



**Valoración criterios no evaluables mediante fórmulas**

**Pliego: SERVICIO DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE  
COMUNICACIONES DE LA RED DE DATOS DE LA C.H. DUERO (Clave: 452-  
A.216.00.02/2024)**

---





## 1 Título del Contrato

SERVICIO DE SOPORTE Y ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES DE LA RED DE DATOS.

Clave: 452-A.216.00.02/2024

## 2 Licitación

Se trata de una Contratación de Servicios por Procedimiento Abierto Simplificado, que se publicó en la plataforma de contratación del estado el 31-05-2024, estableciéndose un plazo de presentación de ofertas hasta las 14:00 horas del 18-06-2024.

La apertura del sobre 1 se realizó el 20-06-2024 a las 09:00 horas.

## 3 Ofertas recibidas

Se ha recibido oferta de la siguiente empresa:

- **Empresa 1:** Divisa Informática y Telecomunicaciones (en adelante Divisa IT)

No se ha recibido oferta de ninguna otra empresa.

## 4 Informe de valoración técnico

Para la valoración de las ofertas técnicas, se utilizarán los criterios descritos en el punto 17.2 del Cuadro de Características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

**CRITERIOS CUALITATIVOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR.  
Hasta 25 puntos.-**

Criterio	Puntuación Máxima
Propuesta del servicio	10 puntos
Plan de mantenimiento propuesto y SLAs	9 puntos
Centro de Soporte	3 puntos
Adecuación del equipo de trabajo	3 puntos

### CRITERIO 1: PROPUESTA DEL SERVICIO

La puntuación máxima será de **diez (10) puntos**. En la evaluación de este criterio se valorarán la claridad y calidad en la exposición del servicio con detalle.

Se omitirá la información susceptible de evaluación por criterios automáticos.





Para elaborar la oferta en cuanto a este criterio se refiere, el licitador deberá prestar especial atención al apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se otorgará la puntuación completa en este criterio a las ofertas con propuesta de servicio que se adecúen a los requisitos del pliego de prescripciones técnicas y cumplan completamente sus exigencias, con gran calidad técnica, un elevado nivel de detalle, altamente orientados al cumplimiento total del objeto del proyecto, que aseguren un nivel de calidad para la ejecución del contrato.

Se otorgarán cero puntos a aquellas ofertas con propuestas que no se adecúen a los requisitos del pliego de prescripciones técnicas, no alcancen un mínimo de calidad imprescindible, cuyos contenidos sean vagos o esquemáticos, sin una relación clara con el objeto del proyecto.

Se otorgarán puntuaciones intermedias a las ofertas con propuestas cuya adecuación a las exigencias del pliego de prescripciones técnicas, calidad técnica, completitud y adecuación al objeto del contrato estén entre estos dos límites de calidad, siendo tanto mayor la puntuación cuanto más se acerquen éstos a los niveles expresados en el apartado de puntuación completa.

#### CRITERIO 2: PLAN DE MANTENIMIENTO PROPUESTO Y SLAS

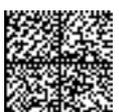
La puntuación máxima será de **nueve (9) puntos**. En la evaluación de este criterio se valorarán los parámetros de funcionamiento del CAU y SLAs, incluyendo el detalle y adecuación del plan de mantenimiento.

Se omitirá la información susceptible de evaluación por criterios automáticos.

Para elaborar la oferta en cuanto a este criterio se refiere, el licitador deberá prestar especial atención al apartado 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se otorgará la puntuación completa en este criterio a las ofertas con plan de mantenimiento que se adecúen a los requisitos del pliego de prescripciones técnicas y cumplan completamente sus exigencias, con gran calidad técnica, un elevado nivel de detalle, altamente orientados al cumplimiento total del objeto del proyecto, que aseguren un nivel de calidad para la ejecución del contrato.

Se otorgarán cero puntos a aquellas ofertas con planes que no se adecúen a los requisitos del pliego de prescripciones técnicas, no alcancen un mínimo de calidad imprescindible, cuyos contenidos sean vagos o esquemáticos, sin una relación clara con el objeto del proyecto.





Se otorgarán puntuaciones intermedias a las ofertas con planes cuya adecuación a las exigencias del pliego de prescripciones técnicas, calidad técnica, completitud y adecuación al objeto del contrato estén entre estos dos límites de calidad, siendo tanto mayor la puntuación cuanto más se acerquen éstos a los niveles expresados en el apartado de puntuación completa.

### CRITERIO 3: CENTRO DE SOPORTE

La puntuación máxima será de **tres (3) puntos**. En la evaluación de este criterio se valorará la explicación del centro de soporte, detalle de sus herramientas, metodologías y funcionamiento del soporte.

