



INFORME TÉCNICO PARA ADJUDICACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE FIREWALLS

22 Octubre de 2021



Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A.

| C/ Orcoyen, s/n. 31011 Pamplona - Navarra |
| info@nasertic.es | www.nasertic.es
| Tel: 848 420 500 | Fax: 848 426 751

Contenido

1. OBJETO	3
2. CONCURRENCIA.....	3
3. CAPACIDAD TÉCNICA	3
3.1 Propuesta Técnica	4
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES TECNICAS	10

1. OBJETO

El objeto de este documento es realizar un informe sobre las ofertas que se han presentado al procedimiento de adquisición del mantenimiento de la infraestructura de firewalls gestionada por Nasertic

2. CONCURRENCIA

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

- **Telefónica Empresas.** (en adelante, Telefónica)
- **Specialist Computer Centres, S.L** (en adelante, SCC)
- **Integrated Technology Systems, S.L.)** (en adelante ITS)

3. CAPACIDAD TÉCNICA

Las condiciones reguladoras incluyen una relación de los elementos a valorar en las diferentes ofertas presentadas, así como la puntuación máxima asignada a cada uno de ellos. Se han revisado las propuestas recibidas y se han puntuado de acuerdo a dichos criterios.

CRITERIO DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA
Propuesta técnica	10
Ampliación del soporte, bolsa de horas, horarios, servicios incluidos	6
Auditorías y documentación	2

Número de canales de comunicación de incidencias y solicitudes	1
Mejora del SLA	1

Los criterios de valoración de cada uno de los aspectos es el siguiente:

- Ampliación del soporte, bolsa de horas, horarios, servicios incluidos: Es este apartado se valorará que se amplíen o bien las horas de soporte, el número de acciones, (creación de reglas atención a incidencias etc), fuera de horario de trabajo, de forma que se amplíe el servicio ofertado.
- Auditorías y documentación: En este apartado se valorará tanto el número de auditoría, así como la exhaustividad de las mismas y la documentación aportada.
- Número de canales de comunicación de incidencias y solicitudes: Se valorarán los diferentes canales y capacidades para poder reportar incidencias, así como la facilidad de los mismos.
- Mejora del SLA: Se valorarán mejoras en los tiempos de respuesta y atención en el servicio prestado, es decir, mejorar los SLAs solicitados en la oferta.

A continuación, se detalla la valoración técnica obtenida en cada uno de los criterios especificados en el pliego.

3.1 Propuesta Técnica

TELEFÓNICA:

En base a los criterios de valoración señalados, y según la propuesta técnica efectuada por **Telefónica**, presenta una oferta que cumple con los requerimientos del pliego en los que además se pueden destacar los siguientes aspectos.

Respecto a la ampliación del soporte:

- Horario de atención de 24h, incluyendo los horarios de fuera de la oficina de Nasertic.
- Corrección de vulnerabilidades identificadas en el equipamiento a mantener.

- Adición de soporte especializado durante el horario de 24x7, sin límite de horas anuales.
- Sin límite de acciones anuales en la planificación y ejecución de cambios, **aunque los cambios de prioridad media o baja se realizarán en la siguiente venta de actuación.**

No se aplican los 6 puntos debido a que los cambios de baja prioridad se aplican al día siguiente. Por lo que se le aplica 5,5 puntos sobre 6.

Respecto al apartado de Auditorías y documentación:

- Realización de un mantenimiento preventivo anual/auditoría, que mejoren en el grado de seguridad, disponibilidad y rendimiento del entorno.
- Envío de informes automáticos, por defecto semanales que incluye:
 - o Resumen del número de incidencias y peticiones realizadas.
 - o Resumen del número de incidencias gestionadas.

No se aplican los 2 puntos debido a que no se especifica claramente el contenido de la auditoría, ni de la documentación asociada. Por lo que se aplica 1 punto sobre 2.

Respecto al Número de canales de comunicación:

- **Disponibilidad de 7 canales diferentes de contacto.**

Se le aplica 1 puntos debido a la cantidad, y facilidad de contacto explicitado en la oferta.

Respecto a la mejora de los SLAs:

- No hay mejora de los tiempos de SLAs.

Basándonos en la tabla de valoración objetiva se puede concluir la siguiente valoración

Criterio de Valoración	Valoración
Ampliación del soporte, bolsa de horas, horarios, servicios incluidos	5,5

Auditorías y documentación	1
Número de canales de comunicación de incidencias y solicitudes	1
Mejora del SLA	0

SCC:

En base a los criterios de valoración señalados, y según la propuesta técnica efectuada por **SCC**, presenta una oferta que cumple con los requerimientos del pliego en los que además se pueden destacar los siguientes aspectos:

Respecto a la ampliación del soporte:

- Horario de atención de 24h, incluyendo los horarios de fuera de la oficina de Nasertic.
- Bolsa de 50 horas para resolución de dudas.
- Resolución de incidencias en 24x7.
- Cambio de configuraciones a solicitud de Nasertic en 24x7
- Corrección de vulnerabilidades identificadas en el equipamiento a mantener.

