



# INFORME DE VALORACIÓN DE LA CALIDAD TÉCNICA DE LAS OFERTAS ADMITIDAS EN LA LICITACIÓN DEL

## “SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE HUELVA”

ORD/0017/TG

21 de mayo de 2020

## Contenido

1	Antecedentes .....	3
2	Valoración del lote 1: Comunicaciones de Equipo Individual (voz fija, móvil y datos en movilidad).....	4
3	Resumen de valoración del lote 1: Comunicaciones de Equipo Individual (voz fija, móvil y datos en movilidad).....	16
4	Valoración del lote 2: Comunicaciones de Datos Principal .....	17
5	Resumen de valoración del lote 2: Comunicaciones de Datos Principal .....	28
6	Valoración del lote 3: Conexión de Datos y a Internet de Backup.....	29
7	Resumen de valoración del lote 3: Conexión de Datos y Acceso a Internet de Backup .....	39
8	Valoración del lote 4: Gestión de Servicios de Ciberseguridad.....	40
9	Resumen de valoración del lote 4: Gestión de Servicios de Ciberseguridad .....	49
10	Valoración del lote 5: Gestión de Comunicaciones de Emergencias y Centro de Control 51	
11	Resumen de valoración del lote 5: Gestión de Comunicaciones de Emergencias y Centro de Control.....	66
12	Valoración del lote 6: Gestión de Servicios de Atención de Llamadas.....	68
13	Resumen de valoración del lote 6: Gestión de Servicios de Atención de Llamadas .....	78
14	Resumen general de valoración de todos los lotes.....	79
15	Conclusiones.....	82

## 1 ANTECEDENTES

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la contratación de la prestación del "Servicio de Telecomunicaciones" en su apartado 11.2 de procedimiento especifica que la Mesa de Contratación se auxiliará de una Comisión Técnica para la valoración de la documentación técnica aportada en el Sobre nº 2.

Los miembros designados para dicha Comisión Técnica son: el Jefe de Departamento de Tecnología y Sistemas de Información, D. Manuel Francisco Martínez Torres y el Responsable de Sistemas de Información y Comunicaciones, D. José Gabriel Álvarez Lorenzo.

Asimismo, también se establece que la calidad técnica de las ofertas admitidas se valorará de acuerdo con los criterios de valoración definidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la Contratación.

Por otra parte, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares determina en su apartado 6 la justificación de la división de la presente contratación en lotes, de conformidad con los preceptos de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (arts.116.4 g y 99.3). En la determinación de dichos lotes se ha considerado que cada uno de ellos tiene sustantividad propia, pudiendo ser prestado por empresas independientes, generándose así el efecto de fomento de la competencia que aspira la normativa de contratación pública, dado que lo contrario supondría excluir en la práctica a posibles licitadores que no dispusiesen de la solvencia ni de los medios necesarios para prestar un servicio tan extenso y completo como el que es objeto del presente expediente.

En atención a lo anterior, se ha procedido a la siguiente división por lotes:

LOTE	OBJETO DE CADA LOTE
1	Comunicaciones de Equipo Individual (voz fija, móvil y datos en movilidad)
2	Comunicaciones de Datos Principal
3	Comunicaciones de Back-up
4	Gestión de Servicios de Ciberseguridad
5	Gestión de Comunicaciones de Emergencias y Centro de Control
6	Gestión de Servicios de Atención de Llamadas

La Comisión Técnica por tanto procede a valorar la calidad técnica de las ofertas admitidas por la Mesa de Contratación para cada uno de los lotes, y que se corresponden a las presentadas por los siguientes licitadores:

LOTE	LICITADORES
1	Comunicaciones de Equipo Individual (voz fija, móvil y datos en movilidad) <ul style="list-style-type: none"> <li>TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo TELEFÓNICA)</li> <li>VODAFONE ESPAÑA, S.A.U. (en lo sucesivo VODAFONE)</li> </ul>
2	Comunicaciones de Datos Principal <ul style="list-style-type: none"> <li>TELEFÓNICA</li> <li>VODAFONE</li> </ul>
3	Comunicaciones de Back-up <ul style="list-style-type: none"> <li>TELEFÓNICA</li> </ul>



LOTE	LICITADORES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>VODAFONE</li> </ul>
4	Gestión de Servicios de Ciberseguridad <ul style="list-style-type: none"> <li>TELFÓNICA</li> </ul>
5	Gestión de Comunicaciones de Emergencias y Centro de Control <ul style="list-style-type: none"> <li>TELFÓNICA</li> <li>VODAFONE</li> <li>AXIÓN INFRAESTRUCTURAS DE TELECOMUNICACIONES, S.A.U. (en lo sucesivo AXIÓN)</li> </ul>
6	Gestión de Servicios de Atención de Llamadas <ul style="list-style-type: none"> <li>TELFÓNICA</li> <li>TIER1 TECHNOLOGY, S.A. (en lo sucesivo TIER1)</li> </ul>

Examinada la documentación técnica recibida para todos los lotes que conforman el expediente, se aplican los criterios objetivos de adjudicación expuestos en el ANEXO III. CRITERIOS DE VALORACIÓN Y ADJUDICACIÓN PARA DETERMINAR LA OFERTA ADJUDICATARIA, en su apartado VALORACIÓN DE LA CALIDAD TÉCNICA, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la Contratación.

## 2 VALORACIÓN DEL LOTE 1: COMUNICACIONES DE EQUIPO INDIVIDUAL (VOZ FIJA, MÓVIL Y DATOS EN MOVILIDAD)

Para valorar la calidad técnica de la propuesta se analizará de forma general la claridad de la exposición y la trazabilidad explícita con los pliegos, y de forma particular los aspectos considerados principales de la misma, todo ello de acuerdo con los contenidos exigidos para cumplimentar el Sobre nº 2 (Proposición Técnica) de la Oferta y especialmente el Documento de Propuesta Técnica.

### 2.1 MEMORIA DESCRIPTIVA (HASTA 40 PUNTOS)

Se procederá a valorar la solución técnica ofertada, su idoneidad para atender los requerimientos planteados en todos sus aspectos, especialmente el correcto enfoque de objeto, el alcance, la conformidad con las especificaciones técnicas definidas, así como los acuerdos de nivel de servicio.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

- Cumplimiento de los servicios (5 Puntos)
- Catálogo de terminales (10 puntos)
- Tiempo de renovación de terminales (2 Puntos)
- Zonas de Roaming (3 Puntos)
- Características técnicas de los terminales (5 Puntos)
- Prestaciones de las tarifas planteadas (10 puntos)
- Caracterización de los servicios (cobertura disponible, numeración, integraciones, otros servicios, etc) (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Cumplimiento de los servicios (5 puntos):

TELEFÓNICA: Presenta el servicio Corporate IP Mobile, una solución global que provee de los servicios de telecomunicaciones asociados a terminales de uso individual que son objeto de la licitación. Se incluye una descripción de los requisitos de los servicios de voz, plan de numeración privado, portabilidad de la numeración y control del consumo, todo ello de manera alineada con los requerimientos solicitados.

Puntuación: 5 Puntos

VODAFONE: Detalla su solución One Net, una plataforma de comunicaciones unificadas que está orientada a ofrecer los servicios requeridos en la presente licitación. La propuesta incluye una adecuada descripción de los servicios requeridos, cumpliéndose las necesidades planteadas.

Puntuación: 5 Puntos

2. Catálogo de terminales (10 puntos):

TELEFÓNICA: Se proporciona un detallado catálogo de terminales que incluye una opción de terminal por cada perfil definido en el pliego técnico. No se especifica la actualización del catálogo.

Puntuación: 7 Puntos

VODAFONE: Se proporciona un catálogo muy extenso y detallado que incluye 3 terminales por cada perfil definido, y que será actualizado mensualmente.

Puntuación: 10 Puntos

3. Tiempo de renovación de terminales (2 Puntos)

TELEFÓNICA: Se cumplen los requisitos que han sido especificados en el pliego técnico de la presente licitación.

Puntuación: 2 Puntos

VODAFONE: Se cumplen los requisitos que han sido especificados en el pliego técnico de la presente licitación.

Puntuación: 2 Puntos

4. Zonas de Roaming (3 Puntos)

TELEFÓNICA: Se relacionan los acuerdos de roaming de los que dispone con un extenso grupo de operadores, si bien no se detallan las zonas de roaming, ni se describe qué países incluye la zona 1, entendiéndose como zona 1 aquella en la que el roaming no supone un coste adicional.

Puntuación: 2 Puntos

VODAFONE: El licitador en su propuesta especifica las distintas zonas de roaming, con un especial detalle de la zona 1. Se valora positivamente la mejora de la zona 1 con la inclusión de 10 países adicionales a lo exigido legalmente.

Puntuación: 3 Puntos

5. Características técnicas de los terminales (5 Puntos)

TELEFÓNICA: La relación de terminales incluida cumple con las especificaciones requeridas en el pliego técnico.

Puntuación: 5 Puntos

VODAFONE: Todos los terminales incluidos en catálogo cumplen las especificaciones requeridas en el pliego técnico.

Puntuación: 5 Puntos

6. Prestaciones de las tarifas planteadas (10 puntos)

TELEFÓNICA: Las prestaciones de las tarifas que detalla el licitador cumplen con las planteadas, para los servicios de voz, los bonos corporativos y la tarifa plana de éstos, los servicios de datos en movilidad y los servicios de mensajería (incluyendo la relación con Cl@ve).

Puntuación: 10 Puntos

VODAFONE: Las prestaciones de las tarifas que detalla Vodafone cumplen con las planteadas, para los servicios de voz, los bonos corporativos y la tarifa plana de éstos, los servicios de datos en movilidad, los servicios de mensajería (incluyendo la relación con Cl@ve).

Puntuación: 10 Puntos

7. Caracterización de los servicios (cobertura disponible, numeración, integraciones, otros servicios, etc) (5 Puntos)

**TELEFÓNICA:** Se proporciona una información respecto de la cobertura disponible que se adecúa a las necesidades de la APH, así como el plan de numeración público y privado y sus correspondientes funcionalidades, tanto de carácter general como las orientadas al usuario y al administrador.

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** Se aporta una caracterización de los servicios adecuada en relación con la cobertura de éstos, el plan de numeración público y privado y la integración de ambas partes a fin de lograr la mayor coherencia semántica en la utilización del usuario.

Puntuación: 5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de Memoria Descriptiva asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	36	40

## 2.2 SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PROPUESTA (HASTA 20 PUNTOS)

Indicar la descripción de la solución tecnológica propuesta, su adaptación a los servicios requeridos por la Autoridad Portuaria de Huelva, la posibilidad de evolución y adaptación de dicha tecnología y cualquier otro aspecto que pueda ser de interés desde el punto de vista tecnológico.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Descripción (10 Puntos)
2. Adaptación de la solución tecnológica a las necesidades planteadas por la Autoridad Portuaria de Huelva (5 Puntos)
3. Otros aspectos tecnológicos de interés (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es la siguiente:

1. Descripción (10 puntos):

**TELEFÓNICA:** Se presenta de forma detallada el Servicio Corporate IP Mobile como solución para el cumplimiento de las necesidades asociadas al proyecto objeto de licitación en el presente lote. En relación con el servicio ofrecido de telefonía móvil, el licitador abunda en el detalle del despliegue específico que sería de utilización por la

APH para cubrir sus necesidades, así como en la descripción de los componentes que integran dicha solución, basados en la infraestructura de red inteligente del licitador. Se relacionan las diferentes líneas objeto del proyecto.

No obstante lo anterior, el licitador trata de forma somera las cuestiones relativas a las posibilidades evolutivas, no profundizando en las proyecciones a futuro esperadas ni en el enfoque que se seguirá durante la vigencia del contrato en estos aspectos.

