

VALORACIÓN TÉCNICA

S-03557-2025

P. Haz- Plataforma LMS

El objeto del presente documento es realizar la valoración técnica del expediente S-03557-2025 P. Haz- Plataforma LMS, para la misma se tendrá en cuenta lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Técnicas (en adelante PCT), así como lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Generales (en adelante PCG), relativo a los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor.

La valoración técnica de las ofertas se realizará en atención a la información aportada por los licitadores en su oferta técnica para llevar a cabo la prestación del servicio, en atención a lo establecido en el Anexo II, páginas 17 a 19 del PCG:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN
Criterios de valoración sujetos a juicio de valor (sobre B1)	40 puntos
Modelo de soporte y resolución de incidencias	20 puntos
Propuesta del recurso propuesto como administrador funcional de la plataforma	20 puntos

Para este expediente se han recibido cinco ofertas:

- 3OES LEADING SOFTWARE, S.L.
- DLTCODE, S.L.
- OPEN SIST DE INFORMACIÓN INTERNET, S..L.
- TELEFONICA EDUCACION DIGITAL, S.L.U.
- UTE TECHHEROX – TICSMART

Se procede a analizar cada una de las ofertas:

3OES LEADING SOFTWARE, S.L.

La oferta presentada sigue la estructura requerida en el PCT incluyendo en ella el Modelo de soporte y resolución de incidencias y la Propuesta de recurso de administrador funcional de la plataforma, objetos de valoración en este documento.

La propuesta presentada cumple con los requisitos de mantenimiento, disponibilidad y niveles de servicio establecidos en el PCT. No obstante, la descripción del servicio de soporte resulta insuficiente y presenta carencias significativas: no se detallan los circuitos de resolución de incidencias por roles ni línea de actividad, no se proporciona una

categorización por tipología de incidencias funcionales, ni se hace referencia a las problemáticas asociadas a los recursos de aprendizaje o la integración con SAP, lo que impide vincular el servicio de soporte con la descripción funcional de la plataforma definida en el PCT. Esta falta de especificidad se considera una deficiencia sustancial en términos de calidad y alcance del servicio.

En relación con el recurso propuesto como administrador funcional, la información aportada resulta insuficiente para acreditar las destrezas que den respuesta completa a la naturaleza de las funcionalidades específicas de la plataforma descritas en el PCT, tales como los circuitos de admisión, los procesos evaluativos o la integración con SAP. Tampoco se describen tareas específicas asociadas al rol funcional dentro de una plataforma educativa, ni se mencionan conocimientos en herramientas complementarias como sistemas de gestión académica, secretaría virtual, CRM, pasarelas de pago, Kaltura o mecanismos de autenticación SSO. En consecuencia, la información presentada no permite validar satisfactoriamente la idoneidad del recurso para asumir las funciones requeridas en la administración funcional de la plataforma.

DLTCODE, S.L

La oferta presentada sigue la estructura requerida en el PCT incluyendo en ella el Modelo de soporte y resolución de incidencias y la Propuesta de recurso de administrador funcional de la plataforma, objetos de valoración de este documento.

En relación al modelo de soporte y resolución de incidencias, la propuesta presentada cumple con los requisitos de mantenimiento, disponibilidad y niveles de servicio establecidos en el PCT. No obstante, la descripción del modelo de soporte y resolución de incidencias describe los flujos de reporte y resolución de forma descontextualizada, sin relación alguna con la descripción funcional detallada en el PCT. Esta falta de especificidad se considera una deficiencia sustancial en términos de calidad y alcance del servicio.

En relación al recurso propuesto de administrador funcional, la información presentada no concreta las destrezas propias de administración funcional y ni en el uso de tecnologías y herramientas de LMS. Se hace referencia al liderazgo técnico en 3 proyectos de naturaleza formativa pero no se concreta el tipo de plataforma, herramientas o aplicaciones administradas en estas experiencias referenciadas. Entre las certificaciones reseñadas en el CV del recurso no se incluyen de LMSs. En consecuencia, la información presentada no permite validar satisfactoriamente la idoneidad del recurso para asumir las funciones requeridas en la administración funcional de la plataforma.

OPEN SIST DE INFOR INTERNET SL

La oferta presentada sigue la estructura requerida en el PCT, incluye también la Propuesta de recurso de administrador funcional de la plataforma pero no detalla un Modelo de soporte y resolución de incidencias, que es uno de los objetos de valoración

de este documento. En este sentido, la oferta únicamente incluye una referencia breve que indica que el soporte está dirigido exclusivamente al equipo del proyecto HAZ, sin contemplar la atención al resto de la comunidad educativa (estudiantes y docentes). Esta limitación se confirma en las páginas 42 y 43, donde se mencionan los perfiles “administrador, desarrolladores, soporte y clientes”, sin especificar mecanismos ni alcance para la atención de usuarios finales. Esta restricción supone una cobertura insuficiente del servicio, ya que no garantiza la disponibilidad de soporte funcional y operativo para todos los actores del ecosistema formativo, lo que impacta negativamente en la calidad y continuidad del servicio.

En relación al recurso propuesto de administrador funcional, se aporta un perfil que acredita experiencia en administración funcional de plataformas LMS y en tareas operativas relacionadas con la formación, pero no cumple con los requisitos críticos establecidos: no se evidencian destrezas en procesos académicos como los circuitos de admisión y matriculación descritos en PCT, no se aportan referencias a integraciones con SAP y la descripción funcional, aunque amplia en aspectos técnicos, no cubre la totalidad de las labores requeridas para la gestión académica integral que requiere la plataforma de Haz.

