

Navarra de Servicios
y Tecnologías

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



INFORME DE VALORACIÓN DE CRITERIOS CUALITATIVOS

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DE EQUIPAMIENTO JUNIPER

enero de 2023/2023ko urtarrila



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.....	3
3	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS OBLIGATORIOS.....	3
4	VALORACIÓN TÉCNICA DE LOS CRITERIOS CUALITATIVOS	4
4.1	Puntuaciones del Lote 1.....	5
4.2	Puntuaciones del Lote 2.....	6
5	RESUMEN DE PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LOS CRITERIOS CUALITATIVOS	9

1 OBJETO

Navarra de Servicios y Tecnologías S.A.U. (NASERTIC) es una empresa perteneciente a la Corporación Pública Empresarial de Navarra (CPEN) que se dedica, entre otras actividades, a la explotación de servicios de comunicaciones electrónicas para el sector público en Navarra.

Es precisamente en este ámbito de actividad en el que NASERTIC presta los servicios corporativos de conexión de Gobierno de Navarra y Sociedades Públicas en modalidad de autoprestación. Dichos servicios se ofrecen a través de dos redes de transporte independientes: la red Carrier Ethernet (en adelante red CE) y la red Transporte MPLS (en adelante TM). Ambas redes usan tecnología MPLS para realizar el transporte, y ambas se apoyan en equipos Juniper. Por ese motivo, Nasertic ha puesto en marcha una licitación que tiene por objeto regular las condiciones bajo las cuales se prestarán a NASERTIC los servicios de soporte de fabricante (3º nivel) y para el mantenimiento de 2º nivel, asistencia técnica especializada y de asesoramiento sobre el equipamiento Juniper que conforman dos redes de transporte independientes: la red CE y la red TM. Esta licitación se divide en dos lotes:

- Lote 1: soporte de equipamiento Juniper de red CE.
- Lote 2: soporte de equipamiento Juniper de red TM.

Una vez recibidas las ofertas de los licitantes, el presente documento justifica las valoraciones técnicas otorgadas dentro de los criterios cualitativos indicados en el pliego de cláusulas administrativas.

2 CONCURRENCIA

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

- ACUNTIA, S.A.U. (marca Axians), para el lote 2.
- SATEC, Sistemas Avanzados de Tecnología, S.A, para los lotes 1 y 2

3 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS OBLIGATORIOS

En el pliego de prescripciones técnicas se establecieron los siguientes requerimientos obligatorios aplicables tanto a lote 1 como a lote 2.

Director/a de proyecto:

- Conocimiento actualizado de los equipos y dispositivos objeto de este contrato.
- Experiencia mínima de 4 años en coordinación de grupos de trabajo.

Técnicos especialistas del grupo de soporte (mantenimiento correctivo):

- El equipo técnico dispondrá de al menos dos técnicos con certificaciones de Juniper dentro de la línea de Service Provider, siendo uno de ellos JNCIP-SP.

- Será obligatorio que los técnicos participantes en el proyecto tengan una experiencia demostrable de 4 años en proyectos similares.

Técnicos especialistas del grupo de asistencia técnica:

- El equipo técnico dispondrá de al menos dos técnicos con certificaciones de Juniper dentro de la línea de Service Provider, siendo uno de ellos JNCIP-SP.
- Será obligatorio que los técnicos participantes en el proyecto tengan una experiencia demostrable de 4 años en proyectos similares.

Se ha comprobado que las ofertas presentadas cumplen los requerimientos mínimos exigidos.

Por lo que se refiere a los servicios de nivel 3, las ofertas declaran explícitamente respaldo del servicio de soporte con servicios de fabricante Juniper que garantizan los niveles de servicio exigidos en cada lote.

4 VALORACIÓN TÉCNICA DE LOS CRITERIOS CUALITATIVOS

Los anexos del pliego de cláusulas administrativas establecen los criterios usados para la valoración de los aspectos técnicos en lote 1 y 2, ambos sobre un total de 40 puntos.

Los aspectos valorables en el lote 1 se refieren al director/a de proyecto, al equipo de trabajo para soporte, al equipo de trabajo para asistencia técnica, los procedimientos de actuación y la asistencia in situ en INTERXION-MAD1. Este es el desglose de la puntuación.