Puntuación: 9 Puntos

VODAFONE: Se detalla con suficiente información la solución One Net, con la que el licitador proporcionaría a la APH los servicios requeridos en las especificaciones técnicas de la presente licitación, permitiendo así el acceso fijo, móvil (acceso SIP), PSTN, IP, con gestión centralizada. Por tanto, la arquitectura propuesta cubre tanto los servicios de voz como servicios de datos en movilidad, estando ambas comunicaciones unificadas a través de One Net. Se hace notar lo sintético de la descripción de la solución y la falta de detalles en relación con las capacidades de evolución hacia nuevas tecnologías.

Puntuación: 9 Puntos

2. Adaptación de la solución tecnológica a las necesidades planteadas por la Autoridad Portuaria de Huelva (5 Puntos):

TELEFÓNICA: Cumple las necesidades planteadas en el pliego de prescripciones técnicas, notándose la falta de concreción en la provisión del servicio de fax sobre una línea de datos.

Puntuación: 4 Puntos

VODAFONE: Cumple las necesidades planteadas en el pliego de prescripciones técnicas.

Puntuación: 5 Puntos

3. Otros aspectos tecnológicos de interés (5 Puntos)

TELEFÓNICA: Se realiza una amplia exposición de la tecnología 5G, a nivel de especificaciones técnicas, casos de uso identificados por la ITU, evolución temporal del proceso de estandarización a través de las diferentes Releases existentes y las principales líneas de acción estratégicas que se han tomado a nivel europeo y español para favorecer el desarrollo de esta tecnología, con menciones al Plan de Acción 5G para Europa y el Plan Nacional 5G, así como algunos aspectos técnicos y regulatorios relacionados con el espectro. En base a todo lo anterior, el licitador detalla los pasos



que está realizando para la incorporación de la tecnología 5G en su red y muestra su compromiso con la APH, en el marco del presente contrato, para realizar un piloto de funcionalidad, así como su compromiso de dotar de cobertura 5G al Puerto de Huelva, pero dejando supeditado este compromiso siempre a sus planes de despliegue generales.

Puntuación: 4 Puntos

VODAFONE: En relación con la evolución de la tecnología 5G, se citan de forma somera algunas características de las redes 5G. Se detallan los principales hitos en las pruebas y despliegues realizados por el licitador, concretando los principales avances relacionados con la "Industria 4.0".

Asimismo, se presenta el acceso que se proporciona a la herramienta de configuración de perfiles con la cual se puede modular las condiciones de servicio relacionadas con los componentes de la solución One Net.

Puntuación: 5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de la Solución Técnica Propuesta asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	17	19

### 2.3 METODOLOGÍA, PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN (HASTA 15 PUNTOS)

Contendrá la descripción de la metodología que el licitador seguirá durante el desarrollo del proyecto, atendiendo a lo definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha metodología incluirá la fase de planificación, integración y organización del servicio, tiempo de puesta en marcha. También será de aplicación los compromisos asumidos a la finalización del servicio y cualquier otro aspecto relacionado con la gestión del servicio.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Planificación y puesta en marcha (5 Puntos)
2. Organización durante el desarrollo del proyecto (5 Puntos)
3. Compromisos a la finalización del contrato (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es la siguiente:

1. Planificación y puesta en marcha (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Se proporciona de forma muy detallada un plan de implantación para los servicios que se requieren por parte de la APH, el cual comprende, entre otros, la instalación, configuración y puesta en marcha de los accesos (pasos previos, replanteo y acondicionamiento sedes, suministro de terminales y SIMs, implantación de extensiones, instalaciones de los accesos fijos y las tareas asociadas a la conservación de la numeración -portabilidad-), circuitos y equipamiento físico de cada una de las dependencias de la APH y de los distintos servicios de valor añadido requeridos, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes. Todo ello con la garantía de que la interferencia con el funcionamiento normal de la APH será reducida al mínimo posible, incluyendo la posibilidad de realizar trabajos críticos fuera del horario laboral. Aunque la duración total del plan de implantación de los servicios se estima en 2 meses, se considera que es un plazo notablemente superior al fijado por el otro ofertante.

Puntuación: 4 Puntos

**VODAFONE:** Se proporciona una detallada descripción de la metodología que se seguirá y que incluye dos fases: la fase de implantación gestionada con la metodología de gestión de proyectos Vodafone Project Excellence que está basada en la metodología del PMI (Project Management Institute) según la Guía del PMBOK (Project Management Body of Knowledge), y la fase de operación gestionada con la metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Se proponen tiempos especialmente contenidos en la planificación completa y posterior puesta en marcha (2 semanas).

Puntuación: 5 Puntos

## 2. Organización durante el desarrollo del proyecto (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Se proporciona un Centro de Gestión de Clientes con alta capacidad y horario 24x7x365, mediante el cual se garantiza un elevado nivel de servicio. Mediante este Centro de Gestión se diferenciarían las figuras del asesor personal (su finalidad es dar una respuesta eficaz a las necesidades que surjan entorno a la APH) y del grupo de atención de usuarios (se centraría en las necesidades puntuales de los empleados). Con ello se permite canalizar las necesidades de la APH de diferente forma dependiendo de la naturaleza del asunto que requiera atención.

La oficina de proyecto que se crearía dentro del presente proyecto contaría con la figura de un jefe de proyecto, un responsable comercial, un ingeniero de cliente, así como un equipo de gestión.

Puntuación: 5 Puntos

VODAFONE: Se especifica la puesta a disposición de la APH de un equipo de servicio personalizado para facilitar la comunicación y la gestión de los servicios. Estaría diseñado en base a roles, definiéndose tres tipos de gestiones durante la fase de gestión del servicio: gestiones técnicas, gestiones generales y gestiones comerciales. El licitador define el equipo concreto, así como los medios de contacto, estando formado por un asesor comercial, un gestor de entrega, un equipo de técnicos de provisión y otro de instaladores. La fase de operación se gestionará mediante metodología ITIL.

Puntuación: 5 Puntos

### 3. Compromisos a la finalización del contrato (5 Puntos)

TELEFÓNICA: El compromiso para la finalización del contrato es adecuado, respetando lo exigido en el pliego. El licitador se compromete a dar continuidad operativa con el adjudicatario que le suceda (entrega de la información de planta, de contacto, estadísticas, portabilidad como donante en menos de 3 meses, entre otras), hasta culminar el proceso de trasvase de funciones al operador entrante.

Puntuación: 5 Puntos

VODAFONE: El compromiso para la finalización del contrato es adecuado, respetando lo exigido en el pliego. El licitador se compromete a dar continuidad operativa con el adjudicatario que le suceda, manteniendo el servicio sin impacto al negocio de la APH, con respeto a los acuerdos de nivel de servicio.

Puntuación: 5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de la Metodología, Planificación y Organización asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	14	15

## 2.4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (HASTA 20 PUNTOS)

Contendrá los compromisos relacionados con el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios propuestos en el Pliego Técnico. Deberá especificar las tareas a llevar a cabo para asegurar el cumplimiento de los requisitos solicitados en materia de Disponibilidad, Calidad, Información, Provisión y Atención de Incidencias y reclamaciones.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
2. Estrategias de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
3. Mejora en los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
4. Automatización y facilitación en el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio planteados (5 puntos)

El resultado de la evaluación es la siguiente:

1. Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos):

TELFÓNICA: Cumple con los niveles de calidad de todos los servicios definidos en el pliego técnico, en términos de disponibilidad, calidad (proporción de llamadas fallidas, tiempo de establecimiento de llamadas, proporción de llamadas interrumpidas, proporción de envíos de mensajes SMS fallidos, tasa de pérdida de paquetes IP, retardo de transferencia de paquetes IP, jitter de paquetes IP, tasa de errores en la transmisión de paquetes IP), provisión (peticiones consistentes en un cambio de parámetros o en la activación de bonos, peticiones consistentes en la activación de algún nuevo servicio que no requiera en envío de nuevo material, peticiones consistentes en la activación de algún nuevo servicio o usuario que requiera el envío de nuevo material o en el caso de que la petición consista en la solicitud de nuevo material), atención y resolución de incidencias y reclamaciones (incidencia grave, en la que se ve afectado el servicio de más de un usuario o incidencia normal en la que se ve afectado el servicio de sólo un usuario) y presentación de informes y atención y respuesta ante consultas.

Puntuación: 5 Puntos

VODAFONE: La propuesta planteada por el licitador no está adaptada a la estructura del pliego técnico, se realiza una definición de algunos indicadores como la disponibilidad o el tiempo de respuesta ante incidencias de modo que difieren de lo especificado en la oferta, que podría llevar a divergencias en la asunción de los niveles de calidad.

Puntuación: 3 Puntos

2. Estrategias de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos):

TELFÓNICA: Se presenta en la propuesta las acciones que el licitador tomará para la mejora de la calidad y la búsqueda de la excelencia operativa de forma global y a nivel corporativo. También se mencionan las metodologías utilizadas para conseguir la puesta en práctica de proyectos de mejora: metodología Seis-Sigma, Proyecto Óptima y Excelencia Operativa.

Asimismo, se especifica el Plan Anual de Calidad como vehículo para conseguir la mejora de la calidad en la prestación de los servicios de la organización.

Sin embargo, no se especifican las estrategias concretas que se utilizarán en este proyecto para garantizar los acuerdos de los niveles de servicios planteados por la APH, sino que todas las propuestas que presentan son generalistas de la compañía.

Puntuación: 2 Puntos

VODAFONE: Descripción detallada de la estrategia del departamento de calidad del licitador, basado en la recomendación UIT-T E.800 y el plan de calidad de servicio definido por la compañía, el cual se detalla como proceso de mejora continua. Se describe el control de la calidad objetiva que será aplicado en la APH para la consecución y mantenimiento de los indicadores de calidad acordados.

Puntuación: 5 Puntos

### 3. Mejora en los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)

TELEFÓNICA: El licitador presenta mejoras en todos los valores de los parámetros de disponibilidad y calidad solicitados, exceptuando los siguientes parámetros del servicio de conectividad IP: pérdidas de paquetes, retardo, jitter y tasa de errores.

Puntuación: 4 Puntos

VODAFONE: Se proporcionan servicios con disponibilidad mejorada respecto a lo requerido en el pliego técnico, sin embargo, los tiempos presentados para la resolución de incidencias pueden quedar desvirtuados por el método de definición del tiempo de respuesta, el cual difiere del presentado en el pliego técnico que lo define como el transcurrido entre la notificación y la resolución. El licitador por su parte separa entre tiempo de respuesta y tiempo de resolución, siendo este último el comprendido entre el plan de diagnóstico o plan de acción y la resolución de la incidencia propiamente dicha. El tiempo de respuesta se ciñe al comprendido entre la notificación del cliente y la comunicación del plan. Esto implica una reducción sobre lo pretendido en el pliego y de facto la no limitación de las resoluciones de las incidencias.

Puntuación: 1 Punto

### 4. Automatización y facilitación en el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio planteados (5 puntos)

TELEFÓNICA: Se establecerán procedimientos para favorecer el seguimiento de los acuerdos del nivel de servicio tales como reuniones periódicas. No se mencionan

medios automatizados para la gestión de los acuerdos de nivel de servicio, aunque sí se incluye la presentación telemática de informes.

Puntuación: 2 Puntos

VODAFONE: El licitador suministrará un informe mensual de calidad del servicio. Asimismo, se dispondrá de un asesor comercial como responsable del servicio, que ofrecerá una atención directa en relación con todos los ámbitos del servicio prestado y que se encargará de la puesta a disposición de la APH de sendas herramientas online para la apertura y seguimiento de las incidencias y la solicitud de nuevas provisiones. Aunque se valora positivamente todas las acciones entorno al seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio, se echa en falta un grado de automatización mayor del aportado en la oferta.

Puntuación: 4 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de los Acuerdos de Nivel de Servicio asociados a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	13	13

## 2.5 SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (2,5 PUNTOS)

Existencia de un sistema de gestión medioambiental, coherencia y alcance del mismo. La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Si presenta un Sistema de Gestión Medioambiental se le otorgarán 2,5 Puntos.

El resultado de la evaluación es la siguiente:

1. Si presenta un Sistema de Gestión Medioambiental se le otorgarán 2,5 Puntos:

TELEFÓNICA: El licitador dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (aporta la certificación conforme a la norma ISO 14001).

