegos que rigen esta licitación no se establecieron tareas críticas respecto a las cuales se prohibiera la subcontratación, que esta entidad licitadora había anunciado en el Sobre-Archivo Electrónico n.º 1 su intención de subcontratar el 30% del contrato y acompañado su DEUC en el que lo plasmaba del DEUC de la entidad que prevé subcontratar (AIRE NETWORK), así como que, en el caso de que esta entidad licitadora resultase adjudicataria, tendría que presentar la documentación relativa a la solvencia y a la ausencia de causa de prohibición para contratar con el sector público de la entidad subcontratista y que, una vez autorizada la subcontratación tras comprobar la misma, la entidad contratante puede exigir la elevación del contrato a escritura pública.

En este contexto, se significa que la Mesa de contratación, además de revisar la referida documentación administrativa obrante en el expediente, obtiene información a través de la herramienta informática AXESOR, que proporciona información útil y pormenorizada de las sociedades mercantiles y empresarios individuales, y donde consta que “OASIX” es una marca registrada de la sociedad “AIRE NETWORKS DEL MEDITERRANEO, S.L.”, que tiene como objeto social “*a) reventa de servicios de telecomunicaciones, construcción, explotación, mantenimiento, comercialización y arrendamiento de infraestructuras y equipos de telecomunicaciones; b) prestación de los servicios asociados a las actividades de los operadores y concesionarios de telecomunicaciones; c) prestaci...*” (CNAE 6190 – Otras actividades de telecomunicaciones), y cuyo socio único es “VENEGA INVESTMENT, S.L.”.

En conclusión, será en la documentación incluida en el Sobre-Archivo Electrónico n.º 3 donde se contenga el desarrollo de la referida intención de subcontratar, lo que no obsta a que se valore la propuesta técnica.

1. Se hace referencia una parte de la oferta económica del servicio, relativa al precio de la transferencia del caudal de internet.

No obstante lo indicado en el numeral anterior, la Mesa de contratación se percató de que, en la página 4 del documento aportado respecto a este criterio de valoración, la entidad licitadora desvela una parte de la oferta económica del servicio, relativa al precio de la transferencia del caudal de internet.

En este contexto, en el seno de la misma se revisan los pliegos que rigen la contratación de referencia y se constata que en las Cláusulas núm. 12.2.2.b) y 15.3 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se establecen, respectivamente, lo siguiente:

“12.2.b) Oferta económica por servicios unitarios

El licitador deberá presentar su propuesta de oferta económica de precio por servicio según los conceptos abajo indicados, conforme al Anexo I.b: Modelo relativo a los Criterios de Adjudicación Evaluables Automáticamente para el Lote 2 del pliego de cláusulas administrativas.

Para la valoración de este criterio, se establecerá una ponderación por servicio, según la tabla siguiente:

Concepto	Ponderación/ Peso
<i>Servicio de Alojamiento: Servidor Virtual mínimo (1 core, 1 GB RAM, 20GB HDD)</i>	3
<i>Componente Adicional: CPU</i>	2
<i>Componente Adicional: Core</i>	2
<i>Componente Adicional: Ram</i>	2
<i>Componente Adicional: HDD</i>	2
Transferencia Caudal Internet GB/€	4
<i>Backup precio Gb adicional</i>	4
<i>Servicio de monitorización y guardia de sistema</i>	4
<i>Servicio de administración de sistemas</i>	4
<i>Perfil de técnico especialista para formación</i>	2
Media Ponderada	

Para la valoración final del criterio, se otorgará la puntuación máxima de 30 puntos, a la propuesta con el valor de media ponderada más baja por licitador.”

*“15.3.- (...) La inclusión en el **Sobre-archivo Número 2** de cualquier información o contenido relativo a cualquiera de los **Criterios de adjudicación evaluables automáticamente** supondrá la exclusión de la propuesta del licitador de la licitación. (...)”.*

La consecuencia de la exclusión de la propuesta del licitador en el caso de que se produzca una contaminación de sobres, transcrita anteriormente, es acorde con la doctrina reiterada de Tribunales Administrativos (ver al respecto, las Resoluciones n.º 28, 29 y 30/2012 del Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía, de fecha 20 de marzo), tal y como se recuerda en el marco de la Mesa de contratación.