LOTE 1		Peso
Puntuación máxima de la calificación técnica		40
1	Director/a de proyecto	5
	Certificaciones de fabricante	3
	Experiencia en redes similares	2
2	Equipo de trabajo para soporte (mantenimiento correctivo)	24
	Certificaciones de fabricante	12
	Experiencia en redes similares	12
3	Equipo de trabajo para asistencia técnica	5
	Certificaciones de fabricante	3
	Experiencia en redes similares	2
4	Procedimientos de actuación	5
	Integraciones de canal y procedimiento de actualización de incidencias	5
5	Asistencia in situ en INTERXION-MAD1	1
	Plan de actuación	1

Por otro lado, los aspectos valorables en el lote 2 se refieren al director/a de proyecto, al equipo de trabajo para soporte, al equipo de trabajo para asistencia técnica y a los procedimientos de actuación. Este es el desglose de la puntuación.

LOTE 2		Peso
Puntuación máxima de la calificación técnica		40
1	Director/a de proyecto	5
	Certificaciones de fabricante	3
	Experiencia en redes similares	2
2	Equipo de trabajo para soporte (mantenimiento correctivo)	25
	Certificaciones de fabricante	13
	Experiencia en redes similares	12
3	Equipo de trabajo para asistencia técnica	5
	Certificaciones de fabricante	3
	Experiencia en redes similares	2
4	Procedimientos de actuación	5
	Integraciones de canal y procedimiento de actualización de incidencias	5

Analizadas las propuestas presentadas en relación con los criterios valorables que los licitadores declaran en los anexos exigidos en el pliego de cláusulas técnicas, se obtienen, para los aspectos técnicos, las puntuaciones que se muestran a continuación, para cada uno de los lotes.

4.1 Puntuaciones del Lote 1

La oferta de Satec presenta un/a **director/a** de proyecto que tiene 3 certificaciones de Juniper y una certificación adicional de otro fabricante. Ninguna de las certificaciones de Juniper indicadas es Design, Enterprise o Service Provider, motivo por el cual obtiene únicamente 1 punto de los 3 posibles. Además, el director/a refiere 8 años de experiencia y refiere participación en 4 proyectos similares, obteniendo la máxima puntuación en este apartado.

Por lo que se refiere al **equipo de trabajo para soporte**, la oferta de Satec presenta un equipo que acumula un total de 13 certificaciones Design (JNCDS-SP), Enterprise (JNCIS-ENT, JNCIP-ENT, JNCIE-ENT) o Service Provider (JNCIS-SP, JNCIP-SP, JNCIE-SP), a las que se suman otras 17 certificaciones Juniper de diferente naturaleza. Como no presenta certificaciones de fabricantes diferentes a Juniper, la oferta no obtiene la máxima puntuación en este apartado. Obtiene 11 de los 12 puntos posibles.

Este equipo tiene un acumulado de 238 años de experiencia y refiere participación en 78 proyectos similares, obteniendo la máxima puntuación en este apartado.

En cuanto al **equipo de trabajo para asistencia técnica**, la oferta de Satec presenta a un equipo amplio que acumula un total de 13 certificaciones Design (JNCDS-SP), Enterprise (JNCIS-ENT, JNCIP-ENT, JNCIE-ENT) o Service Provider

(JNCIS-SP, JNCIP-SP, JNCIE-SP), a las que se suman otras 17 certificaciones Juniper de diferente naturaleza. Como no presenta certificaciones de fabricantes diferentes a Juniper, la oferta no obtiene la máxima puntuación en este apartado. Obtiene 2,75 de los 3 puntos posibles.

Este equipo tiene un acumulado de 176 años de experiencia y refiere participación en 67 proyectos similares, por lo que obtiene la máxima puntuación en este apartado.

Por lo que respecta a los **procedimientos de actuación**, la oferta de Satec describe pormenorizadamente los procedimientos de atención de incidencias, ofrece una herramienta de soporte online propia bien detallada y se ofrece a una integración con Service Desk para agilizar la atención y documentación de incidencias. En consecuencia, se le otorga la máxima puntuación en este apartado.