Puntuación: 2,5 Puntos

VODAFONE: El licitador dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (aporta la certificación conforme a la norma ISO 14001).

Puntuación: 2,5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración del Sistema de Gestión Medioambiental asociado a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (máximo 2,5 puntos)</b>	2,5	2,5

## 2.6 MEJORAS (2,5 PUNTOS)

Se valorarán las mejoras que se incluyan por prestaciones superiores o complementarias a las exigidas, debiendo señalarse su alcance respecto de la base del proyecto, generación de valor en el ámbito del mismo, consideración en algún otro aspecto anterior.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Si el licitador presenta mejoras que aporten valor añadido al proyecto se le otorgarán 2,5 Puntos.

El resultado de la evaluación es la siguiente:

1. Si el licitador presenta mejoras que aporten valor añadido al proyecto se le otorgarán 2,5 Puntos:

**TELEFÓNICA:** El licitador no presenta mejoras que no hayan sido valoradas ya previamente o que no habiendo sido valoradas aporten valor añadido al proyecto.

Puntuación: 0 Puntos

**VODAFONE:** Se valora el servicio VCOM para gestión personal de llamadas desde el ordenador, las 10 licencias para la gestión centralizada y segura de los dispositivos (VSDM), la protección de los dispositivos móviles con VF Secure Net desde la red Core y acceso móvil a redes LAN corporativas mediante LTOne Net Mobile Intranet.

Puntuación: 2,5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de las Mejoras asociadas a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Mejoras (máximo 2,5 puntos)</b>	0	2,5

### 3 RESUMEN DE VALORACIÓN DEL LOTE 1: COMUNICACIONES DE EQUIPO INDIVIDUAL (VOZ FIJA, MÓVIL Y DATOS EN MOVILIDAD)

Los resultados de la valoración global de las ofertas relativas al Lote 1 se muestran en la siguiente tabla:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	36	40
<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	17	19
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	14	15
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	13	13
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>Mejoras (2,5 puntos)</b>	0	2,5
<b>TOTALES</b>	<b>82,5</b>	<b>92</b>



## 4 VALORACIÓN DEL LOTE 2: COMUNICACIONES DE DATOS PRINCIPAL

Para valorar la calidad técnica de la propuesta se analizará de forma general la claridad de la exposición y la trazabilidad explícita con los pliegos, y de forma particular los aspectos considerados principales de la misma, todo ello de acuerdo con los contenidos exigidos para cumplimentar el Sobre nº 2 (Proposición Técnica) de la Oferta y especialmente el Documento de Propuesta Técnica.

### 4.1 MEMORIA DESCRIPTIVA (HASTA 40 PUNTOS)

Se procederá a valorar la solución técnica ofertada, su idoneidad para atender los requerimientos planteados en todos sus aspectos, especialmente el correcto enfoque de objeto, el alcance, la conformidad con las especificaciones técnicas definidas, así como los acuerdos de nivel de servicio.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Cumplimiento de los servicios (5 Puntos)
2. Características técnicas de la línea (10 puntos)
3. Dedicación de la línea y diseño técnico para mejor disponibilidad y servicio (5 Puntos)
4. Disponibilidad de ExpressRoute con Azure (5 Puntos)
5. Adaptabilidad de la línea durante la duración del contrato (5 Puntos)
6. Solución técnica de líneas menores y adicionales (5 Puntos)
7. Cobertura geográfica en el entorno del Puerto de Huelva (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Cumplimiento de los servicios (5 puntos):

**TELEFÓNICA:** Cumple con el objetivo y alcance de la licitación en los términos definidos respecto del tipo de línea, ancho de banda y porcentaje de caudal garantizado, latencia genérica, así como respecto del número de direcciones IP fijas, definición de QoS para los tráficos que sean definidos, creación de VPNs tanto entrantes como salientes y túneles IPSEC. No se incluyen los requerimientos relativos a la conectividad con Azure.

Puntuación: 4 Puntos

**VODAFONE:** Cumple con el objetivo y alcance de la licitación en los términos definidos respecto del tipo de línea, ancho de banda y porcentaje de caudal garantizado, latencia genérica y específica para IPSEC con Azure, así como respecto del número de direcciones IP fijas, definición de QoS para los tráficos que sean definidos, creación de VPNs tanto entrantes como salientes y túneles IPSEC. No se realiza una caracterización de las tarifas que se aplicarán.

Puntuación: 4 Puntos

2. Características técnicas de la línea (10 puntos):

**TELEFÓNICA:** Se ofrece un acceso directo de fibra FTTO de caudal simétrico 600Mbps/600Mbps, sobre un par de fibras monomodo (ITU G652.b) dedicadas e independientes para cada enlace, para garantizarse así la diversificación de las rutas hacia la central del licitador. Las características técnicas de la conexión propuesta son sensiblemente inferiores a las aportadas por la otra oferta recibida para el presente lote.

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** Se ofrece un acceso directo de fibra de caudal 1Gbps Ethernet de red propia y dedicada, así como un segundo acceso FTTH indirecto de 600Mbps mediante el uso de la oferta mayorista NEBA.

Puntuación: 10 Puntos

3. Dedicación de la línea y diseño técnico para mejor disponibilidad y servicio (5 Puntos)

**TELEFÓNICA:** Se cumplen los requisitos de dedicación de la línea mediante el doble acceso FTTO proporcionando de este modo una alta disponibilidad con líneas simétricas. No obstante, no se garantiza la diversificación geográfica ni técnica.

Puntuación: 3 Puntos

**VODAFONE:** Se proporciona una solución técnica que mezcla el uso de un acceso físico principal que utiliza la red propia del licitador con un acceso de backup indirecto basado en la oferta mayorista de banda ancha NEBA, todo ello al objeto de diseñar una diversidad específica que redunde en términos de disponibilidad de los servicios ofrecidos a la APH.

Puntuación: 5 Puntos

4. Disponibilidad de ExpressRoute con Azure (5 Puntos)

**TELEFÓNICA:** No está incluido en la propuesta, aunque el licitador cuenta con un acuerdo de ExpressRoute con Azure que la APH podría contratar de forma independiente al presente concurso.

Puntuación: 1 Punto

**VODAFONE:** Se incluye en la propuesta el servicio Cloud Connect con un caudal de 100 Mbps para la conectividad con Azure.

Puntuación: 5 Puntos

5. Adaptabilidad de la línea durante la duración del contrato (5 Puntos)

TELEFÓNICA: La adaptabilidad de las líneas es completa. La evolución de los accesos es de fácil implementación, ya que los accesos son ampliables y se podrán adaptar a las necesidades de la APH. La ampliación de ExpressRoute es con coste.

Puntuación: 3 Puntos

VODAFONE: La red Core del licitador permite ampliar el servicio hasta 10 Gbps de caudal, así como la integración con otros servicios tales como Cloud Connect y VPN MPLS.

Puntuación: 5 Puntos

6. Solución técnica de líneas menores y adicionales (5 Puntos)

TELEFÓNICA: Se ofrecen 3 líneas adicionales FTTH 600Mbps/600Mbps a fin de ser utilizadas en algún punto del Puerto de Huelva durante el trascurso del contrato a petición de la APH, así como 3 accesos ADSL con sus correspondientes líneas RTB.

Puntuación: 5 Puntos

VODAFONE: Se ofrecen las líneas adicionales que puedan ser necesarias durante la vigencia del contrato, utilizando tanto accesos de fibra de red propia del licitador, accesos indirectos FTTH utilizando la oferta mayorista NEBA, como accesos xDSL a través de acuerdo mayorista de acceso al bucle de abonado.

Puntuación: 5 Puntos

7. Cobertura geográfica en el entorno del Puerto de Huelva (5 Puntos)

TELEFÓNICA: Se muestran niveles adecuados de cobertura, con mucho detalle para toda la extensión del Puerto de Huelva.

Puntuación: 5 Puntos

VODAFONE: Únicamente se proporciona información relativa a la cobertura en el área del Puerto más cercana al núcleo urbano de la ciudad de Huelva y no para toda la extensión del Puerto de Huelva.

Puntuación: 3 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de Memoria Descriptiva asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	26	37

#### 4.2 SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PROPUESTA (HASTA 20 PUNTOS)

Indicar la descripción de la solución tecnológica propuesta, su adaptación a los servicios requeridos por la Autoridad Portuaria de Huelva, la posibilidad de evolución y adaptación de dicha tecnología y cualquier otro aspecto que pueda ser de interés desde el punto de vista tecnológico.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Descripción (10 Puntos)
2. Adaptación de la solución tecnológica a las necesidades planteadas por la Autoridad Portuaria de Huelva (5 Puntos)
3. Otros aspectos tecnológicos de interés (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es la siguiente:

1. Descripción (10 puntos):

**TELEFÓNICA:** Se ofrece el servicio DataInternet que proporciona una conexión dedicada a través de un acceso FTTO, entre otros. Algunas de sus características son la conexión permanente a Internet a través de la red del licitador, las opciones de alta disponibilidad y de seguridad ofrecidas desde la propia red y la información puntual y detallada del rendimiento de su conexión. No se detalla suficientemente la red de acceso, transmisión (agregación y transporte) así como core del licitador a fin de tener el conocimiento global de la arquitectura y prestaciones técnicas.

Puntuación: 9 Puntos

**VODAFONE:** Se describe con amplio detalle la arquitectura de red que da soporte a todos los servicios que el licitador proveería a la APH, poniendo énfasis en las ventajas proporcionadas en términos de escalabilidad, flexibilidad, estabilidad, convergencia ante fallos y gestión en relación con la operación y el mantenimiento.

Puntuación: 10 Puntos

2. Adaptación de la solución tecnológica a las necesidades planteadas por la Autoridad Portuaria de Huelva (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** La propuesta presentada se adapta a las necesidades de la APH recogidas en el pliego técnico. No obstante, es de notar que, aunque el licitador dispone de un acuerdo con ExpressRoute este servicio se ha excluido de la oferta.

Puntuación: 3 Puntos

**VODAFONE:** La propuesta que presenta el licitador abarca todas las necesidades planteadas por la APH en el pliego técnico.

Puntuación: 5 Puntos

3. Otros aspectos tecnológicos de interés (5 Puntos)

**TELEFÓNICA:** Se describe de forma detallada la información técnica relacionada con la red así como los servicios de acceso, la conexión con los nodos de interconexión, áreas de tránsito nacional e internacional con detalle de la consideración de TIER 1 del licitador así como información respecto de los acuerdos de peering de los que dispone.

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** A este respecto, se da suficiente información para caracterizar la red de acceso, la red de agregación y transporte y la red Core IP. Asimismo, se aporta información relativa a los acuerdos de peering tanto para el tráfico nacional en Espanix como para tráfico internacional.

Puntuación: 5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de la Solución Técnica Propuesta asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Solución Técnica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	17	20

### 4.3 METODOLOGÍA, PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN (HASTA 15 PUNTOS)

Contendrá la descripción de la metodología que el licitador seguirá durante el desarrollo del proyecto, atendiendo a lo definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha metodología incluirá la fase de planificación, integración y organización del servicio, tiempo de puesta en marcha. También será de aplicación los compromisos asumidos a la finalización del servicio y cualquier otro aspecto relacionado con la gestión del servicio.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Planificación y puesta en marcha (5 Puntos)
2. Organización durante el desarrollo del proyecto (5 Puntos)
3. Compromisos a la finalización del contrato (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es la siguiente:

1. Planificación y puesta en marcha (5 Puntos):

**TELFÓNICA:** Se proporciona de forma muy detallada un plan de implantación y puesta en marcha para los servicios que se requieren por parte de la APH, el cual comprende, entre otros, la coordinación inicial, el replanteo y acondicionamiento de las sedes, la entrega de la documentación con el diseño detallado, la recogida de datos de la configuración lógica, la instalación de los enlaces de comunicaciones, el aprovisionamiento de los equipos y su configuración lógica, la integración de los equipos en el sistema de gestión, la configuración de los servicios en red, las prueba y la puesta en marcha. La duración total del plan de implantación de los servicios se estima en 2 meses.

