

Navarra de Servicios
y Tecnologías

Servicios y TIC para las Administraciones
Públicas, Organismo y Sociedades
dependientes u otras



INFORME

Valoración técnica para la contratación de SOPORTE DE SISTEMAS DE
TELEFONÍA FIJA DISTRIBUIDA DEL GOBIERNO DE NAVARRA

Octubre de 2021



NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS, S.A.U.

c) Orkoien S/N
31011 Pamplona - Iruña
Tfno: 848 420 500

INDICE

1	OBJETO	3
2	CONCURRENCIA	4
3	VALORACIÓN TÉCNICA	5
3.1	Mantenimiento correctivo. (4 puntos)	5
3.2	Mantenimiento preventivo. (2 puntos)	6
3.3	Mantenimiento Evolutivo. (2 puntos)	6
3.4	Regularización de Software Assurance. (6 puntos).....	7
3.5	Asistencia técnica. (3 puntos)	7
3.6	Mejora tecnológica. (3 puntos)	8
4	RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS	9

1 OBJETO

NASERTIC gestiona y administra la plataforma y los sistemas de telefonía que prestan servicio a Gobierno de Navarra y sociedades públicas de la Corporación empresarial de Navarra. Dentro de dichas labores de gestión, operación y administración Nasertic, requiere de soporte de externo para las labores de soporte tanto de 2º nivel como de fabricante. En este contexto, y dado que el contrato actual está próximo a finalizar, Nasertic ha licitado un nuevo procedimiento de contratación.

El objeto de este documento es complementar dicho procedimiento de contratación con el informe técnico de valoración de las ofertas presentadas. La valoración se ciñe a los criterios establecidos en el pliego.

2 CONCURRENCIA

Finalizado el plazo de presentación de ofertas, se ha recibido documentación de las siguientes empresas:

- Euskaltel.
- Telefónica.

3 VALORACIÓN TÉCNICA

De las ofertas analizadas se considera que ambas propuestas de Euskaltel y Telefonica cumplen los requerimientos mínimos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas particulares.

En consecuencia, se pasa a valorar las propuestas de los dos candidatos, de acuerdo a los siguientes puntos descritos en el pliego:

3.1 Mantenimiento correctivo. (4 puntos)

En este apartado se han valorado los aspectos relativos a los recursos humanos puestos a disposición del contrato para la realización de las actividades de mantenimiento correctivo. Para ello se ha considerado la documentación aportada, así como una hoja resumen con el equipo de trabajo presentado para el contrato. Además, se ha tenido en cuenta la elaboración de un caso práctico planteado en el pliego en la que se debe indicar cómo se procedería de acuerdo a las condiciones indicadas en el pliego.

La propuesta de Euskaltel aporta una tabla resumen detallada con la descripción de todos los intervinientes previstos para el contrato reflejando las siguientes figuras: 2 Director de proyecto, 12 Técnicos de 2º Nivel, 6 especialistas de apoyo, Gestor comercial. Los componentes son tanto de la propia Euskaltel como de la empresa Lanmedia, empresa especialista en equipos y tecnología del fabricante Mitel, así como referencia al soporte de Nivel 3 al propio personal del fabricante.

Telefónica presenta una tabla resumen detallada con la descripción de todos los intervinientes previstos para el contrato reflejando las siguientes figuras: 1 Director de proyecto, 7 Técnicos de 2º Nivel, 4 especialistas de apoyo, Gestor comercial, Gestor Postventa, Ingeniero de cliente, Gestor de servicio técnico. Los componentes son tanto de la propia Telefónica como de la empresa Lanmedia, empresa especialista en equipos y tecnología del fabricante Mitel, así como referencia al soporte de Nivel 3 de fabricante al propio personal de Mitel.

Ambas propuestas presentan detalle de los recursos humanos y equipos de trabajo, si bien Euskaltel presenta un mayor número de personas.

Por otro lado, ambas propuestas analizan y presentan el caso práctico planteado en pliego, si bien Euskaltel aporta una mayor descripción y un esquema explicativo mientras que Telefónica sólo aporta un esquema.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Euskaltel	Telefónica
4,00	2,85

3.2 Mantenimiento preventivo. (2 puntos)

En este apartado se ha valorado el plan de mantenimiento preventivo en los distintos sistemas objeto del contrato, así como la presentación de un check-list a cumplimentar en las actuaciones indicadas dentro del plan de trabajos preventivos.

Euskaltel incluye la realización de actuaciones y chequeos con una periodicidad de 2 al año en la plataforma y sistemas de la solución de Comunicaciones de Voz . Indica plazos y duración de cada actividad propuesta.

Telefónica presenta la realización de Backup de los sistemas sin aportar periodicidad ni detalle de las actividades a realizar.

Ninguna de las dos propuestas presenta un plan de mantenimiento preventivo como tal ni documentación respecto al resumen (checklist) del resultado de cada actuación.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Euskaltel	Telefónica
0,5	0,20

3.3 Mantenimiento Evolutivo. (2 puntos)

En este apartado se ha valorado el plan de mantenimiento evolutivo en los distintos sistemas objeto del contrato, así como la presentación de un cronograma a cumplimentar para las actuaciones indicadas dentro del plan de trabajo en cada sistema a evolucionar y sus dependencias.

Euskaltel presenta las actividades de asesoramiento y asistencia remota, previas a una subida de versión de los sistemas objeto del contrato. Además, incluye y detalla la formación sobre las novedades que resulten de la actualización, así como otras formaciones que puedan estar relacionadas. También presenta un plan de implantación para la subida de versión de los sistemas incluyendo la parte de formación y todas las actuaciones de evolución. No presenta cronograma.