No se aplican los 6 puntos debido a que no se amplían el número de horas de soporte ni de las acciones a contemplar, o al menos no se entiende claramente al estar separado en CheckPoint y Palo alto. Por lo tanto se le aplica una valoración de 5 sobre 6.

Respecto al apartado de Auditorías y documentación:

- Upgrades y auditoría anual.
 - o Comprobación general integridad.
 - o Pruebas de conmutación entre nodos.
 - o Determinar reglas necesarias y eliminar obsoletas, mejorar la priorización.
 - o Verificación de las copias de seguridad
 - o Revisión y borrado de reglas obsoletas trimestralmente.
 - o Actualización de la documentación y Visio de los FW.
- Envío de informes automáticos:
 - o Informe diario de las incidencias y solicitudes realizadas.

- Informe mensual detallado.

Se le aplican los 2 puntos debido a que se especifica claramente el contenido de la auditoría, se realizan verificaciones de las copias de seguridad, se realizan las pruebas de conmutación y se actualiza la documentación asociada. Por lo que se aplica 2 punto sobre 2.

Respecto al Número de canales de comunicación:

- Acceso Web, telefónico y por email.

Se le aplica 0,5 puntos debido la posibilidad de tener 3 medios de comunicación, y facilidad de contacto explicitado en la oferta.

Respecto a la mejora de los SLAs:

- No hay mejora de los tiempos de SLAs.

Basándonos en la tabla de valoración objetiva se puede concluir la siguiente valoración

Criterio de Valoración	Valoración
Ampliación del soporte, bolsa de horas, horarios, servicios incluidos	5
Auditorías y documentación	2
Número de canales de comunicación de incidencias y solicitudes	0,5
Mejora del SLA	0

ITS:

En base a los criterios de valoración señalados, y según la propuesta técnica efectuada por **ITS**, presenta una oferta que cumple con los requerimientos del pliego en los que además se pueden destacar los siguientes aspectos:

Respecto a la ampliación del soporte:

- Horario de atención de 24h, incluyendo los horarios de fuera de la oficina de Nasertic.
- Bolsa de 50 horas para intervenciones no cubiertas en el alcance del servicio.
- Resolución de incidencias en 24x7.
- Cambio de configuraciones a solicitud de Nasertic horario fuera de la oficina.
- Corrección de vulnerabilidades identificadas en el equipamiento a mantener.

No se aplican los 6 puntos debido a que no se amplían el número de horas de soporte ni de las acciones a contemplar, o al menos no se entiende claramente al estar referenciado al servicio Gold que no especifica claramente su alcance. Por lo tanto, se le aplica una valoración de 5 sobre 6.

Respecto al apartado de Auditorías y documentación:

- Upgrades y auditoría anual.
 - o Pruebas de conmutación entre nodos.
 - o Verificación de reglas copias de seguridad, etc.
 - o Actualización de la documentación de los FW.
- Envío de informes automáticos:
 - o Informe semestral detallado.

Se le aplica 1 punto debido a que se especifica el contenido de la auditoría, se realizan una serie de acciones valorables en la auditoría. Pero en los informes sólo se reporta un informe semestral. Por lo que se aplica 1 punto sobre 2.

Respecto al Número de canales de comunicación:

- Canales de comunicación únicamente por teléfono o email (en incidencias o fuera de horario sólo teléfono)

Se le aplica 0 puntos debido a que sólo se dispone de un teléfono y un email, y en emergencias sólo el teléfono, para la comunicación, y facilidad de contacto explicitado en la oferta.

Respecto a la mejora de los SLAs:

- No hay mejora de los tiempos de SLAs.

Basándonos en la tabla de valoración objetiva se puede concluir la siguiente valoración

Criterio de Valoración	Valoración
Ampliación del soporte, bolsa de horas, horarios, servicios incluidos	5
Auditorías y documentación	1
Número de canales de comunicación de incidencias y solicitudes	0
Mejora del SLA	0

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES TECNICAS

De las puntuaciones obtenidas en las propuestas técnicas se obtiene la siguiente valoración de cada una de las ofertas realizadas:

PUNTUACIÓN OFERTA TÉCNICA	Puntos Asignados	Telefónica	SCC	ITS
ASPECTOS VALORADOS				
Propuesta Técnica	10	7,5	7,5	6

En Pamplona, a 22 de octubre de 2021,

Fdo. José María Arce
Equipo Sistemas Distribuidos