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** Se proporciona una detallada descripción de la metodología que se seguiría y que incluye dos fases: la fase de implantación gestionada con la metodología de gestión de proyectos Vodafone Project Excellence que está basada en la metodología del PMI (Project Management Institute) según la Guía del PMBOK (Project Management Body of Knowledge); y la fase de operación gestionada con la metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library). No se contempla una reducción del plazo de implementación de los servicios definido en el pliego técnico (3 meses).

Puntuación: 4 Puntos

2. Organización durante el desarrollo del proyecto (5 Puntos):

**TELFÓNICA:** Se proporciona un Centro de Gestión de Clientes con alta capacidad y horario 24x7x365, mediante el cual se garantiza un elevado nivel de servicio. Mediante este Centro de Gestión se diferenciaría las figuras del asesor personal (su finalidad es dar una respuesta eficaz a las necesidades que surjan entorno a la APH) y del grupo de

atención de usuarios (se centraría en las necesidades puntuales de los empleados). Con ello se permite canalizar las necesidades de la APH de diferente forma dependiendo de la naturaleza del asunto que requiera atención en cada momento.

La oficina de proyecto que se crearía dentro del presente proyecto contaría con la figura de un jefe de proyecto, un responsable comercial, un ingeniero de cliente, así como un equipo de gestión.

Puntuación: 5 Puntos

VODAFONE: Se especifica la puesta a disposición de la APH de un equipo de servicio personalizado para facilitar la comunicación y la gestión de los servicios. Estaría diseñado en base a roles, definiéndose tres tipos de gestiones durante la fase de gestión del servicio: gestiones técnicas, gestiones generales y gestiones comerciales. El licitador define el equipo concreto, así como los medios de contacto, estando formado por un asesor comercial, un gestor de atención personalizada y un servicio helpdesk 24x7.

Puntuación: 5 Puntos

### 3. Compromisos a la finalización del contrato (5 Puntos)

TELEFÓNICA: El compromiso para la finalización del contrato es adecuado, respetando lo exigido en el pliego. El licitador se compromete a dar continuidad operativa con el adjudicatario que le suceda (entrega de la información de planta, de contacto, estadísticas, entre otras), hasta culminar el proceso de trasvase de funciones al operador entrante. Por otra parte, el licitador se encargará de la retirada del equipamiento que forme parte de los servicios extinguidos sin coste alguno asociado en un plazo máximo de 90 días desde su solicitud por parte de la APH.

Puntuación: 5 Puntos

VODAFONE: El compromiso para la finalización del contrato es adecuado, respetando lo exigido en el pliego. El licitador se compromete a dar continuidad operativa con el adjudicatario que le suceda, manteniendo la conectividad del servicio sin impacto al negocio de la APH, con respeto a los acuerdos de nivel de servicio. El licitador se compromete a coordinarse con el operador entrante para la retirada del equipamiento en un plazo máximo de 90 días.

Puntuación: 5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de la Metodología, Planificación y Organización asociada a cada licitador sea la siguiente:



	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	15	14

#### 4.4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (HASTA 20 PUNTOS)

Contendrá los compromisos relacionados con el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios propuestos en el Pliego Técnico. Deberá especificar las tareas a llevar a cabo para asegurar el cumplimiento de los requisitos solicitados en materia de Disponibilidad, Calidad, Información, Provisión y Atención de Incidencias y reclamaciones.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
2. Estrategias de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
3. Mejora en los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
4. Automatización y facilitación en el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio planteados (5 puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Cumple con los niveles de calidad de todos los servicios definidos en el pliego técnico, en términos de disponibilidad y calidad (latencia -dentro de España, dentro de Europa y en el segmento Europa-USA-, periodo libre de incumplimiento, porcentaje de pérdida de paquetes promedio), plazo de provisión de las peticiones que consistan en un cambio de parámetros, en la activación de algún nuevo servicio que no requiera en envío de nuevo material y en la activación de algún nuevo servicio que requiera el envío de nuevo material o en el caso de que la petición consista en la solicitud de nuevo material o cambio de ubicación del equipamiento ya instalado, y atención y resolución de incidencias y reclamaciones (incidencia grave, en la que se ve afectado el servicio de más de un usuario o incidencia normal en la que se ve afectado el servicio de sólo un usuario) y presentación de informes y atención y respuesta ante consultas.

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** Los valores que define el licitador cumplen los niveles de servicio definidos en el pliego técnico, pero la propuesta no está totalmente adaptada a la estructura planteada en éste.

Puntuación: 4 Puntos



2. Estrategias de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Se presenta en la propuesta las acciones que el licitador tomará para la mejora de la calidad y la búsqueda de la excelencia operativa de forma global y a nivel corporativo. También se mencionan las metodologías utilizadas para conseguir la puesta en práctica de proyectos de mejora: metodología Seis-Sigma, Proyecto Óptima y Excelencia Operativa.

Asimismo, se especifica el Plan Anual de Calidad como vehículo para conseguir la mejora de la calidad en la prestación de los servicios de la organización. Sin embargo, no se especifican las estrategias concretas que se utilizarán en este proyecto para garantizar los acuerdos de los niveles de servicios planteados por la APH, sino que todas las propuestas que presentan son generalistas de la compañía.

Puntuación: 2 Puntos

**VODAFONE:** Descripción detallada de la estrategia del departamento de calidad del licitador, basado en la recomendación UIT-T E.800 y el plan de calidad de servicio definido por la compañía, el cual se detalla como proceso de mejora continua. Se describe el control de la calidad objetiva que será aplicado en la APH para la consecución y mantenimiento de los indicadores de calidad acordados.

Puntuación: 5 Puntos

3. Mejora en los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)

**TELEFÓNICA:** La propuesta incluye las siguientes mejoras en los valores máximos de los parámetros que se indican a continuación: disponibilidad de servicio, latencia máxima dentro de España, latencia máxima dentro de Europa, en latencia máxima en Europa-USA, plazo de provisión en el caso de que la petición consista en la activación de un nuevo servicio que requiera envío de material, la solicitud de un nuevo material o en el cambio de ubicación de equipamiento ya instalado y el tiempo de resolución de incidencias graves o que supongan un cambio de parametrización. No se aportan mejoras en la conexión con Azure debido a que no se ha incluido este servicio en la oferta.

Puntuación: 3 Puntos

**VODAFONE:** La propuesta incluye las siguientes mejoras en los valores máximos de los parámetros que se indican a continuación: disponibilidad de servicio, latencia máxima dentro de España, latencia máxima dentro de Europa, en latencia máxima en Europa-USA, latencia IPSEC con Azure y el tiempo de resolución de incidencias, si bien este

último queda afectado por la definición que realiza el licitador de forma que no se adapta totalmente a la estructura planteada en el pliego técnico.

Puntuación: 4 Puntos

4. Automatización y facilitación en el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio planteados (5 puntos)

**TELFÓNICA:** Se establecerán procedimientos para favorecer el seguimiento de los acuerdos del nivel de servicio tales como reuniones periódicas. El licitador declara que en el desarrollo de la prestación de los servicios objeto de este concurso, la APH podrá establecer las acciones que estime oportunas para el seguimiento de los niveles de calidad. No obstante lo anterior, no se mencionan medios automatizados para la gestión de los acuerdos de nivel de servicio.

Puntuación: 3 Puntos

**VODAFONE:** El licitador suministrará un informe mensual de calidad del servicio. Asimismo, se dispondrá de un asesor comercial como responsable del servicio, que ofrecerá una atención directa en relación con todos los ámbitos del servicio prestado y que se encargará de la puesta a disposición de la APH de una herramienta online para la gestión de incidencias y nuevas provisiones. Aunque se valora positivamente todas las acciones entorno al seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio, se echa en falta un grado de automatización mayor del aportado en la oferta.

Puntuación: 4 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de los Acuerdos de Nivel de Servicio asociados a cada licitador sea la siguiente:

	TELFÓNICA	VODAFONE
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	13	17

#### 4.5 SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (2,5 PUNTOS)

Existencia de un sistema de gestión medioambiental, coherencia y alcance del mismo. La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Si presenta un Sistema de Gestión Medioambiental se le otorgarán 2,5 Puntos.

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Si presenta un Sistema de Gestión Medioambiental se le otorgarán 2,5 Puntos:

TELEFÓNICA: El licitador dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (aporta la certificación conforme a la norma ISO 14001).

Puntuación: 2,5 Puntos

VODAFONE: El licitador dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (aporta la certificación conforme a la norma ISO 14001).

Puntuación: 2,5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración del Sistema de Gestión Medioambiental asociado a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (máximo 2,5 puntos)</b>	2,5	2,5

#### 4.6 MEJORAS (2,5 PUNTOS)

Se valorarán las mejoras que se incluyan por prestaciones superiores o complementarias a las exigidas, debiendo señalarse su alcance respecto de la base del proyecto, generación de valor en el ámbito del mismo, consideración en algún otro aspecto anterior.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Si el licitador presenta mejoras que aporten valor añadido al proyecto se le otorgarán 2,5 Puntos.

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Si el licitador presenta mejoras que aporten valor añadido al proyecto se le otorgarán 2,5 Puntos:

TELEFÓNICA: Se valora la mejora relacionada con la herramienta de gestión WOCU (herramienta para la supervisión de equipamiento de empresas y clientes ofreciendo un apoyo para la operatividad y la gestión de equipos y servicios) por aportar valor añadido al proyecto.

Puntuación: 2,5 Puntos

VODAFONE: Se valora la mejora relacionada con el portal de supervisión del servicio SIC-Sirius (monitorización de la conectividad IP/VPN).



Puntuación: 2,5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de las Mejoras asociadas a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Mejoras (máximo 2,5 puntos)</b>	2,5	2,5

## 5 RESUMEN DE VALORACIÓN DEL LOTE 2: COMUNICACIONES DE DATOS PRINCIPAL

Los resultados de la valoración global de las ofertas relativas al Lote 2 se muestran en la siguiente tabla:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	26	37
<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	17	20
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	15	14
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	13	17
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>Mejoras (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>TOTALES</b>	<b>76</b>	<b>93</b>

## 6 VALORACIÓN DEL LOTE 3: CONEXIÓN DE DATOS Y A INTERNET DE BACKUP

Para valorar la calidad técnica de la propuesta se analizará de forma general la claridad de la exposición y la trazabilidad explícita con los pliegos, y de forma particular los aspectos considerados principales de la misma, todo ello de acuerdo con los contenidos exigidos para cumplimentar el Sobre nº 2 (Proposición Técnica) de la Oferta y especialmente el Documento de Propuesta Técnica.

### 6.1 MEMORIA DESCRIPTIVA (HASTA 40 PUNTOS)

Se procederá a valorar la solución técnica ofertada, su idoneidad para atender los requerimientos planteados en todos sus aspectos, especialmente el correcto enfoque de objeto, el alcance, la conformidad con las especificaciones técnicas definidas, así como los acuerdos de nivel de servicio.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Cumplimiento de los servicios (10 Puntos)
2. Características técnicas de la línea (10 puntos)
3. Adaptabilidad de la línea durante la duración del contrato (10 Puntos)
4. Cobertura geográfica en el entorno del Puerto de Huelva (10 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Cumplimiento de los servicios (10 puntos):

TELEFÓNICA: Cumple con el objetivo y el alcance de la licitación en los términos definidos respecto del tipo de línea, ancho de banda y porcentaje de caudal garantizado, así como la posibilidad de disponer de IP fija, definir la calidad de servicio para determinados tipos de tráfico, la creación de VPNs tanto entrantes como salientes y túneles IPSEC, entre otros.

Puntuación: 10 Puntos

VODAFONE: Cumple con el objetivo y el alcance de la licitación en los términos definidos respecto del tipo de línea, ancho de banda y porcentaje de caudal garantizado, así como la posibilidad de disponer de IP fija, definir la calidad de servicio para determinados tipos de tráfico, la creación de VPNs tanto entrantes como salientes y túneles IPSEC, entre otros.

