

INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA SOBRE LAS OFERTAS RECIBIDAS PARA PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE IGC PARA GESTIÓN HOTELERA DE LAS VILLAS TURÍSTICAS DE ANDALUCÍA DE LA EMPRESA PÚBLICA RED DE VILLAS TURÍSTICAS DE ANDALUCIA, S.A.

Exped.: EXPTE. C101-00MP-0226-0006

Al presente procedimiento de contratación de los SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE IGC PARA GESTIÓN HOTELERA DE LAS VILLAS TURÍSTICAS DE ANDALUCÍA DE LA EMPRESA PÚBLICA RED DE VILLAS TURÍSTICAS DE ANDALUCIA, S.A.(Exped. C101-00MP-0226-0006) se han presentado propuesta por parte de la siguiente empresa:

- TOKEN 21

VALORACIÓN TÉCNICA DE LA PROPUESTA de TOKEN 21

Criterios de adjudicación por aplicación de un juicio técnico de valoración

Se comprueba que el sobre B contiene toda la información solicitada para dicha valoración:

- Plan de trabajo online y presencial.
- Personal adscrito al servicio.
- Medios técnicos proporcionados por la empresa para el soporte online
- Medios técnicos proporcionados por la empresa para asistencia técnica presencial
- Plan de bolsa de horas fuera de horario y en fin de semana.
- Documento de aceptación de la seguridad y confidencialidad de la información.

Las valoraciones técnicas de las propuestas presentadas se llevan a cabo siguiendo los criterios de adjudicación del ANEXO II del Pliego de Cláusulas Particulares en los apartados detallados.

- a) Plan de trabajo online y presencial. (15 puntos)

La propuesta presenta de forma estructurada y completa los dos bloques de soporte requeridos por el pliego: el soporte sobre programas ICG Software y el soporte Helpdesk N1-N2-N3 combinado de HW/SW e infraestructura de comunicaciones.

En cuanto al soporte de software ICG, se describen los servicios de tele-mantenimiento online mediante VPN nominativa, soporte telefónico, helpdesk, restitución de programas, actualización de versiones y elaboración de informes a medida. Se detalla la relación completa de licencias vigentes en todas las sedes, lo que permite una verificación directa de la cobertura ofertada respecto al parque real.

El plan de asistencia presencial para helpdesk HW/SW especifica una rotación semanal por villas con ciclo de 5 semanas hasta el final del contrato, incluyendo el mecanismo de reajuste del ciclo ante visitas por incidencia. El soporte online está definido en horario de 8:00 a 15:00 con una bolsa de 10 horas mensuales acumulables para soporte fuera de ese horario o en fin de semana, con autorización previa de la Dirección de la Sede.

Adicionalmente, se contempla la realización de 2 jornadas presenciales de formación por villa y año para cubrir rotaciones o nuevas incorporaciones, planificadas con un mínimo de 2 semanas de antelación.

La atención de incidencias cubre el horario estándar de 9h a 21h de lunes a viernes, con servicio especial en festivos y fines de semana en el mismo horario. Los tiempos de respuesta se fijan en menos de 1 hora en día laborable y menos de 2 horas en festivo/fin de semana, con desplazamiento presencial garantizado en un máximo de 4 horas desde la comunicación de la incidencia.

Describe el servicio a prestar de manera exhaustiva y conforme a los requerimientos del pliego de especificaciones técnicas. Se valora el apartado con la máxima puntuación: 15 puntos.

b) Personal adscrito al servicio (25 puntos)

La propuesta presenta dos equipos claramente diferenciados y dimensionados para las dos líneas de servicio requeridas:

Para el soporte de software ICG, el equipo está liderado por Daniel Leguinagoicoa e integrado por cinco técnicos (Inmaculada Pérez, Jose Rodríguez, Rafael Mora, Antonio Rupérez y David Abril), todos con homologación y certificaciones avanzadas en ICG Software para implantación y mantenimiento, respaldados por la acreditación de Master Provider vigente emitida por ICG Software en 2024.