Según dicha doctrina, partiendo del hecho de que *“las **proposiciones de los interesados, conteniendo tanto las características técnicas como económicas, además de cumplir las exigencias del PCAP, deben mantenerse secretas hasta el momento en que, de conformidad con el PCAP, deban ser abiertas, debiendo presentarse en sobres independientes la documentación a que se refiere el artículo 146 del TRLCSP, de la que contiene la oferta”*** (Resolución n.º 413/2022 del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, de fecha 31 de marzo, rec. 283/2022), por lo que *“el suministro de información por parte de un contratista en la licitación, sea ya por su inclusión en un sobre improcedente, sea ya por la evacuación de cualquier otro trámite del procedimiento, que anticipe el conocimiento de la información incluida bien en el sobre correspondiente a la oferta relativa a los criterios dependientes de un juicio de valor, bien al que contiene dicha oferta, en lo atinente a los criterios evaluables automáticamente o mediante fórmula, vulnera expresamente los preceptos del TRLCP y los principios que rigen la contratación administrativa”* (Resolución n.º 91/2018 del Tribunal Administrativo Central, de fecha 1 de febrero, rec. 1293/2017), refiriéndose en este último punto, en especial, al principio de igualdad de trato de los licitadores.

En este contexto, ya la Resolución n.º 191/2011 del Tribunal Administrativo Central, de fecha 20 de julio (rec. 156/2011), precisó que *“la norma cuando se refiere a “documentación” no hace referencia al soporte material, físico o electrónico, documento en sentido vulgar, sino a la información que en tal soporte se contiene (“escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo”, en la segunda acepción del Diccionario de la Lengua Española, RAE, 22 edición) pues es esta información la que puede introducir con carácter anticipado el conocimiento de un elemento de juicio que debería ser valorado después en forma igual y no discriminatoria para todos los licitadores”.*

En todo caso, se trae a colación también ante la Mesa de contratación la doctrina relativa a que los pliegos constituyen *“lex contractus”* por lo que su contenido vincula tanto a las entidades licitadoras como al órgano de contratación (por ejemplo, ver al respecto la Resolución n.º 413/2022 del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales,

de fecha 31 de marzo, rec. 283/2022, con cita en abundante jurisprudencia y doctrina, cuya argumentación asume esta Mesa de contratación *in aliunde*).

A mayor abundamiento, la Vocal suplente con funciones de asesoramiento jurídico recuerda que la Mesa de contratación goza de la facultad de solicitar aclaraciones, lo que significa que puede hacer uso o no de la misma, pero que ésta debe referirse conforme a la doctrina a aspectos oscuros o a extremos incongruentes de las ofertas.

Teniendo en consideración y haciendo suya la argumentación esgrimida anteriormente y emitida por la doctrina y la jurisprudencia, la Mesa de contratación decide por unanimidad que procede la **exclusión del Lote 2 de QWERTY SISTEMAS, S.L.**

Así, una vez expuestas las conclusiones anteriores y emitidos los juicios de valoración técnica que se reseñan sobre las propuestas, cada miembro de la Mesa puntuó cada una de las **propuestas que refieren a este criterio** presentadas por las entidades licitadoras admitidas, dando como resultado la **puntuación global** que se indica a continuación:

LICITADORES	PUNTUACIÓN TOTAL (máx. 10 puntos)
	Criterio “Características técnicas de los servicios propuestos”
ASAC COMUNICACIONES, S.L	6,6
BINTER SISTEMAS, S.L	8
IDECNET, S.A	9,4

A continuación, la Mesa de contratación pasa a analizar el criterio nominado “**Plan de monitorización y guardia del sistema**” presentado por los licitadores a este Lote.

Con arreglo a la Cláusula núm. 12.2.1 letra c) del PCAP, las entidades licitadoras deberán elaborar una propuesta de ejecución del servicio de monitorización y guardia de los servidores/servicios y sus características, que incluya políticas de monitorización, elementos y atributos a monitorizar.

