

---

# INFORME TÉCNICO SOBRE LAS OFERTAS PRESENTADA PARA LA ADJUDICACIÓN A TRAVES DEL PROCEDIMIENTO GENERAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA, MANTENIMIENTO, SOPORTE DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN, MENTORING, FORMACIÓN, COMPRA DE EQUIPAMIENTOS Y LICENCIAS EN MERCAGRANADA S.A. EXPEDIENTE NÚMERO 1S/2026

---

MERCAGRANADA S.A.  
Departamento Técnico

---

---



## CONTENIDO

ANTECEDENTES .....	3
OBJETO DEL PRESENTE INFORME.....	3
METODOLOGÍA .....	3
EVALUACIÓN DE LOS CRITERIOS QUE REQUIEREN JUICIO DE VALOR.....	8

## ANTECEDENTES

Con fecha 16 de diciembre de 2025 se publican en el perfil del contratante de MERCAGRANADA S.A., y en la Plataforma de Contratación del Estado, el pliego de prescripciones administrativas y Pliego de Condiciones técnicas para la adjudicación a través del procedimiento general del contrato **de asistencia técnica, mantenimiento, soporte de las tecnologías de información, comunicación, mentoring, formación, compra de equipamientos y licencias en MERCAGRANADA S.A Expediente nº 1S/2026**

Varias empresas han realizado la visita a las instalaciones, entre ellas:

- NOVA INFORMÁTICA LA PALMA S.L.
- SETESUR, S.L.
- TMDIGITAL GRANADA
- ELECTRONIC TRAFIC S.A.
- TREVENQUE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Con fecha 19 de enero de 2026 a las 12:00 horas, fecha tope para la presentación de ofertas, presentan documentación las siguientes empresas:

- Nova Informática La Palma, S.L.

La Mesa de Contratación reunida en sesión el 19 de enero de 2026 a las 12:30 horas, solicita al área técnica de MERCAGRANADA, S.A. la realización de la valoración de los criterios con juicio de valor expuestos en el sobre B.

## OBJETO DEL PRESENTE INFORME

Este informe tiene por objeto analizar las características de la oferta presentada en función de los criterios establecidos en el Pliego de Condiciones técnicos, como criterios que requieren juicio de valor, **hasta 40 puntos**.

## METODOLOGÍA

Los criterios establecidos en el Pliego que requieren juicio de valor son los siguientes:

Descripción	Forma de valoración	Ponderación																		
Metodología de prestación del servicio	<p>contenido mínimo a valorar:</p> <p>Organización general del servicio y planificación.</p> <p>Coordinación con MERCAGRANADA y metodología operativa.</p> <p>Continuidad del servicio sin afectar al trabajo diario</p> <p>Escala de puntuación:</p> <table> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Descripción</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deficiente</td> <td>No permite entender cómo se prestará el servicio</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Insuficiente</td> <td>Información incompleta o desajustada a MERCAGRANADA</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Suficiente</td> <td>Plan básico y coherente</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Buena</td> <td>Plan estructurado y adaptado a MERCAGRANADA</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Excelente</td> <td>Plan detallado, eficaz, con gestión de calidad y continuidad</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel	Descripción	Puntos	Deficiente	No permite entender cómo se prestará el servicio	0	Insuficiente	Información incompleta o desajustada a MERCAGRANADA	2	Suficiente	Plan básico y coherente	4	Buena	Plan estructurado y adaptado a MERCAGRANADA	6	Excelente	Plan detallado, eficaz, con gestión de calidad y continuidad	8	Hasta un máximo de 8 puntos
Nivel	Descripción	Puntos																		
Deficiente	No permite entender cómo se prestará el servicio	0																		
Insuficiente	Información incompleta o desajustada a MERCAGRANADA	2																		
Suficiente	Plan básico y coherente	4																		
Buena	Plan estructurado y adaptado a MERCAGRANADA	6																		
Excelente	Plan detallado, eficaz, con gestión de calidad y continuidad	8																		
Propuesta de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo	<p>Contenido mínimo a valorar:</p> <p>Descripción de las actuaciones por tipología de mantenimiento.</p> <p>Procedimientos y herramientas empleadas.</p> <p>Libro de Mantenimiento Digital y trazabilidad</p> <p>Escala de puntuación:</p> <table> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Descripción</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deficiente</td> <td>No desarrolla los tres tipos de mantenimiento</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Nivel	Descripción	Puntos	Deficiente	No desarrolla los tres tipos de mantenimiento	0	Hasta un máximo de 8 puntos												
Nivel	Descripción	Puntos																		
Deficiente	No desarrolla los tres tipos de mantenimiento	0																		