Se omitirá la información susceptible de evaluación por criterios automáticos.

Para elaborar la oferta en cuanto a este criterio se refiere, el licitador deberá detallar el funcionamiento, medios, herramientas y metodologías del Centro de Soporte.

Se otorgará la puntuación completa en este criterio a las ofertas que se adecúen a los requisitos del pliego de prescripciones técnicas y cumplan completamente sus exigencias, con gran calidad técnica, un elevado nivel de detalle, altamente orientados al cumplimiento total del objeto del proyecto, que aseguren un nivel de calidad para la ejecución del contrato.

Se otorgarán cero puntos a aquellas ofertas que no se adecúen a los requisitos del pliego de prescripciones técnicas, no alcancen un mínimo de calidad imprescindible, cuyos contenidos sean vagos o esquemáticos, sin una relación clara con el objeto del proyecto.

Se otorgarán puntuaciones intermedias a las ofertas cuya adecuación a las exigencias del pliego de prescripciones técnicas, calidad técnica, completitud y adecuación al objeto del contrato estén entre estos dos límites de calidad, siendo tanto mayor la puntuación cuanto más se acerquen éstos a los niveles expresados en el apartado de puntuación completa.

### CRITERIO 4: ADECUACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

La puntuación máxima será de **tres (3) puntos**. En la evaluación de este criterio se tendrá en cuenta la adecuación del equipo de trabajo.

Se omitirá la información susceptible de evaluación por criterios automáticos.

Se valorarán los perfiles del equipo de trabajo y experiencia a la prestación objeto del contrato, teniendo en cuenta a tal efecto su organización, idoneidad de los medios personales y su disponibilidad. No deberá identificarse nominativamente a los





integrantes del equipo de trabajo. Se valorarán las acreditaciones profesionales en el ámbito de este proyecto, las titulaciones y los cursos de formación relativos a los fabricantes de hardware y software mencionados en el Pliego de Prescripciones Técnicas y otros que pudieran ser de relevancia para el objeto del contrato.

Se ponderará cada uno de estos aspectos en función de la dedicación de cada perfil al proyecto y de su adecuación al objeto del contrato.

**Conforme al árbol descrito las empresas que han presentado oferta han tenido la siguiente valoración:**

EMPRESA	DIVISA I.T.
CRITERIO 1	<b>Propuesta del servicio</b>
Recoge todo lo demandado en el apartado 3 del Pliego de Prescripciones Técnicas con un gran nivel de detalle La oferta se adecúa a los requisitos del pliego de prescripciones técnicas y cumple completamente sus exigencias, con gran calidad técnica, un elevado nivel de detalle, altamente orientados al cumplimiento total del objeto del proyecto, asegurando un nivel de calidad para la ejecución del contrato. Incluye un detalle de los servicios a prestar, desglosando y ampliando las tareas recogidas en el pliego. Además, explica la metodología operativa y el gobierno del servicio basado en Comités.	10 Puntos
CRITERIO 2	<b>Plan de mantenimiento propuesto y SLAs</b>
Recoge todos los puntos demandados en el pliego (apartado 4), explica y detalla las tareas asociadas a la planificación, mantenimientos preventivo y correctivo y planificación de incidencias. Incluye descripción de herramientas de apoyo para el mantenimiento (monitorización, seguimiento...) El nivel de detalle es elevado y con gran calidad técnica. Presenta mejores niveles de compromiso en todos los sistemas incluidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs).	9 puntos
CRITERIO 3	<b>Centro de Soporte</b>
Se detalla el funcionamiento, medios materiales y humanos. Describe detalladamente las herramientas (ticketing, asistencia remota, monitorización, inventario) y metodologías del Centro de Soporte adecuándose a los requisitos del pliego de prescripciones técnicas, con gran calidad técnica y un elevado nivel de detalle. Propuestas muy ajustadas a lo solicitado en pliego.	3 puntos
CRITERIO 4	<b>Adecuación del equipo de trabajo</b>
<u>Perfil de Ingeniero de Comunicaciones</u> Cumple altamente con los requisitos expuestos en el pliego y posee	3 puntos





acreditaciones profesionales en el ámbito de este proyecto, tales como certificaciones en el fabricante Watchguard. <u>Perfiles de Ingeniero de soporte</u> Cumplen altamente con los requisitos expuestos en el pliego.	
<b>PUNTUACIÓN TOTAL</b>	<b>25</b>

Resumen de puntuaciones

EMPRESAS	PUNTUACIÓN TOTAL
DIVISA I.T.	25 puntos

**El Jefe del Área de Informática y Transformación Digital**  
**Firmado electrónicamente**  
**Victor García Vinagre**