De la precitada cláusula se extrae que el **contenido mínimo** de esta propuesta incluirá:

- El flujo de actuaciones frente a valores críticos de los elementos monitorizados.
- El número de cambios o actuaciones necesarios a realizar en las plataformas para el buen funcionamiento de estos.
- La ejecución de análisis de vulnerabilidades programados o bajo demanda que permitan conocer los puntos débiles de los distintos equipos abarcando todos los sistemas.

A dicho criterio se asigna un **máximo de 10 puntos** se valorará:

- La calidad y claridad de la información.
- El flujo de actuaciones establecido y como se ofrece la misma.
- La periodicidad de los análisis de monitorización.

Las conclusiones de los miembros de la Mesa de Contratación sobre las características y ventajas de los documentos presentados respecto a este criterio por las entidades licitadoras admitidas en el **Lote 2** son las descritas a continuación:

1º.- ASAC COMUNICACIONES, S.L.

La propuesta técnica relativa al **criterio “Plan de monitorización y guardia del sistema”** que realiza este licitador está bien estructurada y su contenido es de gran calidad tanto por el alto grado de información monitorizada, como por el flujo de actuaciones y la periodicidad que resultan óptimos, como por el gran detalle de flujos de actuación para ambos servicios, resultando su exposición especialmente clara, como muestra con su diagrama de flujo de actuación.

Al igual que el resto de los licitadores, realiza una muy buena descripción de los elementos a monitorizar, pormenorizando diversos servidores (CPU, RAM, ocupación de disco...), servicios (apache, BDD), hardware, procesos, rendimientos webs, equipos de comunicaciones (firewall, router, balanceadores...), red y seguridad. Además, describe detalladamente la herramienta PRTG (sucesor de Paessler Router Traffic Grapher) cuya utilización propone por su versatilidad, y de la cual dispone de licencia premium con sensores ilimitados.

Respecto a la misma la Mesa de contratación detecta las siguientes ventajas:

- Describe de forma detallada la frecuencia de monitorización dependiendo de la tipología del elemento a monitorizar, siendo posible su escaneo en intervalos de tiempo independientes (cada 30 segundos en servicios críticos, cada 5 minutos en servicios de base, y cada 24 horas en otros servicios), y pudiendo adaptarse o modificarse las mismas según las necesidades que experimente Promotur Turismo Canarias, S.A., en cada momento, incluidos aquellos puntuales de carga.
- Propone la monitorización de toda la infraestructura de Promotur en el ámbito del servicio de guardia 24x7x365 exigido, con sus correspondientes umbrales de alerta ya configurados y que serán recibidos por el Service Desk 24x7.
- Incardina en su propuesta un flujo de actuaciones con alto grado de detalle relativo a la producción de alguna incidencia entre los elementos monitorizados.
- Su análisis de vulnerabilidades recurrente en los sistemas resulta muy adecuado y detallado en profundidad: incluye su forma de actuar, su política de análisis, la herramienta a emplear (Tenable SC, que posee una cobertura de más de 76.000 vulnerabilidades), una descripción detallada del informe de vulnerabilidades que aporta, y el flujo de actuación concreta de su Plan frente a vulnerabilidades.
- Demuestra proactividad al ofrecer un mantenimiento en tal sentido.
- Resulta notable que oferte el mantenimiento preventivo en el servicio de monitorización.
- Propone una herramienta Ninja ONE como punto de control de los servicios de mantenimiento evolutivo, uno de cuyos puntos fuertes es la gestión de parches, lo que se estima como positivo por la Mesa de contratación.

En cuanto a los inconvenientes que pueden destacarse de su oferta, la Mesa de contratación no observa ningún inconveniente reseñable que pudiera comprometer la calidad del servicio según lo exigido en los pliegos.

Por lo anterior, la propuesta presentada por esta licitadora con respecto a este criterio presenta una estructura ordenada y de fácil comprensión con un planteamiento que se ajusta **perfectamente adecuada** a las necesidades y servicios exigidos en este Lote con referencia al criterio mentado, destacándose el elevado grado de rigurosidad de su contenido y la proactividad que demuestra que realizará a fin de garantizar la mejor ejecución del servicio.

2º.- BINTER SISTEMAS, S.L.