Telefónica presenta las actividades de asesoramiento y asistencia remota, previas a una subida de versión de los sistemas objeto del contrato. Además, incluye y detalla la formación sobre las novedades que resulten de la actualización. También presenta un plan de implantación para la subida de versión de los sistemas incluyendo la parte de formación y todas las actuaciones de evolución. No presenta cronograma, aunque indica plazos estimados a groso modo para las tareas requeridas.

En consecuencia, ninguna de las propuestas alcanza la máxima puntuación, pero se considera que la propuesta de Telefónica es algo más detallada que la de Euskaltel.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Euskaltel	Telefónica
1,50	1,75

3.4 Regularización de Software Assurance. (6 puntos)

En este apartado se han valorado los aspectos relativos al plan de regularización de planta para aplicar el soporte de fabricante (SWA-Software Assurance). Además, se ha valorado aspectos relativos al incremento de planta sin coste adicional y al porcentaje de descuento sobre el precio de lista que se aplicará al incremento de planta en cada regularización, tal y como se indica en el pliego.

La propuesta de Euskaltel incluye de manera muy detallada cómo funciona la contratación del SWA en el fabricante Mitel, aplicando dicho detalle a su propuesta de regularización vinculada a la renovación anual del contrato, en base a un informe previo que elaborará al efecto.

Telefónica, sin embargo, indica que se hará de manera anual, pero no aporta detalle en su propuesta sobre como lo haría.

Respecto a los porcentajes para incremento de planta, Euskaltel presenta el 0,25 % de incremento de licencias de Usuario sobre la planta actual que se evalúa en 13.000 usuarios, siendo estas ampliaciones exclusivamente referidas a los 4 Items asociados al usuario de MX ONE. Telefónica incluye un incremento del 10% de planta sin coste adicional y sin limitar el tipo de licencia.

Por último, en relación al descuento sobre precio de lista a aplicar para las regularizaciones de planta, Euskaltel indica que se aplicará a las regularizaciones del SWA de usuario indicadas anteriormente por periodos anuales y será del 30% sobre los precios PVP. Telefónica incluye un 20% de descuento sobre precio de lista para los conceptos relativos a licencias SWA sin limitar el tipo de licencia.

Se considera que Telefónica ofrece una regularización de SWA mejor dado que lo aplica a toda la planta y no solo a licencias de usuario. Sin embargo, el plan de regularización está mucho más detallado en la propuesta de Euskaltel.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Euskaltel	Telefónica
3,05	4,25

3.5 Asistencia técnica. (3 puntos)

En este apartado se han valorado los aspectos relativos a los recursos humanos puestos a disposición del contrato para la realización de las actividades de asistencia técnica. Para ello se ha considerado la documentación aportada, así como una hoja resumen con el equipo de trabajo presentado para esta actividad. Además, se ha tenido en cuenta la elaboración de un caso práctico planteado en el pliego en la que se debe indicar cómo se procedería de acuerdo a las condiciones indicadas en el pliego.

Ambas propuestas presentan una tabla resumen con el personal consignado para la actividad dentro del proyecto junto con los datos de cada uno de ellos. Por ello, consiguen una valoración similar, si bien Euskaltel un poco superior debido a que incluye más personal en su propuesta (12 técnicos y 6 especialistas frente a 11 técnicos y 4 especialistas de apoyo).

En la resolución del caso práctico Euskaltel es más minucioso presentando la resolución de dos supuestos sobre el caso planteado (uno de sólo consulta y otro de consulta con intervención) en los que aporta tanto un esquema explicativo como una descripción detallada. Telefónica presenta sólo un caso práctico resuelto en un esquema explicativo.

Se considera la propuesta de Euskaltel como la mejor en este apartado y por ello consigue la máxima puntuación.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Euskaltel	Telefónica
3,00	1,425

3.6 Mejora tecnológica. (3 puntos)

Por último, se han valorado las ofertas presentadas en relación con mejoras tecnológicas que se han considerado de interés para mejorar o evolucionar la plataforma agregando elementos, sistemas o configuraciones no incluidas en la plataforma de telefonía actual.

Ambas ofertas presentan mejoras si bien la propuesta de Euskaltel cubre un amplio abanico de opciones de distinta índole (Integración con Directorio activo, Monitorización, Movilidad con Teams, Seguridad, Sistema de Grabación y Integración con Session Border Controller-SBC). La propuesta de Telefónica presenta la incorporación de la plataforma colaborativa de Mitel Micollab. Todas las propuestas presentadas tienen su valoración económica bien desglosada y valorada.

Dado el alto número de opciones presentadas por Euskaltel, se considera ésta la mejor opción y por ello obtiene la mejor puntuación, puntuándose la opción de Telefónica de manera proporcional dado que presenta una única propuesta.

La puntuación obtenida en este apartado es la siguiente:

Euskaltel	Telefónica
3,00	1,33

4 RESUMEN DE PUNTUACIONES TÉCNICAS

De las puntuaciones parciales obtenidas en la propuesta presentada se obtiene la siguiente valoración técnica global, sobre un total de 20 puntos.

Puntos a valorar	Puntuación máxima	Puntuación Euskaltel	Puntuación Telefónica
Mantenimiento Correctivo	4,00	4,00	2,85
Mantenimiento Preventivo	2,00	0,50	0,20
Mantenimiento Evolutivo	2,00	1,50	0,20
Regularización de SWA	6,00	3,05	4,25
Asistencia Técnica	3,00	3,00	1,43
Mejora Tecnológica	3,00	3,00	1,33
Total	20,00	15,05	10,26

En Pamplona a 22 de octubre de 2021

Iñigo Ariz Arnedo

Área de Ingeniería de Red

Patxi Ruiz Martín

Área de Ingeniería de Red

Adrian Beruete Lacomba

Área de Ingeniería de Red