Puntuación: 10 Puntos

2. Características técnicas de la línea (10 puntos):

**TELEFÓNICA:** Se ofrece un acceso directo de fibra FTTO de caudal simétrico 300Mbps/300Mbps, sobre un par de fibras monomodo (ITU G652.b) dedicadas e independientes para cada enlace, para garantizarse así la diversificación de las rutas hacia la central de Telefónica. El diseño está especificado para la entrega en el CPD de la APH y no para otro punto de Puerto como así recoge las prescripciones técnicas.

Puntuación: 8 Puntos

**VODAFONE:** Se ofrece un acceso FTTH indirecto utilizando la oferta mayorista NEBA del operador incumbente, de caudal 600Mbps.

Puntuación: 10 Puntos

### 3. Adaptabilidad de la línea durante la duración del contrato (10 Puntos)

**TELEFÓNICA:** La adaptabilidad de la línea es completa. La evolución de los accesos es de fácil implementación, ya que éstos son ampliables y se podrán adaptar a las necesidades de la APH sin necesidad de realizar ningún cambio adicional en la infraestructura, simplemente aumentando el ancho de banda disponible en la red. Además, también pueden suministrarse accesos similares para incrementar la capacidad total del servicio.

Puntuación: 10 Puntos

**VODAFONE:** La red Core del licitador permite adaptar las características del acceso de una manera dinámica en función de las necesidades que pudieran establecerse, por ejemplo, en términos de integración con otros servicios de la APH, establecimiento de rutas estáticas, integración con la infraestructura de seguridad, la configuración activo-activo del backup o la integración con otros servicios del licitador. No obstante lo anterior, no se prevén ampliaciones durante la duración del contrato.

Puntuación: 8 Puntos

### 4. Cobertura geográfica en el entorno del Puerto de Huelva (10 Puntos)

**TELEFÓNICA:** Se muestran niveles adecuados de cobertura, con mucho detalle para toda la extensión del Puerto de Huelva.

Puntuación: 10 Puntos

**VODAFONE:** Únicamente se proporciona información relativa a la cobertura en el área del Puerto más cercana al núcleo urbano de la ciudad de Huelva y no para toda la extensión del Puerto de Huelva.

Puntuación: 6 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de Memoria Descriptiva asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	38	34

## 6.2 SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PROPUESTA (HASTA 20 PUNTOS)

Indicar la descripción de la solución tecnológica propuesta, su adaptación a los servicios requeridos por la Autoridad Portuaria de Huelva, la posibilidad de evolución y adaptación de dicha tecnología y cualquier otro aspecto que pueda ser de interés desde el punto de vista tecnológico.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Descripción (10 Puntos)
2. Adaptación de la solución tecnológica a las necesidades planteadas por la Autoridad Portuaria de Huelva (5 Puntos)
3. Otros aspectos tecnológicos de interés (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Descripción (10 puntos):

**TELEFÓNICA:** El licitador daría cumplimiento a los requisitos del pliego técnico ofreciendo el servicio DataInternet que proporciona una conexión dedicada a través de un acceso FTTO, entre otros. Algunas de sus características son la conexión permanente a Internet a través de la red del licitador, las opciones de alta disponibilidad y de seguridad ofrecidas desde la propia red y la información puntual y detallada del rendimiento de su conexión. Los equipos sobre los que se basa el servicio son los routers Teldat iM8.

Puntuación: 10 Puntos

**VODAFONE:** Se describe con amplio detalle la arquitectura de red que da soporte a todos los servicios que el licitador proveería a la APH, poniendo énfasis en las ventajas proporcionadas en términos de escalabilidad, flexibilidad, estabilidad, convergencia ante fallos y gestión en relación con la operación y el mantenimiento. Los equipos sobre los que se basa el servicio son los routers Huawei AR1220E.

Puntuación: 10 Puntos

2. Adaptación de la solución tecnológica a las necesidades planteadas por la Autoridad Portuaria de Huelva (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** La solución propuesta por el licitador engloba todas las necesidades planteadas en el pliego técnico, incluyendo una adaptabilidad que persigue la mejora del servicio en relación con los objetivos marcados por la APH: en relación con la cobertura y mejora de las necesidades técnicas de los servicios, la posibilidad de proveer de los accesos residenciales adicionales necesarios, una garantía del licitador respecto de los accesos, caudales y equipamiento, así como la posibilidad de ampliar la capacidad de la línea sin necesidad de realizar ningún cambio adicional en la infraestructura, simplemente aumentando el ancho de banda disponible en la red. Además, también pueden suministrarse accesos similares para incrementar la capacidad total del servicio.

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** El servicio que el licitador incluye en su propuesta tiene en cuenta que sea una solución preparada para la posible evolución de las sedes y necesidades de la APH, tanto en capacidad como en tecnología.

Puntuación: 5 Puntos

3. Otros aspectos tecnológicos de interés (5 Puntos)

**TELEFÓNICA:** Se describe de forma detallada la información técnica relacionada con la red, así como los servicios de acceso del licitador, pero falta una concreción de toda esta tecnología para el caso de la APH.

Puntuación: 3 Puntos

**VODAFONE:** Se describe de forma detallada la información técnica relacionada con la red, así como los servicios de acceso del licitador (red de acceso, la red de agregación y transporte y la red core IP). Asimismo, se aporta información relativa a los acuerdos de peering tanto para el tráfico nacional en Espanix como para tráfico internacional. No obstante, no se ha particularizado estos aspectos tecnológicos para el caso de la APH.

Puntuación: 3 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de la Solución Técnica Propuesta asociada a cada licitador sea la siguiente:





	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Solución Técnica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	18	18

### 6.3 METODOLOGÍA, PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN (HASTA 15 PUNTOS)

Contendrá la descripción de la metodología que el licitador seguirá durante el desarrollo del proyecto, atendiendo a lo definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha metodología incluirá la fase de planificación, integración y organización del servicio, tiempo de puesta en marcha. También será de aplicación los compromisos asumidos a la finalización del servicio y cualquier otro aspecto relacionado con la gestión del servicio.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Planificación y puesta en marcha (5 Puntos)
2. Organización durante el desarrollo del proyecto (5 Puntos)
3. Compromisos a la finalización del contrato (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Planificación y puesta en marcha (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Se proporciona de forma muy detallada un plan de implantación y puesta en marcha para los servicios que se requieren por parte de la APH, el cual comprende, entre otros, la coordinación inicial, el replanteo y acondicionamiento de las sedes, la entrega de la documentación con el diseño detallado, la recogida de datos de la configuración lógica, la instalación de los enlaces de comunicaciones, el aprovisionamiento de los equipos y su configuración lógica, la integración de los equipos en el sistema de gestión, la configuración de los servicios en red, las pruebas y la puesta en marcha. La duración total del plan de implantación de los servicios se estima en 2 meses.

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** Se proporciona una detallada descripción de la metodología que se seguirá y que incluye dos fases: la fase de implantación gestionada con la metodología de gestión de proyectos Vodafone Project Excellence que está basada en la metodología del PMI (Project Management Institute) según la Guía del PMBOK (Project Management Body of Knowledge); y la fase de operación gestionada con la metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library). No se contempla una reducción del plazo de implementación de los servicios definido en el pliego técnico (3 meses).

Puntuación: 4 Puntos

2. Organización durante el desarrollo del proyecto (5 Puntos):

**TELFÓNICA:** Se proporciona un Centro de Gestión de Clientes con alta capacidad y horario 24x7x365, mediante el cual se garantiza un elevado nivel de servicio. Mediante este Centro de Gestión se centrarán los roles de las diferentes posiciones del proyecto, incluyendo las figuras del asesor personal (su finalidad es dar una respuesta eficaz a las necesidades que surjan entorno a la APH) y del grupo de atención de usuarios (se centraría en las necesidades puntuales de los empleados). Con ello se permite canalizar las necesidades de la APH de diferente forma dependiendo de la naturaleza del asunto que requiera atención.

No se proporciona sin embargo una descripción detallada sobre el modo de funcionamiento atendiendo a la naturaleza de las gestiones, ni de los medios de contacto disponibles para la interacción con soporte.

La oficina de proyecto que se crearía dentro del presente proyecto contaría con la figura de un jefe de proyecto, un responsable comercial, un ingeniero de cliente, así como un equipo de gestión.

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** Se especifica la puesta a disposición de la APH de un equipo de servicio personalizado para facilitar la comunicación y la gestión de los servicios. Estaría diseñado en base a roles, definiéndose tres tipos de gestiones durante la fase de gestión del servicio: gestiones técnicas, gestiones generales y gestiones comerciales. El licitador define el equipo concreto, así como los medios de contacto, estando formado por un asesor comercial, un gestor de atención personalizada y un servicio helpdesk 24x7.

Puntuación: 5 Puntos

3. Compromisos a la finalización del contrato (5 Puntos)

**TELFÓNICA:** El compromiso para la finalización del contrato es adecuado, respetando lo exigido en el pliego. El licitador se compromete a dar continuidad operativa con el adjudicatario que le suceda (entrega de la información de planta, de contacto, estadísticas, entre otras), hasta culminar el proceso de trasvase de funciones al operador entrante. Por otra parte, el licitador se encargará de la retirada del equipamiento que forme parte de los servicios extinguidos sin coste alguno asociado en un plazo máximo de 90 días desde su solicitud por parte de la APH.

Puntuación: 5 Puntos

VODAFONE: El compromiso para la finalización del contrato es adecuado, respetando lo exigido en el pliego. El licitador se compromete a dar continuidad operativa con el adjudicatario que le suceda, manteniendo la conectividad del servicio sin impacto al negocio de la APH, con respeto a los acuerdos de nivel de servicio. El licitador se compromete a coordinarse con el operador entrante para la retirada del equipamiento en un plazo máximo de 90 días.

Puntuación: 5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de la Metodología, Planificación y Organización asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	15	14

#### 6.4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (HASTA 20 PUNTOS)

Contendrá los compromisos relacionados con el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios propuestos en el Pliego Técnico. Deberá especificar las tareas a llevar a cabo para asegurar el cumplimiento de los requisitos solicitados en materia de Disponibilidad, Calidad, Información, Provisión y Atención de Incidencias y reclamaciones.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
2. Estrategias de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
3. Mejora en los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
4. Automatización y facilitación en el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio planteados (5 puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos):

TELEFÓNICA: Cumple con los niveles de calidad de todos los servicios definidos en el pliego técnico, en términos de disponibilidad y calidad (latencia -dentro de España, dentro de Europa y en el segmento Europa-USA-, periodo libre de incumplimiento, porcentaje de pérdida de paquetes promedio), plazo de provisión de las peticiones que consistan en un cambio de parámetros, en la activación de algún nuevo servicio que no requiera en envío de nuevo material y en la activación de algún nuevo servicio que requiera el envío de nuevo material o en el caso de que la petición consista en la solicitud de nuevo material o cambio de ubicación del equipamiento ya instalado, y

atención y resolución de incidencias y reclamaciones (incidencia grave, en la que se ve afectado el servicio de más de un usuario o incidencia normal en la que se ve afectado el servicio de sólo un usuario) y presentación de informes y atención y respuesta ante consultas.

Puntuación: 5 Puntos

VODAFONE: Los valores que define el licitador cumplen los niveles de servicio definidos en el pliego técnico, pero la propuesta no está totalmente adaptada a la estructura planteada en éste.

Puntuación: 4 Puntos

2. Estrategias de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos):

TELEFÓNICA: Se presentan en la propuesta las acciones que el licitador tomará para la mejora de la calidad y la búsqueda de la excelencia operativa de forma global y a nivel corporativo. También se mencionan las metodologías utilizadas para conseguir la puesta en práctica de proyectos de mejora: metodología Seis-Sigma, Proyecto Óptima y Excelencia Operativa.