Por último, con respecto a la **asistencia in situ en Interxion-MAD**, la oferta de Satec presenta un retén 24/7, con un SLA de *best effort* (máximo 5 días laborales) para la atención de solicitudes, un stock de 10 latiguillos de fibra óptica 2LC/PC-2LC/PC SM 9/125 2m AFL HS, para uso en altas o resolución de incidencias. Asimismo, también ofrece la posibilidad de guardar en este almacén los módulos SFP o cualquier otro material para agilizar los tiempos. En consecuencia, se le otorga la máxima puntuación en este apartado.

En resumen, las puntuaciones obtenidas por la oferta de Satec en lote 1 son las siguientes.

	Máx.	SATEC
1. Director/a de proyecto		
Certificaciones de fabricante	3	1,00
Experiencia en redes similares	2	2,00
2. Equipo de trabajo para soporte (mantenimiento correctivo)		
Certificaciones de fabricante	12	11,00
Experiencia en redes similares	12	12,00
3. Equipo de trabajo para asistencia técnica		
Certificaciones de fabricante	3	2,75
Experiencia en redes similares	2	2,00
4. Procedimientos de actuación		
Integraciones de canal y procedimiento de actualización de incidencias	5	5,00
5. Asistencia in situ en INTERXION-MAD1		
Plan de actuación	1	1,00
SUMA	40	36,75

4.2 Puntuaciones del Lote 2

Por lo que respecta al **director/a de proyecto**, la oferta de Axians presenta a un director/a que tiene 3 certificaciones de Juniper de tipo Design, Enterprise o Service Provider, a las que se suman una certificación más de Juniper de naturaleza diferente y una certificación adicional de otro fabricante. Por otro lado, la oferta de Satec presenta un/a director/a de proyecto que tiene 3 certificaciones de Juniper (ninguna de ellas Design, Enterprise o Service Provider) y una certificación adicional de otro fabricante. La oferta de Axians obtiene mayor puntuación

que la oferta de Satec ya que tiene mayor cantidad de certificaciones Design/Enterprise/Service Provider. Sin embargo, no obtiene la puntuación máxima porque es superada por la oferta de Satec en lo que se refiere a la cantidad de certificaciones Juniper de otro tipo. Axians obtiene 2,50 puntos y Satec obtiene 1 punto. Para el cálculo de la puntuación se ha empleado una valoración lineal específica basada en la cantidad de certificaciones para cada tipo de certificación: certificaciones Design/Enterprise/Service Provider, certificaciones Juniper de otro tipo y certificaciones de otros fabricantes.

Además, el/la directora/a de la oferta de Axians tiene 21 años de experiencia y refiere participación en 4 proyectos similares. Por otro lado, el/la directora/a de la oferta de Satec tiene 8 años de experiencia y acumula participación en 4 proyectos similares. Axians obtiene la máxima puntuación en este apartado. Por su parte, Satec obtiene 1,38 puntos. Para el cálculo de la puntuación se ha empleado una valoración lineal de acuerdo a los años de experiencia y al número de proyectos en los que se ha participado.

Por lo que se refiere al **equipo de trabajo para soporte**, la oferta de Axians presenta un equipo que acumula un total de 15 certificaciones Design (JNCDS-SP), Enterprise (JNCIS-ENT, JNCIP-ENT, JNCIE-ENT) o Service Provider (JNCIS-SP, JNCIP-SP, JNCIE-SP), a las que se suman otras 23 certificaciones Juniper de naturaleza diferente y 27 certificaciones de otros fabricantes. Por otro lado, la oferta de Satec presenta un equipo que acumula un total de 13 certificaciones Design (JNCDS-SP), Enterprise (JNCIS-ENT, JNCIP-ENT, JNCIE-ENT) o Service Provider (JNCIS-SP, JNCIP-SP, JNCIE-SP), a las que se suman otras 17 certificaciones Juniper de naturaleza diferente. En este apartado Axians obtiene la puntuación máxima por tener la mejor oferta en todos los tipos de certificaciones. Por su parte, Satec obtiene 10,14 puntos. Para el cálculo de la puntuación se ha empleado una valoración lineal específica basada en la cantidad de certificaciones para cada tipo de certificación: certificaciones Design/Enterprise/Service Provider, certificaciones Juniper de otro tipo y certificaciones de otros fabricantes.