	Insuficiente	Describe solo parcialmente el modelo de mantenimiento	2																			
	Suficiente	Describe bien las tareas, sin detallar herramientas	4																			
	Buena	Estructura clara, con soporte digital y control de tiempos	6																			
	Excelente	Procedimientos trazables, con KPIs, indicadores y mejoras	8																			
Propuesta de seguridad y cumplimiento normativo	<p>Contenido mínimo a valorar:</p> <p>Medidas ENS, NIS2, RGPD.</p> <p>Plan de seguridad y análisis de riesgos.</p> <p>Propuesta de CISO y protocolos de seguridad TIC.</p> <p>Escala de puntuación:</p> <table> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Descripción</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deficiente</td> <td>Sin medidas concretas de seguridad</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Insuficiente</td> <td>Mención genérica sin medidas operativas</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Suficiente</td> <td>Incluye normativa, pero poco desarrollada</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Buena</td> <td>Describe acciones, personal asignado y protocolos</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Excelente</td> <td>Plan completo con indicadores, recursos y gestión de incidentes</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>				Nivel	Descripción	Puntos	Deficiente	Sin medidas concretas de seguridad	0	Insuficiente	Mención genérica sin medidas operativas	2	Suficiente	Incluye normativa, pero poco desarrollada	4	Buena	Describe acciones, personal asignado y protocolos	6	Excelente	Plan completo con indicadores, recursos y gestión de incidentes	7
Nivel	Descripción	Puntos																				
Deficiente	Sin medidas concretas de seguridad	0																				
Insuficiente	Mención genérica sin medidas operativas	2																				
Suficiente	Incluye normativa, pero poco desarrollada	4																				
Buena	Describe acciones, personal asignado y protocolos	6																				
Excelente	Plan completo con indicadores, recursos y gestión de incidentes	7																				
Plan de formación y mentoring	<p>Contenido mínimo a valorar:</p> <p>Formación para usuarios, tutorización in situ.</p> <p>Mentoring estratégico a dirección y técnicos de MERCAGRANADA.</p> <p>Escala de puntuación:</p> <table> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Descripción</th> <th>Puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deficiente</td> <td>No se incluye formación</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Insuficiente</td> <td>Formación muy genérica o sin tutorización</td> <td>1.5</td> </tr> <tr> <td>Suficiente</td> <td>Formación básica + atención de incidencias</td> <td>2.5</td> </tr> <tr> <td>Buena</td> <td>Tutorías planificadas, mentoring definido</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Excelente</td> <td>Plan personalizado, experto digital dedicado</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>				Nivel	Descripción	Puntos	Deficiente	No se incluye formación	0	Insuficiente	Formación muy genérica o sin tutorización	1.5	Suficiente	Formación básica + atención de incidencias	2.5	Buena	Tutorías planificadas, mentoring definido	4	Excelente	Plan personalizado, experto digital dedicado	5
Nivel	Descripción	Puntos																				
Deficiente	No se incluye formación	0																				
Insuficiente	Formación muy genérica o sin tutorización	1.5																				
Suficiente	Formación básica + atención de incidencias	2.5																				
Buena	Tutorías planificadas, mentoring definido	4																				
Excelente	Plan personalizado, experto digital dedicado	5																				

<p>Asistencia a contratación pública electrónica</p>	<p>Contenido mínimo a valorar:</p> <p>Asistencia en PLACE.</p> <p>Apertura de sobres, validaciones, soporte al abogado interno.</p> <p>Escala de puntuación:</p> <table border="1" data-bbox="504 617 1235 1035"> <thead> <tr> <th>Nivel</th><th>Descripción</th><th>Puntos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deficiente</td><td>No cubre estas tareas</td><td>0</td></tr> <tr> <td>Insuficiente</td><td>Cubre parcialmente el proceso</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Suficiente</td><td>Cubre el proceso pero sin detalle técnico</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Buena</td><td>Incluye cronograma y técnicos asignados</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Excelente</td><td>Procedimiento completo, integración documental, soporte técnico 360º</td><td>4</td></tr> </tbody> </table>	Nivel	Descripción	Puntos	Deficiente	No cubre estas tareas	0	Insuficiente	Cubre parcialmente el proceso	1	Suficiente	Cubre el proceso pero sin detalle técnico	2	Buena	Incluye cronograma y técnicos asignados	3	Excelente	Procedimiento completo, integración documental, soporte técnico 360º	4	<p>Hasta un máximo de 4 puntos</p>
Nivel	Descripción	Puntos																		
Deficiente	No cubre estas tareas	0																		
Insuficiente	Cubre parcialmente el proceso	1																		
Suficiente	Cubre el proceso pero sin detalle técnico	2																		
Buena	Incluye cronograma y técnicos asignados	3																		
Excelente	Procedimiento completo, integración documental, soporte técnico 360º	4																		
<p>Seguimiento de procedimientos internos TIC</p>	<p>Contenido mínimo a valorar:</p> <p>Plan de continuidad de negocio, gestión de usuarios, backup, incidentes y riesgos.</p> <p>Propuesta de revisión periódica, mejora continua, informes.</p> <p>Escala de puntuación:</p> <table border="1" data-bbox="504 1477 1235 1911"> <thead> <tr> <th>Nivel</th><th>Descripción</th><th>Puntos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deficiente</td><td>No propone ningún sistema de seguimiento</td><td>0</td></tr> <tr> <td>Insuficiente</td><td>Solo describe de forma genérica los procedimientos</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Suficiente</td><td>Incluye procesos operativos y revisión básica</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Buena</td><td>Incluye indicadores y plan de revisión semestral</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Excelente</td><td>Seguimiento automatizado, dashboards, propuesta ENS</td><td>4</td></tr> </tbody> </table>	Nivel	Descripción	Puntos	Deficiente	No propone ningún sistema de seguimiento	0	Insuficiente	Solo describe de forma genérica los procedimientos	1	Suficiente	Incluye procesos operativos y revisión básica	2	Buena	Incluye indicadores y plan de revisión semestral	3	Excelente	Seguimiento automatizado, dashboards, propuesta ENS	4	<p>Hasta un máximo de 4 puntos</p>
Nivel	Descripción	Puntos																		
Deficiente	No propone ningún sistema de seguimiento	0																		
Insuficiente	Solo describe de forma genérica los procedimientos	1																		
Suficiente	Incluye procesos operativos y revisión básica	2																		
Buena	Incluye indicadores y plan de revisión semestral	3																		
Excelente	Seguimiento automatizado, dashboards, propuesta ENS	4																		
<p>Soporte técnico especializado a proyectos de</p>	<p>Contenido mínimo que deberá aportar la empresa licitadora:</p>	<p>Hasta un máximo de 4 puntos.</p>																		