La propuesta técnica relativa al **criterio “Plan de monitorización y guardia del sistema”** que realiza este licitador está bien estructurada, y su contenido es de alta calidad respecto a la monitorización, resultando adecuados su flujo de actuaciones, su periodicidad y su análisis de vulnerabilidades.

En ella se describe la herramienta cuya utilización propone (Nagios Core), que, al ser de Open Source, está constantemente siendo auditada en busca de fallos y vulnerabilidades, la cual la Mesa considera válida por no disponer de datos que hagan entender que no lo sea. Además, describe una monitorización a todos los niveles, diferenciando los diversos elementos a monitorizar (conectividad, conectividad desde el exterior, uso de disco, uso de CPU, uso de RAM, actualizaciones disponibles, tiempo de actividad), igual que el resto de entidades licitadoras. Asimismo, propone realizar un análisis de vulnerabilidades utilizando la herramienta NESSUS profesional, y el método ITLv4. También oferta una frecuencia de monitorización de cada minuto, repitiéndose cada 15 segundos si se produce una alerta.

En la misma la Mesa de contratación detecta las siguientes ventajas:

- Respecto al servicio de monitorización, el nivel de detalle y de adecuación del flujo de actuaciones, resultando su propuesta mejor que la de “ASAC COMUNICACIONES, S.L.” en relación con la generación de información.
- Sobre el Plan de vulnerabilidades, la pormenorización de la descripción del flujo de actuación, de los informes y de los resultados. En este contexto, es la única entidad licitadora que identifica KPI, lo que se valora muy positivamente.
- Además, ofrece el mantenimiento preventivo dentro del marco del servicio de monitorización.

No obstante, también se destacan desventajas enumeradas a continuación:

- Propone una frecuencia de monitorización genérica, sin diferenciar criticidades, por lo tanto, menos ajustados que otras propuestas.

A tenor de lo expuesto, se concluye que la entidad licitadora realiza con respecto a este criterio una propuesta bien estructurada y sólida, con planteamientos simples y concisos y con un nivel de detalle y profundidad en determinados aspectos de su oferta que resulta **perfectamente adecuada** a las necesidades y servicios exigidos para este criterio, si bien se observan determinadas desventajas que, a juicio de la Mesa, no comprometen en exceso la calidad técnica exigida para la ejecución de este servicio.

3º.- IDECNET, S.A.

Respecto a la propuesta técnica relativa al **criterio “Plan de monitorización y guardia del sistema”** que realiza este licitador, la Mesa de contratación estima que, a grandes rasgos, carece de la profundidad necesaria que se exige para poder determinar la calidad en las políticas de monitorización y en los flujos de actuación que plantea.

Parten como ventajas de su oferta el Plan de monitorización propuesto que es correcto, planteando la utilización de una herramienta de mercado (Pandora FMS) y una propia (mediante scripting a través de protocolo SNMP), lo que denota que esta última tendrá un nivel de adaptación mayor, lo que resulta muy adecuado.

Al igual que el resto de las entidades licitadoras, identifica la diversidad de elementos a monitorizar (estado de ejecución de procesos, respuesta de servicios de red, espacio disponible en disco; temperatura de servidores, y cabinas; funcionamiento de puertos en switches, routers...). Además, indica que la frecuencia de monitorización por defecto será de cada 5 minutos, aunque la misma dependerá del elemento a monitorizar. De igual forma que los demás licitadores, ofrece un servicio de guarda con extensión de gestión de sistemas 24x7x365. Respecto a la ejecución del análisis de vulnerabilidad, se indica la suscripción a plataformas de detección de vulnerabilidades como Certsi e Hispasec.

La Mesa de contratación, sin embargo, destaca las desventajas de esta propuesta;

- La descripción de su flujo de actuaciones y de sus políticas de monitorización es poco profunda y muy escueta, si bien correcta.
- La frecuencia de monitorización ofertada es muy genérica.
- Su Plan frente a vulnerabilidades resulta muy escaso en detalle.

En conclusión, en términos generales la propuesta técnica de esta entidad licitadora con referencia a este criterio es **insuficiente**, dado que su contenido no es lo suficientemente detallado para corroborar una ejecución óptima del servicio según las exigencias indicadas en los pliegos.