Asimismo, se especifica el Plan Anual de Calidad como vehículo para conseguir la mejora de la calidad en la prestación de los servicios de la organización. Sin embargo, no se especifican las estrategias concretas que se utilizarán en este proyecto para garantizar los acuerdos de los niveles de servicios planteados por la APH, sino que todas las propuestas que presentan son generalistas de la compañía.

Puntuación: 2 Puntos

VODAFONE: Descripción detallada de la estrategia del departamento de calidad del licitador, basado en la recomendación UIT-T E.800 y el plan de calidad de servicio definido por la compañía, el cual se detalla como proceso de mejora continua. Se describe el control de la calidad objetiva que será aplicado en la APH para la consecución y mantenimiento de los indicadores de calidad acordados.

Puntuación: 5 Puntos

3. Mejora en los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)

TELEFÓNICA: La propuesta incluye una mejora general en los niveles de servicio fijados en el pliego técnico de presente lote.

Puntuación: 5 Puntos

VODAFONE: No se proporcionan mejoras en los acuerdos de nivel de servicio para los servicios que componen el pliego técnico de la presente licitación.

Puntuación: 0 Puntos

4. Automatización y facilitación en el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio planteados (5 puntos)

TELFÓNICA: Se establecerán procedimientos para favorecer el seguimiento de los acuerdos del nivel de servicio tales como reuniones periódicas. El licitador declara que en el desarrollo de la prestación de los servicios objeto de este concurso, la APH podrá establecer las acciones que estime oportunas para el seguimiento de los niveles de calidad y en todo caso se facilitará la provisión de informes forma telemática y en formato tratable. No obstante lo anterior, no se mencionan medios automatizados para la gestión de los acuerdos de nivel de servicio.

Puntuación: 3 Puntos

VODAFONE: El licitador suministrará un informe mensual de calidad del servicio. Asimismo, dispondrá de un asesor comercial como responsable del servicio, que ofrecerá una atención directa en relación con todos los ámbitos del servicio prestado y que se encargará de la puesta a disposición de la APH de una herramienta online para la gestión de incidencias y nuevas provisiones. Aunque se valora positivamente todas las acciones entorno al seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio, se echa en falta un grado de automatización mayor del aportado en la oferta.

Puntuación: 4 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de los Acuerdos de Nivel de Servicio asociados a cada licitador sea la siguiente:

	TELFÓNICA	VODAFONE
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	15	13

## 6.5 SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (2,5 PUNTOS)

Existencia de un sistema de gestión medioambiental, coherencia y alcance del mismo.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Si presenta un Sistema de Gestión Medioambiental se le otorgarán 2,5 Puntos.

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Si presenta un Sistema de Gestión Medioambiental se le otorgarán 2,5 Puntos:

**TELFÓNICA:** El licitador dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (aporta la certificación conforme a la norma ISO 14001).

Puntuación: 2,5 Puntos

**VODAFONE:** El licitador dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (aporta la certificación conforme a la norma ISO 14001).

Puntuación: 2,5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración del Sistema de Gestión Medioambiental asociado a cada licitador sea la siguiente:

	TELFÓNICA	VODAFONE
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (máximo 2,5 puntos)</b>	2,5	2,5

## 6.6 MEJORAS (2,5 PUNTOS)

Se valorarán las mejoras que se incluyan por prestaciones superiores o complementarias a las exigidas, debiendo señalarse su alcance respecto de la base del proyecto, generación de valor en el ámbito del mismo, consideración en algún otro aspecto anterior.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Si el licitador presenta mejoras que aporten valor añadido al proyecto se le otorgarán 2,5 Puntos.

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Si el licitador presenta mejoras que aporten valor añadido al proyecto se le otorgarán 2,5 Puntos:

**TELFÓNICA:** Se valora la mejora relacionada con la herramienta de gestión WOCU (herramienta para la supervisión de equipamiento de empresas y clientes ofreciendo un apoyo para la operatividad y la gestión de equipos y servicios) por aportar valor añadido al proyecto.

Puntuación: 2,5 Puntos

VODAFONE: Se valora la mejora relacionada con el portal de supervisión del servicio SIC-Sirius (monitorización de la conectividad IP/VPN).

Puntuación: 2,5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de las Mejoras asociadas a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Mejoras (máximo 2,5 puntos)</b>	2,5	2,5

## 7 RESUMEN DE VALORACIÓN DEL LOTE 3: CONEXIÓN DE DATOS Y ACCESO A INTERNET DE BACKUP

Los resultados de la valoración global de las ofertas relativas al Lote 3 se muestran en la siguiente tabla:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	38	34
<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	18	18
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	15	14
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	15	13
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>Mejoras (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>TOTALES</b>	91	84

## 8 VALORACIÓN DEL LOTE 4: GESTIÓN DE SERVICIOS DE CIBERSEGURIDAD

Para valorar la calidad técnica de la propuesta se analizará de forma general la claridad de la exposición y la trazabilidad explícita con los pliegos, y de forma particular los aspectos considerados principales de la misma, todo ello de acuerdo con los contenidos exigidos para cumplimentar el Sobre nº 2 (Proposición Técnica) de la Oferta y especialmente el Documento de Propuesta Técnica.

### 8.1 MEMORIA DESCRIPTIVA (HASTA 40 PUNTOS)

Se procederá a valorar la solución técnica ofertada, su idoneidad para atender los requerimientos planteados en todos sus aspectos, especialmente el correcto enfoque de objeto, el alcance, la conformidad con las especificaciones técnicas definidas, así como los acuerdos de nivel de servicio.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Cumplimiento de los servicios (5 Puntos)
2. Caracterización de los servicios (5 puntos)
3. Características técnicas de la solución adoptada (10 Puntos)
4. Integración con sistemas de la APH (5 Puntos)  
Gestión de vulnerabilidades (5 Puntos)
5. Referencias del SOC (5 Puntos)
6. Adaptabilidad de la solución propuesta a la duración del contrato (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Cumplimiento de los servicios (5 puntos):

TELFÓNICA: El licitador proporcionará un servicio integral de seguridad, basado en soluciones pertenecientes a los fabricantes más punteros en sistemas de ciberseguridad, junto con el despliegue de dichas soluciones y la gestión de la operación de la seguridad prestada desde el Security CyberOperations Center (SCC) de Telefónica (el SOC del licitador). Con ello, el licitador daría cumplimiento a los servicios objeto del presente lote, en particular a la provisión e instalación, gestión y operación de todo el equipamiento hardware y software necesario, las acciones para el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad y otras normativas que en el ámbito de la ciberseguridad afecten a la APH, la puesta en disposición de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) reconocido como tal, la seguridad integral de los endpoints (ordenadores fijos o portátiles como terminales móviles) y la monitorización 24x7x365 de los sistemas, permitiendo la identificación en tiempo real de cualquier evento que pudiera poner en riesgo la actividad de la APH. No obstante, se observa algún déficit en los requisitos asociados a las sondas CCN y LUCIA, así como en la solución de protección a los endpoints. La seguridad del correo conforme a lo solicitado en el pliego de prescripciones técnicas no está desarrollada en la propuesta.



Puntuación: 3 Puntos

2. Caracterización de los servicios (5 puntos):

**TELEFÓNICA:** Los servicios prestados por el licitador se darán en horario 24x7, permitiendo a la APH contar con los mayores niveles de atención y seguridad, cubriendo los pilares fundamentales del Framework de NIST para la gestión de los servicios de Seguridad (Protección, Detección y Respuesta).

Para cubrir todos los requisitos solicitados por la APH, el licitador incluye en su propuesta un servicio de monitorización de seguridad, prestado de forma integral por el SCC en 24x7, sobre la plataforma actual de la APH.

Por otra parte, dentro de la propuesta de monitorización de la seguridad, se pone a disposición de la oficina técnica de la APH la principal herramienta de análisis y gestión de incidentes, la TIP (Threat Intelligence Platform) y los Feeds propios de IoCs propietarios del licitador. De este modo, se proporciona la centralización de inteligencia y se facilita las tareas de análisis y gestión de incidentes mediante la correlación, enriquecimiento y automatización de tareas de investigación y respuesta en base a la inteligencia disponible. Con ello, se consigue mejorar las tareas de detección y hunting. Con la información obtenida a través de las fuentes de la APH más los datos que dispone los servicios del licitador, se transformará y homogeneizará la información otorgándole un valor de riesgo a la información obtenida.

Asimismo, se pondrá a disposición del proyecto la funcionalidad PlayBooks (es decir automatización sobre automatización), mediante la que se podrán realizar comprobaciones en función de varios criterios definidos por analistas o por datos recolectados en la nube, modificando así el valor de impacto y compromiso de cualquier IoC.

En relación con las necesidades específicas de protección de los endpoints, se propone la utilización del servicio Adaptive Defense para la gestión avanzada de la seguridad, dotando de protección a los equipos y los servidores Windows frente a todo tipo de programas maliciosos, incluyendo amenazas avanzadas dirigidas y APTs (Advanced Persistent Threats). Con Adaptive Defense la APH dispondrá de herramientas que le permitirán hacer frente a las situaciones de peligro provocadas por el malware de nueva generación (secuestro de datos, robo de información confidencial y de propiedad intelectual, creación de redes de bots, entre otros escenarios de complicada detección o resolución). Su funcionamiento se basa en la monitorización en tiempo real y de forma continua del comportamiento de todo el software que se ejecuta en todos los endpoints de la APH, ofreciendo beneficios generales en relación con la visibilidad (aplicaciones en ejecución, acceso a documentos en los equipos del usuario y su extracción/envío a sistemas situados fuera de la red de la APH), detección (clasifica como goodware o malware de ficheros y procesos mediante técnicas avanzadas de Machine Learning sobre entornos Big Data), respuesta (desinfección y

generación de información para realizar análisis forense) y prevención (bloqueo de aplicaciones y aislamiento de los sistemas para prevenir futuros ataques).

En relación con ofrecer capacidad de análisis y protección contra amenazas en el ámbito de las aplicaciones web, se aportará seguridad a las aplicaciones web desplegadas por APH, mediante módulos que controlen el acceso a Web Services, perfilen y distingan políticas de tráfico, balanceo de peticiones, autenticación e integración con otros sistemas, detección de vulnerabilidades web, aplicadas a los recursos web que se determinen.

En relación con la resolución de incidentes, cabe indicar que no se ha detallado el procedimiento de gestión de problemas formado por las medidas encaminadas a evitar la repetición de las incidencias mediante la implementación de los cambios necesarios.

Puntuación: 4 Puntos

### 3. Características técnicas de la solución adoptada (10 Puntos)

TELEFÓNICA: La solución presenta características técnicas adecuadas a los requerimientos del pliego técnico. No obstante, en relación con la protección de los endpoints el licitador solo contempla los basados en Windows. Asimismo, no se desarrolla una solución técnica de antispam y antivirus de correo electrónico, ni se contempla el proceso de implantación de LUCIA.

Puntuación: 6 Puntos

### 4. Integración con sistemas de la APH (5 Puntos)

TELEFÓNICA: La solución propuesta se desarrollaría teniendo en cuenta la actual infraestructura y sistemas de la APH, por lo que la integración se realizaría de forma adecuada, respetando las necesidades definidas en el pliego técnico a este respecto.

Puntuación: 5 Puntos

### 5. Gestión de vulnerabilidades (5 Puntos)

TELEFÓNICA: Se empleará una herramienta que de forma automática analiza los equipos de red, servidores, estaciones de trabajo, aplicaciones e infraestructura de TI de APH, con el objetivo de identificar los dispositivos implementados en la red, analizar el software instalado y detectar vulnerabilidades de seguridad en diferentes niveles: sistema operativo, bases de datos, aplicaciones web y ficheros sensibles. El servicio gestión de vulnerabilidades se basa procedimientos de buenas prácticas como

OSSTM (Open Source Security Testing Methodology – ISECOM) y OWASP (Open Web Application Security Project).