evolución tecnológica de MERCAGRANADA	<p>Metodología concreta de acompañamiento a la evolución tecnológica de la infraestructura actual (sin incluir SLA, soporte o atención urgente).</p> <p>Asignación de personal experto en innovación TIC y proyectos de transformación digital.</p> <p>Propuesta de actuaciones anuales concretas que la empresa ejecutaría como parte del soporte evolutivo (sin comprometer gasto ni modificar el objeto del contrato).</p> <p>Detalle de los mecanismos de coordinación con MERCAGRANADA (reuniones, planificación, interlocutores, documentación, etc.).</p> <p>Escala de puntuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nivel</th><th>Descripción</th><th>Puntos</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Deficiente</td><td>No se aporta propuesta o es totalmente imprecisa.</td><td>0</td></tr> <tr> <td>Insuficiente</td><td>Contenido vago, sin planificación anual ni equipo asignado.</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Suficiente</td><td>Se describe una propuesta genérica con algunas actuaciones.</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Buena</td><td>Propuesta organizada, actuaciones identificadas por año, personal específico asignado.</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Excelente</td><td>Plan anual detallado y bien estructurado, alineado con el entorno normativo público y con responsables técnicos designados.</td><td>4</td></tr> </tbody> </table>	Nivel	Descripción	Puntos	Deficiente	No se aporta propuesta o es totalmente imprecisa.	0	Insuficiente	Contenido vago, sin planificación anual ni equipo asignado.	1	Suficiente	Se describe una propuesta genérica con algunas actuaciones.	2	Buena	Propuesta organizada, actuaciones identificadas por año, personal específico asignado.	3	Excelente	Plan anual detallado y bien estructurado, alineado con el entorno normativo público y con responsables técnicos designados.	4	
Nivel	Descripción	Puntos																		
Deficiente	No se aporta propuesta o es totalmente imprecisa.	0																		
Insuficiente	Contenido vago, sin planificación anual ni equipo asignado.	1																		
Suficiente	Se describe una propuesta genérica con algunas actuaciones.	2																		
Buena	Propuesta organizada, actuaciones identificadas por año, personal específico asignado.	3																		
Excelente	Plan anual detallado y bien estructurado, alineado con el entorno normativo público y con responsables técnicos designados.	4																		
<b>TOTAL PUNTOS</b>	<b>SUMA DE PUNTOS</b>	<b>40</b>																		

#### **Umbral mínimo de calidad técnica exigido**

De conformidad con lo previsto en el artículo 145.2 y 145.5 de la LCSP, y con el fin de garantizar que las ofertas presentadas cumplen un nivel técnico suficiente, solo serán valoradas en la fase de criterios automáticos (económicos y mejoras) aquellas proposiciones que obtengan un mínimo de 20 puntos sobre 40 posibles en los criterios evaluables mediante juicio de valor.

En caso de no alcanzar esta puntuación mínima, la oferta técnica será considerada insuficiente y la empresa quedará excluida del procedimiento de adjudicación, sin que se proceda a valorar su oferta económica o técnica automática.

Esta exigencia se justifica en la necesidad de asegurar que las prestaciones requeridas (servicio de mantenimiento, soporte 24/7, continuidad, ciberseguridad, formación, etc.) se desarollen

con un mínimo de calidad garantizada, al tratarse de un servicio crítico para el funcionamiento de las infraestructuras TIC de MERCAGRANADA.

## EVALUACIÓN DE LOS CRITERIOS QUE REQUIEREN JUICIO DE VALOR

A continuación, se valoran los criterios de juicio de valor de la empresa NOVA INFORMÁTICA LA PALMA S.L.

### 1.- METODOLOGÍA DE PRESATACIÓN DEL SERVICIO.

Contenido mínimo a valorar:

- Organización general del servicio y planificación.
- Coordinación con MERCAGRANADA y metodología operativa.
- Continuidad del servicio sin afectar al trabajo diario

#### Evaluación técnica del criterio

La oferta presentada por NOVA INFORMÁTICA LA PALMA, S.L. desarrolla una metodología de prestación del servicio claramente estructurada y específicamente adaptada al entorno operativo de MERCAGRANADA, partiendo de un conocimiento detallado del recinto, de la criticidad de sus sistemas TIC y de la necesidad de garantizar la continuidad del servicio en un entorno de actividad prácticamente ininterrumpida.