Emitidos los juicios de valoración técnica que se reseñan sobre las propuestas, cada miembro de la Mesa puntúa cada una de las **propuestas que refieren a este criterio**

presentadas por las entidades licitadoras admitidas, dando como resultado la **puntuación global** que se indica a continuación:

LICITADORES	PUNTUACIÓN TOTAL (máx. 10 puntos)
	Criterio "Plan de monitorización y guardia del sistema"
ASAC COMUNICACIONES, S.L	10
BINTER SISTEMAS, S.L	8,2
IDECNET, S.A	4,8

Por último, la Mesa de contratación evalúa el criterio nominado "**Propuesta de servicio de administración de sistemas**" presentado por los licitadores a este Lote.

Con arreglo a la Cláusula núm. 12.2.1 letra d) del PCAP, las entidades licitadoras deberán elaborar una propuesta del Servicio de administración, así como facilitar un Plan de Backup.

De la precitada cláusula se extrae que el **contenido mínimo** de la propuesta del Servicio de administración incluirá:

- La gestión de actualizaciones del software de base.
- La gestión de log de sistemas que mejoren los procesos de supervisión y monitorización del sistema y optimización de la configuración.
- La gestión de la capacidad, disponibilidad, y gestión de activos.
- El detalle de los procedimientos establecidos para la gestión de incidencias y peticiones.

A dicho criterio se asigna un **máximo de 5 puntos** se valorará:

- El proceso y la realización de *backup*.
- La velocidad de transferencia del mismo a la hora de copia y restauración.
- La capacidad asignada para ello.

Por su parte, el **contenido mínimo** del Plan de Backup será el siguiente según los pliegos:

- El detalle de los diferentes aspectos de las copias de seguridad, las herramientas utilizadas y procedimientos de restauración, donde se describan la periodicidad, donde se van a guardar y tipo de copia, así como las pruebas de verificación y condiciones para su realización.
- La indicación de los procedimientos de restauración frente a incidentes con un plan de recuperación y pruebas de verificación, estableciendo los RTO y RPO propuestos, así como el detalle de las herramientas utilizadas tanto para la copia como para la restauración en caso de fallo.

A dicho criterio se asigna un **máximo de 5 puntos** se valorará:

- El proceso y la herramienta de gestión de incidencias, peticiones y activos.
- Los tiempos estimados de actualización de versiones.
- La periodicidad y los procesos de optimización de estos.

Las conclusiones de los miembros de la Mesa de Contratación sobre las características y ventajas de los documentos presentados respecto a este criterio por las entidades licitadoras admitidas en el **Lote 2** son las descritas a continuación:

1º.- ASAC COMUNICACIONES, S.L.

En la propuesta técnica relativa al **criterio “Propuesta de servicio de administración de sistemas”** que presenta esta entidad licitadora, describe su procedimiento de trabajo de forma detallada y adecuada, indicando que utiliza herramientas como Xperta, creada y personalizada por esta licitadora para la gestión y control de incidencias.

Respecto al Plan de *Backup*, y utilizando la misma herramienta que la licitadora “BINTER SISTEMAS S.L” (Veeam *Backup*) para respaldo de entornos virtuales VMware, que permite proteger datos contra *ransomware* a través de ciertas utilidades, describe la realización de dos niveles de copias de seguridad sobre almacenamiento en disco duplicado, sobre discos de tecnología SSD-NVME, en cabinas específicas para ello (Pure Storage), no consumiendo disco de producción, ubicadas en el *Data Center 2*, y con una velocidad de copia de 1GB/s. Tanto el almacenamiento como el de *Backup* está protegido frente a *ransomware*.

Sobre el Plan de recuperación y pruebas, detalla los diferentes escenarios q pueden activar el plan de recuperación y los tiempos máximos de recuperación según cada escenario o tipo de ataque.