Puntuación: 5 Puntos

#### 6. Referencias del SOC (5 Puntos)

TEEFÓNICA: Se hace referencia al SOC del licitador, que cuenta con más de 1.000 profesionales dedicados a la seguridad a nivel global (12 países, en Europa, Latinoamérica y Estados Unidos), de los cuales más de 450 están ubicados en España, entre los que hay más de 250 analistas de seguridad e inteligencia que ofrecen servicios en el Security CyberOperations Center (SCC), el SOC de España. Por otra parte, el licitador es miembro de las principales organizaciones a nivel europeo y mundial encargadas de la lucha contra el cibercrimen, formando parte del FIRST y Terena y siendo un miembro activo de OEA y de la Cyberthreats Alliance (CTA), grupo de proveedores de soluciones de seguridad entre los que se comparte información sobre amenazas avanzadas, sus motivaciones y tácticas.

Puntuación: 5 Puntos

#### 7. Adaptabilidad de la solución propuesta a la duración del contrato (5 Puntos)

TELEFÓNICA: El licitador adaptará su solución al caso de uso de la APH, por ejemplo, a nivel de monitorización, formando un catálogo de reglas adaptadas a las necesidades de seguridad de la organización a nivel perimetral, de puestos de trabajo y redes internas.

Puntuación: 5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de Memoria Descriptiva asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	33

## 8.2 SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PROPUESTA (HASTA 20 PUNTOS)

Indicar la descripción de la solución tecnológica propuesta, su adaptación a los servicios requeridos por la Autoridad Portuaria de Huelva, la posibilidad de evolución y adaptación de dicha tecnología y cualquier otro aspecto que pueda ser de interés desde el punto de vista tecnológico.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Descripción (10 Puntos)
2. Adaptación de la solución tecnológica a las necesidades planteadas por la Autoridad Portuaria de Huelva (5 Puntos)
3. Otros aspectos tecnológicos de interés (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Descripción (10 puntos):

**TELEFÓNICA:** Se propone una solución de seguridad compuesta por los siguientes elementos:

Una barrera perimetral externa e interna: en un primer nivel externo, actualmente la solución en explotación está compuesta por equipos FortiGate 800C con licenciamiento UTM Bundle. Debido a que la fecha de fin de vida de los equipos se produce dentro del período de vigencia de este contrato, el licitador propone la ejecución de un refresh tecnológico de equipamiento Fortinet. En concreto, se propone un clúster de 2 equipos físicos FortiGate 601E, y el correspondiente licenciamiento UTM bundle manteniendo la funcionalidad anterior de FireWall, IPS/IDS, control de aplicaciones, filtrado web, VPN (IPSec y SSL), antivirus de red, sandbox en nube.

En el segundo nivel de cortafuegos para la segmentación de la red interna, el licitador proporcionará la solución del fabricante Check Point, consistente en un clúster de equipos físicos del modelo 6200 TURBO, que se desplegarán en la sede central de la APH. El clúster se suministra con una consola de gestión virtualizada, y las licencias Smart reporter, Smart event y Next Generation Threat Prevention.

En relación con la protección antimalware de los puestos de usuario, se propone la utilización de la tecnología de protección de endpoint Panda-Cyatomic EDR que abarca un total de 350 puestos de trabajo. La instalación, así como el despliegue y administración se realizará por el SCC del licitador.

Respecto de la protección de los dispositivos móviles, la opción propuesta es la solución antimalware SandBlast Mobile de Check Point para 80 dispositivos.

A nivel de aplicaciones web, la opción elegida por el licitador para la solución WAF es la herramienta FortiWeb del fabricante Fortinet.

La oferta no especifica la disponibilidad de sistemas de protección para los endpoints que no implementan Windows (en particular, Linux).

**Puntuación: 8 Puntos**

2. Adaptación de la solución tecnológica a las necesidades planteadas por la Autoridad Portuaria de Huelva (5 Puntos):

TELEFÓNICA: La solución tecnológica se adecúa a las necesidades planteadas en el pliego técnico, salvo en aquellos puntos en los que se hace mención a LUCIA, las sondas del CCN-CERT o el sistema de protección del correo electrónico.

Puntuación: 3 Puntos

3. Otros aspectos tecnológicos de interés (5 Puntos)

TELEFÓNICA: Se valora la solución de monitorización de seguridad descrita por el licitador, por su compleción y continuidad en la gestión de la seguridad, la madurez de los procedimientos definidos, así como el protocolo de respuesta ante incidentes.

Puntuación: 4 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de la Solución Técnica Propuesta asociada a cada licitador sea la siguiente:

TELEFÓNICA	
<b>Solución Técnica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	15

### 8.3 METODOLOGÍA, PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN (HASTA 15 PUNTOS)

Contendrá la descripción de la metodología que el licitador seguirá durante el desarrollo del proyecto, atendiendo a lo definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha metodología incluirá la fase de planificación, integración y organización del servicio, tiempo de puesta en marcha. También será de aplicación los compromisos asumidos a la finalización del servicio y cualquier otro aspecto relacionado con la gestión del servicio.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Planificación y puesta en marcha (5 Puntos)
2. Organización durante el desarrollo del proyecto (5 Puntos)
3. Compromisos a la finalización del contrato (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Planificación y puesta en marcha (5 Puntos):

**TELFÓNICA:** Se proporciona de forma muy detallada un plan de implantación y puesta en marcha para los servicios que se requieren por parte de la APH, el cual comprende, entre otros, una fase de análisis y descripción detallada del servicio, una fase de transición de servicios, una fase de estabilización, arranque y toma de control del servicio al objeto de su puesta en producción. La duración total del plan de implantación de los servicios se estima en 2 meses.

Puntuación: 5 Puntos

2. Organización durante el desarrollo del proyecto (5 Puntos):

**TELFÓNICA:** Se propone una estructura de 4 niveles de servicios: identificación, conformados por los Servicios de Consultoría y cumplimiento junto con Servicios de Reporting; protección, formado por el servicio dedicado a la administración de equipamiento; detección, conformados por los servicios de Monitorización/Detección de Incidentes (Nivel 1, Nivel 2), y el servicio de Gestión de Vulnerabilidades – VAMPS; respuesta, formado por el servicio de Respuesta ante Incidentes.

Como responsable de todos los servicios ofrecidos por el licitador, se dispondrá de un Security Manager, que controlará la calidad extremo a extremo de acuerdo a los compromisos adquiridos, asesorando a la APH y compartiendo los conocimientos sobre las mejores prácticas, impulsando la mejora continua o evolución de los servicios de la APH a lo largo de la vida del proyecto y aportando una visión global de todos los servicios de seguridad prestados por el licitador.

Puntuación: 5 Puntos

3. Compromisos a la finalización del contrato (5 Puntos)

**TELFÓNICA:** Los compromisos a los que alude el licitador son en relación con la migración y la ordenada transición de los servicios hacia la APH o al proveedor que ésta designe una vez que se produzca la finalización del contrato. No se trata la retirada del equipamiento en el plazo determinado en el pliego técnico, sino que se limita al compromiso antes citado durante un período máximo de 30 días.

Puntuación: 2 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de la Metodología, Planificación y Organización asociada a cada licitador sea la siguiente:

TELFÓNICA	
Metodología, Planificación	12



<b>y Organización (máximo 15 puntos)</b>	
--	--

#### 8.4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (HASTA 20 PUNTOS)

Contendrá los compromisos relacionados con el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios propuestos en el Pliego Técnico. Deberá especificar las tareas a llevar a cabo para asegurar el cumplimiento de los requisitos solicitados en materia de Disponibilidad, Calidad, Información, Provisión y Atención de Incidencias y reclamaciones.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
2. Estrategias de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
3. Mejora en los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
4. Automatización y facilitación en el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio planteados (5 puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos):

TELEFÓNICA: La propuesta contempla valores alternativos a los planteados en el pliego.

Puntuación: 1 Punto

2. Estrategias de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos):

TELEFÓNICA: No se propone una estrategia cerrada de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados en el pliego.

Puntuación: 1 Punto

3. Mejora en los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)

TELEFÓNICA: No se especifican mejoras sobre los acuerdos de los niveles de servicio definidos en el pliego técnico. Se propone una estructura de ANS alternativa.

Puntuación: 1 Punto

4. Automatización y facilitación en el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio planteados (5 puntos)

TELEFÓNICA: Se propone herramienta Portal MSS donde pueden consultarse los indicadores asociados a los ANS.

Puntuación: 1 Punto

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de los Acuerdos de Nivel de Servicio asociados a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	4

### 8.5 SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (2,5 PUNTOS)

Existencia de un sistema de gestión medioambiental, coherencia y alcance del mismo.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Si presenta un Sistema de Gestión Medioambiental se le otorgarán 2,5 Puntos.

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Si presenta un Sistema de Gestión Medioambiental se le otorgarán 2,5 Puntos:

TELEFÓNICA: El licitador dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (aporta la certificación conforme a la norma ISO 14001).

Puntuación: 2,5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración del Sistema de Gestión Medioambiental asociado a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (máximo 2,5 puntos)</b>	2,5



## 8.6 MEJORAS (2,5 PUNTOS)

Se valorarán las mejoras que se incluyan por prestaciones superiores o complementarias a las exigidas, debiendo señalarse su alcance respecto de la base del proyecto, generación de valor en el ámbito del mismo, consideración en algún otro aspecto anterior.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Si el licitador presenta mejoras que aporten valor añadido al proyecto se le otorgarán 2,5 Puntos.

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Si el licitador presenta mejoras que aporten valor añadido al proyecto se le otorgarán 2,5 Puntos:

TELEFÓNICA: Se han tenido en cuenta las mejoras relacionadas con el uso de la inteligencia de amenazas.

Puntuación: 2,5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de las Mejoras asociadas a cada licitador sea la siguiente:

TELEFÓNICA	
<b>Mejoras (máximo 2,5 puntos)</b>	2,5

## 9 RESUMEN DE VALORACIÓN DEL LOTE 4: GESTIÓN DE SERVICIOS DE CIBERSEGURIDAD

Los resultados de la valoración global de las ofertas relativas al Lote 4 se muestran en la siguiente tabla:

TELEFÓNICA	
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	33
<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	15
<b>Metodología, Planificación y Organización</b>	12



<b>(máximo 15 puntos)</b>	
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	4
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (2,5 puntos)</b>	2,5
<b>Mejoras (2,5 puntos)</b>	2,5
<b>TOTALES</b>	<b>69</b>

## 10 VALORACIÓN DEL LOTE 5: GESTIÓN DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIAS Y CENTRO DE CONTROL

Para valorar la calidad técnica de la propuesta se analizará de forma general la claridad de la exposición y la trazabilidad explícita con los pliegos, y de forma particular los aspectos considerados principales de la misma, todo ello de acuerdo con los contenidos exigidos para cumplimentar el Sobre nº 2 (Proposición Técnica) de la Oferta y especialmente el Documento de Propuesta Técnica.

### 10.1 MEMORIA DESCRIPTIVA (HASTA 40 PUNTOS)

Se procederá a valorar la solución técnica ofertada, su idoneidad para atender los requerimientos planteados en todos sus aspectos, especialmente el correcto enfoque de objeto, el alcance, la conformidad con las especificaciones técnicas definidas, así como los acuerdos de nivel de servicio.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Cumplimiento de los servicios (5 Puntos)
2. Caracterización de los servicios (5 puntos)
3. Características técnicas de la solución adoptada (10 Puntos)
4. Integración con sistemas de la APH (5 Puntos)
5. Soporte por parte del licitador para la integración de los diferentes procedimientos en el sistema propuesto (5 Puntos)
6. Adaptación al ENS (5 Puntos)
7. Adaptabilidad de la solución propuesta a la duración del contrato (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Cumplimiento de los servicios (5 puntos):

**TELEFÓNICA:** El licitador cumple con los servicios objeto del presente lote, al objeto de asegurar la prestación de los servicios de telecomunicaciones necesarios para el correcto funcionamiento del Centro Portuario de Control y Servicios (CPCS), a excepción del servicio de comunicaciones privadas vía radio (se mantendrá el funcionamiento con el sistema actual DMR), así como garantizar la privacidad, las grabaciones y cualquier otro requisito que legalmente proceda. Estos servicios son los siguientes: línea de hombre muerto (RTB), línea de emergencia (RTB), sistema de grabación, sistema de mensajería, sistema de control de emergencias (alarmas). No obstante, se observa una carencia en la descripción de los procedimientos de control del cumplimiento.