La organización general del servicio se articula mediante un modelo operativo definido por capas funcionales (soporte y atención a usuarios, mantenimiento, seguridad, gestión y coordinación, y evolución tecnológica), con objetivos, tareas, tiempos y responsables claramente identificados. La planificación del servicio se apoya en una asignación estable de recursos humanos adscritos al contrato, con presencia técnica presencial planificada y disponibilidad permanente fuera del horario ordinario mediante un sistema de guardias, lo que permite asegurar capacidad de respuesta real en cualquier circunstancia.

En cuanto a la coordinación con MERCAGRANADA, la metodología propuesta establece canales de comunicación claros, un interlocutor técnico designado, procedimientos de registro único de incidencias y solicitudes, y un sistema de reporting periódico que facilita el seguimiento continuo del servicio. El flujo operativo descrito —desde el registro de la incidencia hasta su cierre y análisis posterior— garantiza la trazabilidad de las actuaciones, la priorización adecuada según criticidad y la correcta validación de las intervenciones realizadas, todo ello a través de una herramienta digital de tickets de incidencias.

Respecto a la continuidad del servicio sin afectar al trabajo diario, la propuesta incorpora de forma expresa la planificación de tareas de mantenimiento preventivo y predictivo fuera de los momentos de mayor impacto operativo, así como la coordinación previa con los responsables de MERCAGRANADA para cualquier actuación que pueda afectar a sistemas críticos. Este enfoque preventivo y coordinado minimiza interferencias en la actividad diaria del recinto y contribuye a reducir incidencias recurrentes.

En conjunto, la metodología presentada no se limita a una descripción genérica del servicio, sino que define un modelo operativo coherente, viable y plenamente alineado con los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas, incorporando mecanismos de control, coordinación y mejora continua que permiten garantizar la calidad y estabilidad del servicio a lo largo de la vigencia del contrato.

#### **Nivel alcanzado y puntuación provisional**

- **Nivel asignado: Excelente**
- **Puntuación provisional: 8 puntos sobre 8 posibles**

La puntuación máxima se justifica en el alto grado de detalle, adaptación específica al entorno de MERCAGRANADA, claridad organizativa y solidez del modelo de coordinación y continuidad del servicio descrito.

### **2.- PROPUESTA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO**

#### **Contenido mínimo a valorar:**

- Descripción de las actuaciones por tipología de mantenimiento.
- Procedimientos y herramientas empleadas.
- Libro de Mantenimiento Digital y trazabilidad.

#### **Evaluación técnica**

La oferta presentada por NOVA INFORMÁTICA LA PALMA, S.L. desarrolla de forma detallada y coherente el modelo de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo, conforme a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, integrándolo dentro de un sistema único de gestión del servicio orientado a la continuidad operativa y a la reducción de incidencias.

En relación con el mantenimiento predictivo, la Memoria Técnica describe un enfoque basado en la monitorización continua de sistemas críticos, el análisis de incidencias históricas y la detección temprana de patrones de fallo. Este modelo permite anticipar posibles incidencias mediante alertas y actuaciones preventivas derivadas del análisis de datos, apoyándose en herramientas de monitorización y en indicadores específicos de seguimiento, con el objetivo de minimizar interrupciones del servicio y reducir la recurrencia de incidencias.

Respecto al mantenimiento preventivo, la propuesta define de forma estructurada el alcance de las actuaciones, detallando tareas, periodicidades y ámbitos de aplicación sobre servidores, redes, sistemas de seguridad, puestos de trabajo y servicios TIC críticos. Estas actuaciones se planifican de manera coordinada con MERCAGRANADA, priorizando su ejecución fuera de los períodos de mayor impacto operativo, lo que contribuye a garantizar la continuidad del servicio sin interferir en la actividad diaria del recinto.

En cuanto al mantenimiento correctivo, la oferta establece un procedimiento claro de gestión de incidencias, que abarca desde su detección y registro hasta su resolución y cierre, con clasificación por niveles de criticidad y aplicación de los tiempos de respuesta y resolución definidos en los SLA. El modelo contempla tanto intervenciones presenciales como remotas,

asegurando la atención inmediata de incidencias críticas y la adecuada coordinación con los responsables designados por MERCAGRANADA durante todo el proceso.

La propuesta incorpora un Libro de Mantenimiento Digital, basado en un sistema de ticketing y repositorio documental, que permite la trazabilidad completa de todas las actuaciones realizadas. Dicho sistema registra de forma estructurada la información relativa a cada intervención (tipo de mantenimiento, sistema afectado, tiempos de actuación, técnico responsable y resultado), y se complementa con indicadores de seguimiento y reporting periódico, facilitando el control del servicio y la evaluación objetiva de su cumplimiento.

En conjunto, la propuesta presenta un modelo de mantenimiento técnicamente sólido, alineado con las exigencias del pliego, que cubre de forma equilibrada y coherente las tres tipologías de mantenimiento requeridas, apoyándose en procedimientos definidos, herramientas adecuadas y mecanismos efectivos de trazabilidad y control.