La Mesa de contratación destaca de la misma las siguientes ventajas:

- Gran detalle sobre el proceso de recuperación, indicado que el número de recuperaciones es ilimitado y bajo demanda de la entidad contratante, esto último igual que en el caso del resto de entidades licitadoras.
- La descripción detallada que realiza el licitador relativa al *Backup* y la seguridad del proceso. Incluye un primer nivel de copia en físico mediante duplicado y almacenamiento en disco y cabinas, así como una periodicidad triple: cada 2 horas, conservada durante 48h; diario, y semanales incrementales; lo que se estima muy adecuado. Además, incluye la restauración para verificar copia correcta, siendo la única licitadora en ofertar este extremo. Asimismo, detalla una serie de escenarios respecto al Plan de recuperación, incluyendo tiempos, siendo el mejor en este contexto. En general, su sistema de *Backup* está descrito de forma muy pormenorizada y resulta óptimo, siendo el mejor de los ofertados en cuanto a periodicidad en las copias.

Sin embargo, la Mesa de Contratación detecta también los inconvenientes siguientes:

- Su propuesta del servicio de administración de sistemas es muy genérica y está centrada en incidencias, en lugar de en el propio servicio.
- Falta detalle de en la gestión de administración del servicio y en la explicación de los logs.
- Finaliza su propuesta con una relación de medios humanos que no guarda relación con este criterio de adjudicación.

En conclusión, la propuesta técnica de esta entidad licitadora para el mencionado criterio es, en términos generales, **muy aceptable y correcta** a las exigencias y prescripciones establecidas para el servicio en referencia a este Lote, aunque no es posible obviar los inconvenientes detectados, que, si bien no comprometen en exceso, a juicio de esta Mesa, la calidad técnica exigida para la ejecución del servicio, denotan una falta de información que resulta imposible suponer y valorar.

2º.- BINTER SISTEMAS, S.L.

En la propuesta técnica relativa al **criterio “Propuesta de servicio de administración de sistemas”** que presenta esta entidad licitadora, indica que utilizará la herramienta

nativa vRealize log *Insight* de VMware para la gestión de log, detallando de forma correcta la gestión e importancia de los mismos.

Respecto a la gestión de activos y configuración, esta entidad licitadora emplea Jira ITSM, que se integra perfectamente al módulo de gestión de incidencias. Al igual que "ASAC COMUNICACIONES, S.L." hará uso de Veeam *Backup* para respaldo de entornos virtuales VMware, con una velocidad de copia de 150MB/s y de restauración de 120MB/s, realizándose todos los *backups* como copia *offsite*, respecto al CPD principal de Gran Canaria; diferenciando la periodicidad de *Backup* respecto al entorno PRE y al PRO, siendo la única licitadora que realiza la misma, lo que se estima adecuado.

Adicionalmente, para disponer de una tercera copia, alojan también en servicio de copias en la nube (Binter Sistemas Veeam Cloud). Su Plan de *Backup* es acorde a norma certificada por el ENS nivel medio, ISO 20000 y la ISO 27001. Su Plan de recuperación, en el que define la criticidad en base a los entornos y no al impacto, es correcto, aunque muy escueto, en comparación con el de los otros licitadores. Cuenta con un Plan de continuación activable.

La Mesa de contratación destaca de la misma las siguientes ventajas:

- Su plan de ejecución y administración de sistemas es amplio, correcto y exhaustivo, siendo más correcto, desde el punto de vista administrativo, que el del resto de los licitadores, incluyendo una descripción de gestión de capacidad mucho mejor que la de "ASAC COMUNICACIONES, S.L." y ajustada a las necesidades de Promotur Turismo Canarias, S.A.
- Su Plan de *backup* es correcto y ajustado, distinguiendo entre *backup* de web y de los ficheros de logs, lo que se estima muy positivo por la Mesa de contratación.

De las desventajas que se observa por parte de la Mesa con relación a su propuesta se pueden señalar los siguientes:

- En su propuesta de sistemas de *backup* las efectúa de forma incremental con una periodicidad diaria para las máquinas virtuales en Producción, siendo la solución a tres niveles ofrecida por la licitadora "ASAC COMUNICACIONES, S.L." más completa.
- Su Plan de *Backup*, siendo válido, es menos positivo que el propuesto por la licitadora "ASAC COMUNICACIONES, S.L."
- Su Plan de recuperación es particularmente escueto.