Para el soporte Helpdesk N1-N2-N3 HW/SW, el equipo está liderado por Alfonso Guerrero e integrado por tres técnicos (Jorge Domínguez, José Carlos Solano y Francisco Javier Pérez Fontán), con competencias acreditadas en: soporte microinformático y de comunicaciones, reparación de hardware, gestión de correo y DNS, administración de sistemas Linux/Windows Server y Active Directory, gestión de inventario y parches software, redes bajo UNIFI, y mantenimiento de CPD.

La dimensión y especialización del equipo adscrito responde adecuadamente a la complejidad del servicio y a la dispersión geográfica de las villas. Se valora la diferenciación explícita de perfiles entre el área software y el área de infraestructura, así como la certificación formal del equipo ICG.

Se valora el apartado con la máxima puntuación: 25 puntos.

c) Medios técnicos proporcionados por la empresa para el soporte online (15 puntos)

La propuesta describe que el soporte online se prestará desde los equipos fijos o portátiles del personal adscrito, con conexión a través de la red corporativa de las oficinas centrales de Token 21. Se identifican como herramientas de acceso remoto TeamViewer y AnyDesk.

La descripción cubre formalmente los requisitos mínimos del pliego, identificando la infraestructura de base y las herramientas de acceso. No obstante, la información es escueta: no se detallan aspectos como capacidad de la conexión, redundancia, herramientas de monitorización proactiva, gestión de tickets, trazabilidad de incidencias o procedimientos de escalado. Estos elementos serían relevantes para una valoración completa de la calidad del soporte online propuesto.

Por la cobertura funcional básica pero descripción poco desarrollada, se valora el apartado con 5 puntos sobre 15.

d) Medios técnicos proporcionados por la empresa para asistencia técnica presencial (15 puntos)

La propuesta indica que la asistencia presencial se realizará mediante el desplazamiento de un técnico del equipo adscrito al servicio, con base en Sevilla o Málaga (delegaciones de Token 21), desplazándose hasta la villa afectada en vehículo de empresa.

Se garantiza la cobertura geográfica del ámbito del contrato (villas distribuidas en Almería, Cádiz, Córdoba, Granada y Jaén) desde las dos delegaciones indicadas, lo que es coherente con el compromiso de asistencia presencial en un máximo de 4 horas. Sin embargo, no se especifican los medios técnicos que portará el técnico desplazado: equipamiento de diagnóstico, dotación de repuestos o componentes de sustitución habituales, herramientas de red, etc. Este nivel de detalle es el que permite evaluar la capacidad real de resolución en la visita presencial.

Por garantizar la disponibilidad de desplazamiento pero sin describir el equipamiento técnico aportado, se valora el apartado con 1 punto sobre 15.

e) Plan de bolsa de horas fuera de horario y en fin de semana.(10 puntos)

La propuesta incluye cobertura de incidencias todos los días del año en horario de 9:00 a 21:00, tanto en días laborables como en festivos y fines de semana. Adicionalmente, se contempla una bolsa de horas de 25 horas anuales para trabajos de configuración de informes y desarrollos a medida fuera de horario.

La cobertura horaria es completa y la bolsa de horas adicional supera el mínimo razonable para el servicio. Se valora el apartado con la máxima puntuación: 10 puntos.

VALORACIÓN FINAL DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS.

Concepto	Puntuación Máxima	TOKEN21
Plan de trabajo online y presencial	15	15
Personal adscrito al servicio.	25	25
Medios técnicos proporcionados por la empresa para el soporte online	15	5
Medios técnicos proporcionados por la empresa para asistencia técnica presencial	15	1
Plan de bolsa de horas fuera de horario y en fin de semana.	10	10
TOTAL	80	56

La propuesta presentada por Token 21 recibe **56 puntos**, presentando una oferta que se adapta a las necesidades del pliego, con un equipo técnico adecuadamente dimensionado y certificado, y un plan de trabajo que cubre todos los requerimientos del servicio. La puntuación no alcanza el máximo por la descripción insuficiente de los medios técnicos tanto en el soporte online como en la asistencia presencial.

Se concluye que la propuesta de Token 21 **cumple los requisitos** de conformidad del pliego de prescripciones técnicas.

Málaga, a la firma electrónica del documento

Manuel Polo Polo
Director de RRHH y Sistemas de Información