#### Nivel alcanzado y puntuación provisional

- Nivel asignado: Excelente
- Puntuación provisional: 8 puntos sobre 8 posibles

La puntuación máxima se justifica en la correcta diferenciación y desarrollo de las tres tipologías de mantenimiento exigidas, la planificación de actuaciones, la utilización de herramientas de control y la existencia de un sistema de trazabilidad plenamente alineado con el Pliego de Prescripciones Técnicas.

### 3.- PROPUESTA DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

#### Contenido mínimo a valorar:

- Medidas ENS, NIS2 y RGPD.
- Plan de seguridad y análisis de riesgos.
- Propuesta de CISO y protocolos de seguridad TIC.

#### Evaluación técnica

La oferta presentada por NOVA INFORMÁTICA LA PALMA, S.L. desarrolla un enfoque estructurado de seguridad de la información y ciberseguridad, alineado con los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y con el marco normativo aplicable al sector público.

En relación con el cumplimiento normativo, la Memoria Técnica incorpora de forma expresa la referencia y adecuación a los principales marcos exigidos: Esquema Nacional de Seguridad (ENS), Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Directiva NIS2, describiendo las obligaciones asociadas a cada uno de ellos y su integración en la prestación del servicio TIC. Se detallan medidas organizativas y técnicas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información y de los sistemas.

La propuesta contempla una organización clara de la seguridad, con la designación formal de un Responsable de Seguridad de la Información (CISO) adscrito al contrato, cuyas funciones se

describen en la Memoria y en el Anexo correspondiente, incluyendo la coordinación de las medidas de seguridad, la gestión de incidentes, el seguimiento del cumplimiento normativo y la interlocución con MERCAGRANADA en materia de seguridad de la información.

En cuanto a los protocolos de seguridad TIC, la oferta describe procedimientos específicos para la gestión de identidades y accesos, control de activos, copias de seguridad, continuidad de negocio y recuperación ante desastres, así como la gestión y notificación de incidentes de seguridad. Estos procedimientos se integran en el modelo global de servicio y se apoyan en herramientas de monitorización, registro y ticketing, lo que permite una actuación estructurada y trazable ante cualquier incidencia relacionada con la seguridad.

Respecto al análisis de riesgos, la propuesta incorpora un enfoque preventivo basado en la identificación de sistemas críticos, la clasificación por niveles de criticidad y la aplicación de medidas proporcionales de protección y control. Si bien se describen los principios y mecanismos de evaluación y revisión periódica de riesgos, no se aporta como parte de la oferta un documento específico de análisis de riesgos formalizado como entregable independiente, quedando su desarrollo integrado dentro de los procedimientos y revisiones periódicas del servicio.

La propuesta incluye, asimismo, indicadores de seguimiento de seguridad, que permiten evaluar el grado de cumplimiento de las medidas implantadas, el número y tipología de incidentes, los tiempos de respuesta y la eficacia de las acciones correctoras, facilitando el control continuo del servicio por parte de MERCAGRANADA.

En conjunto, la oferta cubre de forma adecuada y coherente los requisitos del pliego en materia de seguridad y cumplimiento normativo, aportando una estructura organizativa definida, procedimientos operativos claros y mecanismos de control y seguimiento alineados con las exigencias del contrato.

#### Nivel alcanzado y puntuación

- Nivel asignado: Excelente
- Puntuación provisional: 7 puntos sobre 7 posibles

La puntuación máxima se justifica en que la oferta define de forma clara y coherente la metodología de gestión de la seguridad de la información y de los riesgos asociados, alineada con los marcos ENS, NIS2 y RGPD, incluyendo la organización de la seguridad, la designación del CISO, los procedimientos operativos y los mecanismos de seguimiento.

La propuesta contempla expresamente la realización del análisis de riesgos de forma periódica y adaptada al entorno real de MERCAGRANADA una vez iniciado el servicio, lo que resulta técnicamente adecuado y coherente con la naturaleza del contrato, sin que el Pliego Técnico exija la aportación previa de una matriz de riesgos específica en fase de oferta.

### 4.- PLAN DE FORMACIÓN Y MENTORING

#### Contenido mínimo a valorar:

Formación para usuarios, tutorización in situ.

Mentoring estratégico a dirección y técnicos de MERCAGRANADA.

## Evaluación técnica

La oferta presentada por NOVA INFORMÁTICA LA PALMA, S.L. incorpora un plan de formación y mentoring que responde de forma directa a los contenidos mínimos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, orientado a mejorar el uso de los sistemas TIC, reforzar la autonomía del personal y facilitar la correcta gestión del entorno tecnológico de MERCAGRANADA.

En relación con la formación para usuarios, la Memoria Técnica y el Anexo X. Formación y mentoring, describen acciones formativas dirigidas al personal de MERCAGRANADA, centradas en el uso adecuado de los sistemas, aplicaciones y herramientas TIC, así como en la aplicación de procedimientos operativos y de seguridad. Estas acciones se plantean con un enfoque práctico, adaptado al entorno real de trabajo y a las necesidades que se detecten durante la prestación del servicio.

Respecto a la tutorización *in situ*, la propuesta contempla el acompañamiento directo del personal técnico adscrito al contrato, mediante apoyo presencial y continuo en la resolución de incidencias, la aplicación de procedimientos y el uso de herramientas TIC. Este modelo de tutorización permite un aprendizaje progresivo y contextualizado, favoreciendo la transferencia de conocimiento durante la ejecución del servicio.