A tenor de lo expuesto, se concluye que la entidad licitadora realiza con respecto a este criterio una propuesta bien estructurada en términos generales, con un planteamiento claro que se centra en las exigencias que con este criterio demanda Promotur Turismo Canarias, por lo que resulta **adecuada** a las necesidades y servicios solicitados para este criterio, si bien se observan determinadas desventajas que, a juicio de la Mesa, no comprometen en exceso la calidad técnica exigida para la ejecución de este servicio.

3º.- IDECNET, S.A.

La propuesta técnica relativa al **criterio “Propuesta de servicio de administración de sistemas”** que presenta esta entidad licitadora está bien estructurada e incluye todos los elementos exigidos por el referido criterio. En concreto, en la misma se escribe detalladamente el servicio de administración de sistemas, incluyendo la gestión de incidencias y la gestión preventiva, en el ámbito del cual utiliza una herramienta de ticket propia (COLMENA), auditada externamente en cumplimiento de ISO27001, donde están registrados los activos y se registra la administración que se realiza sobre ellos. Respecto al Plan de *Backup*, emplea una herramienta (BACULA) adaptada con scripting propio para su correcta automatización y control. En su Plan de recuperación y pruebas, describe el procedimiento de recuperación de forma sencilla, determinado las fases y las tareas, incluyendo correctamente el plan de continuidad frente a incidencias graves, así como los tiempos estimados de forma concreta.

En este marco, la Mesa de contratación destaca las siguientes ventajas:

- Se esfuerza en verificar tareas en el marco de su propuesta del servicio de administración de sistemas, describiendo de forma clara y específica dichas tareas.
- Es la única entidad licitadora que distingue entre *backup* de web y de los ficheros de logs, lo que se estima muy positivo por la Mesa de contratación.
- Indica una retención de 24 horas de las copias de periodicidad más corta.
- La descripción del sistema de *Backup* operativo y correcto, aunque el “ASAC COMUNICACIONES, S.L” ofrece es más completo.
- Su Plan de ejecución y administración de sistemas es correcto.
- Detalla muy bien cómo garantizar la continuidad del servicio con un Plan de Continuidad activable ante una contingencia que puede haber producido una situación de desastre (contingencia muy grave) o incidente (contingencia grave)

que suponga la paralización total o parcial de actividades de la organización, siendo la única licitadora que hace referencia a disponer de un Plan de estas características.

En cuanto a las desventajas que advierte la Mesa de contratación en relación con esta propuesta se indican las siguientes:

- Es la propuesta con menor grado de detalle, en términos generales.

A tenor de lo expuesto, se concluye que la entidad licitadora realiza con respecto a este criterio una propuesta abordada desde la simplicidad pero que cumple **muy adecuadamente** con las necesidades exigidas en el pliego, que, si bien se observan determinadas desventajas que, a juicio de la Mesa, no comprometen en exceso la calidad técnica exigida para la ejecución de este servicio.

Una vez emitidos los juicios de valoración técnica que se reseñan sobre las propuestas, cada miembro de la Mesa puntúa cada una de las **propuestas que refieren a este criterio** presentadas por las entidades licitadoras admitidas, dando como resultado la **puntuación global** que se indica a continuación:

LICITADORES	PUNTUACIÓN TOTAL (máx. 10 puntos)
	Criterio "Propuesta de servicio de administración de sistemas"
ASAC COMUNICACIONES, S.L	7,2
BINTER SISTEMAS, S.L	8,4
IDECNET, S.A	8,4

Todas las ofertas técnicas se diferencia entre unas y otras en cuanto a su contenido y estructura, tal y como se ha expuesto anteriormente, resultando algunas aceptables y adecuadas a las exigencias y prescripciones establecidas en los Pliegos que rigen la presente licitación, respecto a todos o algunos de los criterios de adjudicación sometidos a juicio de valor, y otras insuficientes en relación con determinado(s) criterio(s) de adjudicación sometido(s) a juicio de valor; estos aspectos diferenciadoras son los que sirven de parámetro para identificar y comparar precisamente la mejor oferta técnica, sin que la apreciación del conjunto de las condiciones o aspectos ofertados por cada entidad licitadora suponga la aplicación de formulaciones arbitrarias o discriminatorias, como ha

reiterado en varias ocasiones el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, por todas, en la Resolución n.º 76/2011, de fecha 29 de junio (rec. 6/2011).