El equipo de Axians tiene un acumulado de 100 años de experiencia y refiere participación en 19 proyectos similares. Por otro lado, el equipo de Satec tiene un acumulado de 238 años de experiencia y refiere participación en 78 proyectos similares. En consecuencia, la oferta de Satec la máxima puntuación, mientras que la oferta de Axians obtiene 3,58 puntos. Para el cálculo de la puntuación se ha empleado una valoración lineal de acuerdo a los años de experiencia y al número de proyectos en los que se ha participado.

En cuanto al **equipo de trabajo para asistencia técnica**, la oferta de Axians presenta a un equipo que acumula un total de 17 certificaciones Design (JNCDS-SP), Enterprise (JNCIS-ENT, JNCIP-ENT, JNCIE-ENT) o Service Provider (JNCIS-SP, JNCIP-SP, JNCIE-SP), a las que se suman otras 22 certificaciones Juniper de naturaleza diferente y 28 certificaciones más de otros fabricantes. Por otro lado, la oferta de Satec presenta a un equipo que acumula un total de 13 certificaciones Design (JNCDS-SP), Enterprise (JNCIS-ENT, JNCIP-ENT, JNCIE-ENT) o Service Provider (JNCIS-SP, JNCIP-SP, JNCIE-SP), a las que se suman otras 17 certificaciones Juniper diferentes. Por ese motivo, la oferta de Axians obtiene la máxima puntuación en este apartado. Satec, por su parte, obtiene 2,11 puntos. Para el cálculo de la puntuación se ha empleado una valoración lineal específica basada en la cantidad de certificaciones para cada tipo de certificación: certificaciones Design/Enterprise/Service Provider, certificaciones Juniper de otro tipo y certificaciones de otros fabricantes.

El equipo de Axians tiene un acumulado de 102 años de experiencia y refiere participación en 16 proyectos similares. Por otra parte, el equipo de Satec tiene un acumulado de 176 años de experiencia y refiere participación en 67 proyectos similares. Por ese motivo, la oferta de Satec obtiene la máxima puntuación. La oferta de Axians, en cambio, obtiene 0,82 puntos. Para el cálculo de la puntuación se ha empleado una valoración lineal de acuerdo a los años de experiencia y al número de proyectos en los que se ha participado.

Por lo que respecta a los **procedimientos de actuación**, ambas ofertas describen pormenorizadamente los procedimientos de atención de incidencias, ofrecen una herramienta de soporte online propia bien detallada y dan la posibilidad de una integración con Service Desk para agilizar la atención y documentación de incidencias. Por ello, tanto Axians como Satec obtienen la máxima puntuación.

En resumen, las puntuaciones obtenidas por Axians y Satec en el lote 2 son las siguientes:

	Máx.	AXIANS	SATEC
1. Director/a de proyecto			
Certificaciones de fabricante	3	2,50	1,00
Experiencia en redes similares	2	2,00	1,38
2. Equipo de trabajo para soporte (mantenimiento correctivo)			
Certificaciones de fabricante	13	13,00	10,14
Experiencia en redes similares	12	3,58	12,00
3. Equipo de trabajo para asistencia técnica			
Certificaciones de fabricante	3	3,00	2,11
Experiencia en redes similares	2	0,82	2,00
4. Procedimientos de actuación			
Integraciones de canal y procedimiento de actualización de incidencias	5	5,00	5,00
SUMA	40	29,90	33,63

5 RESUMEN DE PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LOS CRITERIOS CUALITATIVOS

En suma, estas son las puntuaciones de criterios cuantitativos obtenidas por cada uno de los licitantes para el lote 1, sobre un máximo de 40 puntos:

	SATEC
SUMA	36,75

Igualmente, estas son las puntuaciones de criterios cuantitativos obtenidas por cada uno de los licitantes para el lote 2, sobre un máximo de 40 puntos:

	AXIANS	SATEC
SUMA	29,90	33,63

En Pamplona, a 10 de enero de 2.023

Iruñan, 2023ko urtarrilak 10

Iñigo Ariz Arnedo

Enrique Aramendia Muneta

Eloy Albizu Ciaurriz