En cuanto al **mentoring estratégico a la dirección y a los técnicos de MERCAGRANADA**, la oferta prevé un apoyo técnico especializado orientado a asesorar en la toma de decisiones relacionadas con la gestión del entorno TIC, la aplicación de buenas prácticas y la adaptación a nuevas necesidades técnicas y normativas. Este mentoring se integra en el modelo global de servicio y se coordina con los responsables designados por MERCAGRANADA.

En conjunto, la propuesta cubre de forma coherente y adecuada los tres aspectos exigidos en el pliego para este criterio, aportando un modelo de formación y mentoring alineado con el entorno operativo de MERCAGRANADA y orientado a la mejora continua de las capacidades internas.

## Nivel alcanzado y puntuación provisional

- **Nivel asignado: Excelente**
- **Puntuación provisional: 5 puntos sobre 5 posibles**

La puntuación máxima se justifica en que la oferta cubre íntegramente la formación para usuarios, la tutorización *in situ* y el mentoring estratégico a dirección y técnicos, conforme a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

## 5.- ASISTENCIA A LA CONTRATACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA

### Contenido mínimo a valorar:

- Asistencia en la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACE).
- Apertura de sobres electrónicos.
- Validaciones técnicas y soporte al personal jurídico interno.

## Evaluación técnica

La oferta presentada por NOVA INFORMÁTICA LA PALMA, S.L. desarrolla de forma detallada la asistencia técnica a la contratación pública electrónica, conforme a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, garantizando el correcto uso y funcionamiento de la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLACE) en los procedimientos de contratación de MERCAGRANADA.

La Memoria Técnica, a partir de la página 58, describe un procedimiento operativo tipo por expediente, estructurado en fases claramente diferenciadas, que resulta aplicable a los distintos procedimientos de contratación que pueda tramitar MERCAGRANADA, con independencia de su número o tipología. Dicho procedimiento incluye las siguientes fases:

- Preparación del expediente, con apoyo técnico en la configuración de la estructura del procedimiento, revisión de formatos y requisitos técnicos, y coordinación con el personal jurídico y técnico de MERCAGRANADA.
- Publicación en PLACE, asegurando la correcta carga de documentación, la configuración de plazos, perfiles y parámetros técnicos del expediente, y la resolución de incidencias asociadas al proceso de publicación.
- Gestión del procedimiento, con soporte técnico continuado durante la fase de presentación de ofertas, atención a incidencias técnicas de licitadores y coordinación con MERCAGRANADA para garantizar la correcta tramitación electrónica.
- Aperturas electrónicas, mediante el acompañamiento técnico durante los actos electrónicos de apertura de sobres, garantizando la operatividad de la plataforma y la correcta ejecución de los actos electrónicos.
- Soporte posterior y documentación, incluyendo el apoyo técnico en la generación, custodia y organización de la documentación electrónica derivada del procedimiento.

Para cada una de estas fases, la propuesta incorpora actuaciones técnicas concretas, estimaciones de tiempos de dedicación, mecanismos de coordinación con el personal jurídico y técnico de MERCAGRANADA, así como la documentación asociada a cada actuación. Asimismo, se definen indicadores de seguimiento, orientados a controlar la correcta ejecución de las tareas y a detectar posibles incidencias o desviaciones en el uso de la plataforma.

La oferta prevé tanto asistencia remota como presencial, en función de la naturaleza y criticidad de cada actuación, lo que permite una respuesta flexible y adaptada a las necesidades reales de MERCAGRANADA durante la tramitación de los procedimientos de contratación electrónica.

En conjunto, la propuesta cubre de forma completa y coherente los contenidos mínimos exigidos en el pliego para este criterio, aportando una metodología clara, estructurada y plenamente alineada con la operativa real de la contratación pública electrónica en MERCAGRANADA.

#### **Nivel alcanzado y puntuación provisional**

- **Nivel asignado: Excelente**
- **Puntuación provisional: 4 puntos sobre 4 posibles**

La puntuación máxima se justifica en que la oferta define un procedimiento operativo tipo por expediente, estructurado por fases, con actuaciones técnicas concretas, estimación de tiempos, coordinación con el personal jurídico interno, documentación asociada e indicadores de seguimiento, dando pleno cumplimiento a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

## 6.- SEGUIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS TIC

Contenido a valorar (según Pliego de Prescripciones Técnicas):

- Plan de continuidad de negocio.
- Gestión de usuarios.
- Copias de seguridad (backup).
- Gestión de incidentes y riesgos.
- Propuesta de revisión periódica, mejora continua e informes.

### Evaluación técnica

La oferta presentada por NOVA INFORMÁTICA LA PALMA, S.L. desarrolla un modelo completo de seguimiento de los procedimientos internos TIC, conforme a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, estructurado a través de un Sistema de Seguimiento y Mejora de Procedimientos (SSMP) claramente definido en la Memoria Técnica.

En relación con el Plan de Continuidad de Negocio, la Memoria Técnica describe la revisión estructurada del plan, la validación de escenarios críticos y la realización de simulacros periódicos documentados, integrados dentro de un calendario anual orientativo del SSMP (páginas 83-84). Asimismo, se contempla la emisión de informes de revisión y de simulacro, incluyendo lecciones aprendidas y acciones de mejora, lo que garantiza la trazabilidad y la mejora continua del plan.