TELEFONICA EDUCACION DIGITAL, SLU

La oferta presentada sigue la estructura requerida en el PCT incluyendo en ella el Modelo de soporte y resolución de incidencias y Propuesta de recursos de administrador funcional de la plataforma, objetos de valoración de este documento.

El informe técnico muestra una comprensión sólida y profunda de la naturaleza técnica y funcional de la plataforma Haz y sus integraciones y esto tiene una expresión clara en su propuesta de recursos para la administración funcional de la plataforma y de la propuesta de soporte que procedemos a valorar.

En relación a la propuesta de recursos de administrador funcional de la plataforma Haz, el licitante propone tres perfiles para cubrir las tareas de administración funcional de la plataforma: un administrador funcional senior de perfil técnico especializado en integraciones y desarrollos de plataformas LMS como Moodle, Open LMS y Blackboard Learn; un administrador funcional especializado en Moodle, Open LMS para ocuparse de la administración en el ámbito del *learning management system*; y, un tercer recurso de administradora funcional especializada en Classliffe y Open LMS para ocuparse del ámbito del *academic management system*; lo que se valora muy favorablemente porque ofrece una cobertura integral del ecosistema de Haz y asegura la optimización de procesos en un contexto en el que se prevé contar con 65.000 estudiantes. La documentación aportada incluye la información curricular ampliamente detallada de estos tres perfiles y en ella se acredita un nivel avanzado de las destrezas funcionales, técnicas, pedagógicas y organizacionales propias de la administración e integración de plataformas LMS, un conocimiento especializado en tecnologías digitales para la gestión del aprendizaje y sus

procesos académicos, operativos y económico-administrativos. Asimismo, para ilustrar la idoneidad de la tríada de administración funcional que se propone se ha incluido en la oferta un caso de ejemplo que detalla todas las tareas de administración vinculadas a los procesos de admisión enumerados en el PCT y cómo serían gestionadas por los recursos propuestos. En resumen, toda esta información permite valorar muy satisfactoriamente la idoneidad de los perfiles y, por este motivo, se toman como referente comparativo para la evaluación de las propuestas.

En relación a la propuesta Modelo de soporte y resolución de incidencias que se detalla en las páginas 57 a 87 de la oferta, la oferta presentada por el licitante se valora muy favorablemente por su claridad, estructura y alineación con los requerimientos técnicos y funcionales del PCT. La descripción del servicio refleja un conocimiento profundo de la operativa del ecosistema HAZ y de los procesos críticos que deben garantizarse para mantener la continuidad académica y administrativa. Este entendimiento se traduce en un modelo de soporte integral que combina atención funcional y técnica a toda la comunidad educativa. El modelo destaca por su organización en niveles de soporte claramente definidos y por incorporar una categorización detallada por tipología de incidencias funcionales, incluyendo aquellas asociadas a recursos de aprendizaje y a la integración con SAP. Esta clasificación permite vincular el servicio de soporte con la descripción funcional de la plataforma definida en el PCT, asegurando que cada incidencia se aborda con un enfoque coherente y orientado a la restitución rápida del servicio. Por todo esto, el modelo de soporte se valora como muy satisfactorio y establece la base comparativa para la valoración de este servicio.

UTE TECHHEROX - TICSMART.

La oferta presentada sigue la estructura requerida en el PCT incluyendo en ella el Modelo de soporte y resolución de incidencias y la Propuesta de recurso de administrador funcional de la plataforma, objetos de valoración de este expediente.

La propuesta presentada cumple con los requisitos de mantenimiento, disponibilidad y niveles de servicio establecidos en el PCT. No obstante, la descripción del servicio de soporte resulta insuficiente y presenta carencias significativas. El enfoque se limita a la gestión de incidencias a nivel de administración sin contemplar la totalidad del ecosistema formativo de la plataforma que se detalla en el PCT. La definición del modelo de soporte 24x7 para la comunidad educativa es imprecisa, restringiéndose a la indicación genérica de que se atenderán “incidencias del LMS, peticiones estándar y consultas de uso”. No se detallan, pues, los circuitos de resolución de incidencias por roles ni línea de actividad, no se proporciona una categorización por tipología de incidencias funcionales, ni se hace referencia a las problemáticas asociadas a los recursos de aprendizaje o la integración con SAP, lo que impide vincular el servicio de soporte con

la descripción funcional de la plataforma definida en el PCT. Esta falta de especificidad se considera una deficiencia sustancial en términos de calidad y alcance del servicio.

En relación al recurso propuesto de administrador funcional, si bien se realiza una descripción detallada y exhaustiva de las funciones y responsabilidades asociadas al puesto, la misma no sirve para determinar la idoneidad de la persona propuesta para administrador funcional. Se indica experiencia en: administración de plataformas LMS en modalidad SaaS sin especificar cuáles, integración SSO sin indicar ninguno en concreto, integración con SAP sin especificar que módulos o aspectos que permitan evaluar dicha experiencia. No se hace referencia a destrezas relacionadas específicamente con el proceso académico como son los flujos de admisión, matriculaciones, rúbricas, gestión de CRM, entre otras. En consecuencia, la información presentada no permite validar satisfactoriamente la idoneidad del recurso para asumir las funciones requeridas en la administración funcional de la plataforma.

En atención a lo expuesto, se valora de la siguiente forma:

LICITANTE	Modelo de soporte y resolución de incidencias	Propuesta del recurso propuesto como administrador funcional de la plataforma	PUNTOS
3OES LEADING SOFTWARE SL	6	6	12
DLTCODE, S.L	0	5	5
OPEN SIST DE INFOR INTERNET SL	2	10	12
TELEFONICA EDUCACION DIGITAL, SLU	20	20	40
UTE TECHHEROX - TICSMART	6	6	12