En síntesis, los **resultados globales** de la evaluación de los criterios dependientes de un juicio de valor, **que se ordenan de forma decreciente**, son los siguientes:

CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR						
Nº	LICITADORES	Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio (máx. 10 pts.)	Características técnicas de los servicios propuestos (máx. 10 pts.)	Plan de monitorización y guardia del sistema (máx. 10 pts.)	Propuesta de servicio de administración de sistemas (máx. 10 pts.)	PUNTUACIÓN TOTAL (máx. 40 puntos)
1º	ASAC COMUNICACIONES SL	8,8	6,6	10	7,2	32,6
2º	BINTER SISTEMAS S.L.	7,8	8	8,2	8,4	32,4
3º	IDECNET, S.A.	5,5	9,4	4,8	8,4	28,1

Por ende, la Mesa de Contratación acuerda unánimemente en este Acta:

I.- PROPONER al órgano de contratación **EXCLUIR** a **QWERTY SISTEMAS, S.L.**, en el marco del **Lote 2**, según las razones aducidas en el presente documento, por haber incluido información relativa al Sobre-Archivo Electrónico n.º 3 en el Sobre-Archivo Electrónico n.º 2, **informando a dicha entidad licitadora de los motivos por los que se ha acordado su inadmisión en el procedimiento y por lo tanto la no continuación del examen y valoración de las proposiciones por aquellos presentadas.**

II.- OTORGAR a las entidades licitadoras la siguiente puntuación total con respecto a cada uno de los criterios cuya valoración se efectúa mediante un juicio de valor fijados para este **Lote 2**, con base a la argumentación anterior y de conformidad con lo previsto por los pliegos que rigen la presente licitación, **que se ordenan de forma decreciente:**

CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR

Nº	LICITADORES	Plan de ejecución para la puesta en marcha y gestión del servicio (máx. 10 pts.)	Características técnicas de los servicios propuestos (máx. 10 pts.)	Plan de monitorización y guardia del sistema (máx. 10 pts.)	Propuesta de servicio de administración de sistemas (máx. 10 pts.)	PUNTUACIÓN TOTAL (máx. 40 puntos)
1º	ASAC COMUNICACIONES SL	8,8	6,6	10	7,2	32,6
2º	BINTER SISTEMAS S.L.	7,8	8	8,2	8,4	32,4
3º	IDECNET, S.A.	5,5	9,4	4,8	8,4	28,1

III.- FINALIZAR la presente reunión al objeto de proseguir con los trámites del procedimiento previsto en la Cláusula núm. 17 del PCAP y, así, una vez sustanciadas las actuaciones que acaecen de este acta, a la lectura de los resultados y conclusiones recogidos en la presente y a la apertura del **SOBRE-ARCHIVO ELECTRÓNICO N.º 3 del Lote 2**; sin perjuicio de que paralelamente se inicie, por cada uno de los miembros que componen este órgano de asistencia, la evaluación individual de la documentación relativa a todos y cada uno de los criterios previstos para el **Lote 4** dependiente de juicio de valor que se contiene en **SOBRE-ARCHIVO ELECTRÓNICO N.º 2**.

Así, se da por finalizada la sesión a las 14:55 horas del día indicado *ut supra*, y se extiende, por simplicidad procedimental, la presente Acta, que refleja y transcribe lo actuado y se firma por los miembros titulares y suplentes de la Mesa de Contratación de la sociedad mercantil pública de referencia presentes durante la reunión de referencia.

En Las Palmas de Gran Canaria, en la fecha que consta en la firma electrónica.

PRESIDENTE SUPLENTE
D. Catalina Suárez Romero

SECRETARIA SUPLENTE
D^a. Carmen Labrador García

VOCAL JURÍDICO SUPLENTE
D^a. Naiara Cambil Yepes

VOCAL FINANCIERO
D. José A. Alemán Ramírez

VOCAL TÉCNICO
D^a. Alicia García-Tuñón Rodríguez

VOCAL TÉCNICO
D^a. Sara Sánchez-Romo Costa