Respecto a la gestión de usuarios, la oferta define procedimientos para el alta, baja y modificación de usuarios y activos TIC, apoyados en herramientas de inventario y sistemas de ticketing, permitiendo un control ordenado y trazable de permisos y accesos. Estas actuaciones se encuentran incluidas dentro del SSMP y generan informes periódicos de seguimiento, tal y como se detalla en la Memoria Técnica y en el Anexo XV (páginas 79 y 84).

En cuanto a las copias de seguridad (backup), la propuesta describe procedimientos de ejecución, verificación y restauración, incluyendo controles periódicos y pruebas reales de restauración. La Memoria Técnica contempla expresamente el seguimiento del estado de los backups y de las restauraciones dentro del sistema de reporting periódico, facilitando el control por parte de MERCAGRANADA (páginas 86-87).

La gestión de incidentes y riesgos se articula mediante procedimientos específicos que abarcan la detección, registro, análisis, resolución y cierre de incidencias, así como la identificación y tratamiento de riesgos TIC. La Memoria Técnica detalla la utilización de herramientas de ticketing, el análisis de causa raíz y la integración de estos datos en el sistema de seguimiento, permitiendo identificar incidencias recurrentes, desviaciones y riesgos relevantes (páginas 79, 86 y 87).

En relación con la revisión periódica, mejora continua e informes, la Memoria Técnica recoge de forma expresa la emisión de informes periódicos y un resumen anual ejecutivo dentro del sistema de seguimiento y mejora de procedimientos SSMP(página 78 y 79). Asimismo, en el apartado de Gobernanza del servicio y cuadro de mando, se establece que MERCAGRANADA dispondrá de una visión clara y actualizada del estado de los procedimientos, las incidencias relevantes y las desviaciones detectadas (página 86).

De manera específica, el apartado 16.19 – Reporting ejecutivo y seguimiento con MERCAGRANADA detalla un sistema de informes:

- Mensuales, con resumen de incidencias, actuaciones realizadas, cumplimiento de SLA y KPIs, estado de backups y acciones preventivas.
- Trimestrales, con análisis de tendencias, evaluación de la eficacia de los procedimientos y propuestas de mejora.
- Anuales, con una visión global del servicio, riesgos identificados y recomendaciones estratégicas.

Todo ello se encuentra descrito de forma expresa en las páginas 86 y 87 de la Memoria Técnica.

En conjunto, la propuesta cubre de forma completa y documentada todos los contenidos exigidos para este criterio, aportando procedimientos definidos, seguimiento periódico, reporting estructurado y un enfoque claro de mejora continua, plenamente alineado con lo solicitado en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

#### **Nivel alcanzado y puntuación provisional**

- Nivel asignado: Excelente
- Puntuación provisional: 4 puntos sobre 4 posibles

La puntuación máxima se justifica en que la oferta aborda de manera expresa el plan de continuidad de negocio, la gestión de usuarios, las copias de seguridad, la gestión de incidentes y riesgos, así como la revisión periódica, la mejora continua y la emisión de informes periódicos, con referencias explícitas en la Memoria Técnica (páginas 79, 83-84 y 86-87).

### **7.- SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO A PROYECTOS DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA**

#### **Contenido a valorar (según Pliego de Prescripciones Técnicas):**

- Metodología concreta de acompañamiento a la evolución tecnológica de la infraestructura actual (sin incluir SLA, soporte o atención urgente).
- Asignación de personal experto en innovación TIC y proyectos de transformación digital.
- Propuesta de actuaciones anuales concretas que la empresa ejecutaría como parte del soporte evolutivo (sin comprometer gasto ni modificar el objeto del contrato).
- Detalle de los mecanismos de coordinación con MERCAGRANADA (reuniones, planificación, interlocutores, documentación, etc.).

#### **Evaluación técnica**

La oferta presentada por NOVA INFORMÁTICA LA PALMA, S.L. contempla la prestación de un soporte técnico especializado orientado a la evolución tecnológica de la infraestructura TIC actual de MERCAGRANADA, conforme a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas y claramente diferenciado de las tareas de soporte ordinario, atención a incidencias o cumplimiento de SLA.

En relación con la metodología de acompañamiento a la evolución tecnológica, la Memoria Técnica y el Anexo XIV describen un enfoque estructurado y coherente, basado en el análisis del estado actual de la infraestructura, la identificación de necesidades de mejora, la evaluación de alternativas tecnológicas y la formulación de propuestas técnicas. Esta metodología se plantea como un proceso planificado y continuado, desarrollado en coordinación con MERCAGRANADA y orientado a apoyar la toma de decisiones técnicas sin alterar el objeto del contrato ni comprometer inversiones no previstas.

Respecto a la asignación de personal experto, la oferta identifica perfiles técnicos con experiencia acreditada en innovación TIC y proyectos de transformación digital, adscritos al contrato, que actuarán como apoyo especializado a MERCAGRANADA en el análisis de soluciones, la definición de requisitos técnicos y la valoración de alternativas tecnológicas, en el marco del acompañamiento previsto en este criterio.

En cuanto a la propuesta de actuaciones anuales, la oferta define este soporte evolutivo mediante la identificación de líneas de actuación y tipologías de proyectos susceptibles de abordarse a lo largo del año, en función de las prioridades que se determinen juntamente con MERCAGRANADA. No obstante, dichas actuaciones se formulan de manera general, sin incorporar en la oferta una relación inicial de actuaciones anuales concretas con un mayor nivel de detalle operativo, quedando su definición específica vinculada a la fase de ejecución del contrato y al conocimiento progresivo del entorno tecnológico.

Finalmente, en relación con los mecanismos de coordinación con MERCAGRANADA, la oferta describe de forma clara la celebración de reuniones periódicas de seguimiento, la designación de interlocutores técnicos, la planificación conjunta de actuaciones, la documentación de propuestas y decisiones adoptadas, y el seguimiento de las actuaciones acordadas, garantizando la trazabilidad y el control de este soporte especializado.

En conjunto, la propuesta cumple íntegramente los contenidos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas para este criterio, aportando una metodología definida, personal experto asignado y mecanismos de coordinación adecuados. La menor concreción inicial en la definición de actuaciones anuales específicas justifica una valoración elevada, aunque no máxima, dentro de la escala prevista.

#### Nivel alcanzado y puntuación provisional

- Nivel asignado: Buena
- Puntuación provisional: 3 puntos sobre 4 posibles

La puntuación se justifica en el cumplimiento completo de los requisitos del pliego y en la calidad de la metodología y de los mecanismos de acompañamiento propuestos. No se alcanza la puntuación máxima al plantearse las actuaciones anuales en términos de líneas de

actuación generales, sin una relación inicial más concreta de actuaciones específicas, manteniéndose dicha concreción para la fase de ejecución del contrato.

## RESUMEN DE PUNTUACIÓN FINAL

Criterios evaluables mediante juicio de valor para NOVA INFORMÁTICA LA PALMA, S.L.

Nº	Criterio evaluado	Puntuación máxima	Nivel alcanzado	Puntuación otorgada
1	Metodología de prestación del servicio	8	Excelente	8,0
2	Mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo	8	Excelente	8,0
3	Seguridad y cumplimiento normativo (ENS, NIS2, RGPD)	7	Excelente	7,0
4	Plan de formación y mentoring	5	Excelente	5,0
5	Asistencia a la contratación pública electrónica (PLACE)	4	Excelente	4,0
6	Seguimiento de procedimientos internos TIC	4	Excelente	4,0
7	Soporte técnico especializado a proyectos de evolución tecnológica	4	Buena	3,0
	<b>TOTAL PUNTUACIÓN CRITERIOS CON JUICIO DE VALOR</b>	<b>40</b>		<b>39,0</b>

Verificación del umbral mínimo de calidad técnica

- Umbral mínimo exigido: 20 puntos
- Puntuación máxima: 40 puntos.
- Puntuación obtenida: 39 puntos

La oferta técnica supera ampliamente el umbral mínimo de calidad técnica, resultando apta para continuar en el procedimiento de adjudicación y pasar a la fase de valoración de los criterios automáticos.

## Observación final

La puntuación final refleja un **grado de cumplimiento muy elevado** de los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, reservándose la puntuación máxima únicamente en aquellos criterios en los que la oferta alcanza un nivel de concreción y desarrollo plenamente alineado con el estándar de excelencia definido en el pliego.

## CONCLUSIÓN TÉCNICA

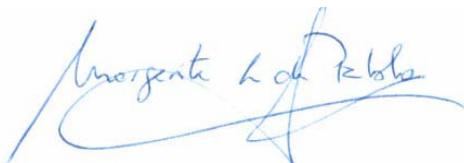
Examinada la Memoria Técnica y la documentación presentada por NOVA INFORMÁTICA LA PALMA, S.L. (Anexos IV a XVII), y realizada la valoración conforme a los criterios sujetos a juicio de valor establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se constata que la oferta cumple íntegramente los requerimientos técnicos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La propuesta presenta una metodología de prestación del servicio adecuada al entorno de MERCAGRANADA, incorpora procedimientos definidos de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo, garantiza el cumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad de la información y protección de datos, y contempla la formación, el acompañamiento técnico y el soporte especializado previstos en el contrato. Asimismo, incluye la asistencia a la contratación pública electrónica y el seguimiento de los procedimientos internos TIC, con mecanismos de control, revisión y mejora continua.

Como resultado de la valoración de los criterios evaluables mediante juicio de valor, y no habiéndose identificado incumplimientos técnicos ni desviaciones respecto del alcance y requisitos definidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, la oferta obtiene una puntuación total de 39 puntos sobre un máximo de 40, superando ampliamente el umbral mínimo de calidad técnica establecido en el pliego.

En consecuencia, desde el punto de vista técnico, la oferta presentada por NOVA INFORMÁTICA LA PALMA, S.L. se considera conforme, adecuada y viable, por lo que procede su admisión y su continuidad en el procedimiento de adjudicación para la valoración de los criterios automáticos.

En Granada, a 23 de enero de 2026



Fdo. Margarita López de Pablo López  
Directora Técnica y Servicios