Puntuación: 3 Puntos

**VODAFONE:** El licitador cumple con los servicios objeto del presente lote, si bien presenta una falta de desarrollo de los procedimientos de control del cumplimiento.

Puntuación: 3 Puntos

AXIÓN: El licitador cumple con los servicios objeto del presente lote, realizando una descripción adecuada de la solución que se propone para cubrir todas las necesidades incluidas en el pliego técnico, con detalle de los procedimientos de todos los sistemas partícipes de la solución global que es propuesta.

Puntuación: 5 Puntos

2. Caracterización de los servicios (5 puntos):

TELEFÓNICA: Para prestar los servicios de telecomunicaciones necesarios para el correcto funcionamiento del CPCS la propuesta del licitador construye una solución compuesta de los elementos tales como una plataforma de telefonía IP como soporte a las comunicaciones fijas, así como la integración de las comunicaciones de voz y el resto de componentes de emergencia con el resto de la red de comunicaciones y soluciones. Un servidor de alarmas OpenScape Alarm Response para recibir eventos de alarmas de los diferentes equipos, p.ej. alarmas de incendio, alarma de intrusión, etc., así como activación de alarmas por códigos desde teléfonos autorizados y a través de email recibidos en el servidor de alarma. Permitirá realizar llamadas de distribución de emergencia, envío de correos electrónicos a destinatarios predefinidos y crear conferencias de emergencia. También se incluye un multicanal para grabar las conversaciones de los terminales del CPCS y las llamadas del canal de radio.

En relación con el servicio de mensajería, el licitador oferta un servicio cloud denominado CIRCUIT que permite tener un interfaz de usuario tanto en terminal móvil como en equipo de sobremesa. La solución propuesta incluye inicialmente licencias para 15 operadores del CPCS. La licencia CIRCUIT permite el uso de chat permanente admitiendo llamadas y videollamadas. Se dispone de integración entre el servidor de alarmas y CIRCUIT.

La propuesta, si bien cumple con los servicios que son requeridos en el pliego de prescripciones técnicas, incluye un nivel limitado en la caracterización de los servicios y en la automatización de los procesos.

Puntuación: 4 Puntos

VODAFONE: Se propone una solución programable, escalable y ampliable, basada en código abierto, Zabbix, como elemento integrador sobre el que giran los servicios y dirige las actuaciones a realizar, así como Asterisk FreePBX para proporcionar los servicios que demande Zabbix (locuciones, generación de llamadas y su grabación, sensores y plataforma IoT). En relación con el sistema de mensajería se opta por Openfire, también integrado con Zabbix. En relación con la propuesta, aunque la caracterización de los servicios se realiza de forma correcta, falta un nivel de detalle en la descripción más preciso.

Puntuación: 4 Puntos

**AXIÓN:** Se propone una propuesta con dos accesos RTB para las líneas de hombre muerto y de emergencia con el mantenimiento en ambos casos de la numeración actual. En relación con el sistema de grabación, se propone la aplicación de despacho TRBOnet, basada en IP, que hace posible un control de todos los recursos disponibles. Esta aplicación, además de controlar todos los equipos de la red DMR (no requerido en el pliego), permite la grabación de las llamadas que se produzcan en las líneas telefónicas del CPCS así como del DMR. Respecto al sistema de mensajería, el licitador ha optado por la solución Telegram, que aporta cifrado extremo a extremo y una aplicación de escritorio, así como una API que permite la integración con el resto del sistema.

En relación con el servicio de control de emergencias, el licitador desplegaría un BPM (sistema de gestión y automatización de procesos) a fin de integrar todas las alarmas y realizar una gestión eficiente de los flujos de trabajo. El BPM que se propone es la plataforma open-source Bonitasoft.

Asimismo, se desplegará un sistema de monitorización activa del servicio para poder tener visibilidad de las infraestructuras de la solución propuesta, tanto hardware como software. El software de monitorización de la red y los servicios estará compuesto por Nagios y Centreon, de código abierto, que proveen tanto de la arquitectura como de la interfaz necesarias para tener un control del comportamiento de todo el sistema propuesto por el licitador.

Puntuación: 5 Puntos

3. Características técnicas de la solución adoptada (10 Puntos)

**TELEFÓNICA:** Las características técnicas de la solución propuesta son las siguientes: líneas RTB sobre un Gateway SIP/FXO Mediatrix C730 con 4 puertos FXO. Software de grabación iRECAL sobre un servidor DELL PowerEdge R640 con RAID (no se especifica su nivel) de 1TB. Se dispondrían de 100 licencias OSV (OpenScape Voice), 15 terminales OpenScape Desk Phone CP 400 y un Gateway de voz/radio (RoIP) Omnitronics DRG200i. En relación con el servicio de mensajería se proveería de 15 licencias del sistema cloud CIRCUIT y para el sistema de gestión de emergencias el equipo OScAR 200 v4. No obstante, este sistema de gestión de emergencias no se integrará con el servidor de gestión de faltas.

Puntuación: 9 Puntos

**VODAFONE:** Las características técnicas de la solución propuesta son las siguientes: las líneas analógicas objeto del presente lote se integrarán mediante un Gateway de RTB a IP (SIP) modelo HT503 de GrandStream. Para la integración del sistema actual DMR con el sistema de grabación se incorpora una emisora Motorola DM4400LPUE

configurada para integrarse con el grupo de emergencia actual y se encargará de estar a la escucha para la grabación. Los servidores donde se implementará la solución son equipos de propósito general Lenovo SR530. Como solución de almacenamiento para el sistema de grabación y backup se propone la cabina NAS QNAP TS-431XeU.

En relación con el entorno tecnológico (CentOS) sobre el que se implementarán los diferentes servicios que propone el licitador, cabe indicar que no está alineado con la estrategia de virtualización de la APH.

Puntuación: 6 Puntos

**AXIÓN:** Las características técnicas de la solución propuesta son las siguientes: las líneas analógicas serán convertidas digitales (usarán señalización SIP) mediante un Gateway del tipo Grandstream GXW4104. Se utilizará un servidor Dell EMC PowerEdge R340, con 1 TB de almacenamiento para los procesos de grabación, donde se soportará toda la arquitectura de servicios del sistema de grabación, de gestión de emergencias y mensajería, y el sistema de alarmas. Respecto a sistema de gestión de procesos no se ha detallado suficientemente el desarrollo de los conectores de integración necesarios para lograr la comunicación entre todos los sistemas que conforman el proyecto del licitador.

Puntuación: 8 Puntos

#### 4. Integración con sistemas de la APH (5 Puntos)

**TELEFÓNICA:** En la propuesta se contempla la integración con los sistemas de la APH, describiéndose el modo y las herramientas necesarias para lograr la conexión con OSCAR. Respecto a la integración con plataformas IoT se condiciona a una plataforma de gestión de faltas tipo UMBRELLA (HP Openview, Nagios...) no incluido en la oferta.

Puntuación: 4 Puntos

**VODAFONE:** Los sistemas propuestos disponen de APIs de integración y están basados en protocolos estándares, por lo que permite la posibilidad de integración con cualquier sistema estándar, así como otros sistemas propietarios que también usen protocolos estándares. En este sentido el sistema propuesto permite la integración con Office 365 y Active Directory existentes actualmente en la APH. El licitador no ofrece información detallada del diseño, normalización y garantías de estas APIs.

Puntuación: 4 Puntos

**AXIÓN:** Se proveerá de la API totalmente documentada que incluye la totalidad de los servicios integrados con el fin de garantizar la interoperabilidad con otros sistemas, ya sean los actuales como los que en un futuro pasaran a formar parte de la APH. La API

estará diseñada según las especificaciones del estándar NGSI v2 y usarán archivos en formato JSON.

Puntuación: 5 Puntos

5. Soporte por parte del licitador para la integración de los diferentes procedimientos en el sistema propuesto (5 Puntos)

TELEFÓNICA: No se desarrolla de forma detallada el proceso de una forma suficientemente detallada.

Puntuación: 4 Puntos

VODAFONE: No se desarrolla de forma completa el soporte para la integración de los diferentes procedimientos en el sistema propuesto.

Puntuación: 4 Puntos

AXIÓN: Se presenta en la propuesta un plan específico para la integración de los diferentes procedimientos en el sistema propuesto, incluyéndose un proceso de adaptación continua de operaciones y procesos.

Puntuación: 5 Puntos

6. Adaptación al ENS (5 Puntos)

TELEFÓNICA: El licitador seguirá las normas y procedimientos en vigentes en cada momento y en particular los del Esquema Nacional de Seguridad. No obstante, no se desarrolla el modo de consecución de los objetivos definidos por el ENS.

Puntuación: 4 Puntos

VODAFONE: No se contempla en la propuesta el Esquema Nacional de Seguridad.

Puntuación: 1 Punto

AXIÓN: En su propuesta el licitador se compromete a seguir todas las normas y procedimientos vigentes en cada momento y en particular los del Esquema Nacional de Seguridad, dando detalle del proceso a seguir.

Puntuación: 5 Puntos

7. Adaptabilidad de la solución propuesta a la duración del contrato (5 Puntos)

**TELEFÓNICA:** En la propuesta se proporciona un equipamiento sobredimensionado respecto de los requerimientos contemplados en el pliego técnico, por lo que el licitador asegura una capacidad de crecimiento durante la duración del contrato.

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** La solución presentada por el licitador proporciona un equipamiento suficiente para un crecimiento moderado en relación con las necesidades que pudieran surgir durante la vida del contrato.

Puntuación: 3 Puntos

**AXIÓN:** Se proporciona equipamiento suficiente para un crecimiento adecuado a lo largo de la vida del contrato. El licitador expresa su compromiso de adaptación de alarmas a nuevos casos durante la duración del contrato. No obstante, la necesidad de elementos SIP adicionales requerirían adquisición de nuevas licencias.

Puntuación: 4 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de Memoria Descriptiva asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE	AXIÓN
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	33	25	37

## 10.2 SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PROPUESTA (HASTA 20 PUNTOS)

Indicar la descripción de la solución tecnológica propuesta, su adaptación a los servicios requeridos por la Autoridad Portuaria de Huelva, la posibilidad de evolución y adaptación de dicha tecnología y cualquier otro aspecto que pueda ser de interés desde el punto de vista tecnológico.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Descripción (10 Puntos)
2. Adaptación de la solución tecnológica a las necesidades planteadas por la Autoridad Portuaria de Huelva (5 Puntos)
3. Otros aspectos tecnológicos de interés (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Descripción (10 puntos):



**TELEFÓNICA:** La solución técnica que presenta el licitador se describe con profusión, ofreciendo una información detallada de todos los equipos involucrados en la arquitectura propuesta, así como de la funcionalidad de los mismos. Respecto al sistema de mensajería propuesto no se ofrece información suficiente en relación con la capacidad de encriptación extremo a extremo de las comunicaciones.

Puntuación: 8 Puntos

**VODAFONE:** Se realiza una descripción de las tecnologías aplicadas en la solución propuesta, así como de las prestaciones de las diferentes integraciones junto a los rendimientos logrados. Para el entorno de monitorización y alarmas especificado por el licitador (Zabbix) que integrará el resto de servicios, no se ha detallado suficientemente el sistema de soporte al desarrollo de los procedimientos que el entorno pondrá al operador tras la recepción de las alarmas.

Puntuación: 6 Puntos

**AXIÓN:** La oferta incluye una descripción detallada de los componentes tecnológicos tanto a nivel software como hardware que serán la base de la solución técnica que el licitador ha diseñado para integrar los diferentes procedimientos en el sistema propuesto, dando así cabida a los servicios requeridos en el pliego técnico. No obstante, se echa en falta un mayor detalle en relación con el sistema de gestión de procesos (Bonitasoft) y las necesidades de la APH. Asimismo, se incide en la descripción de los desarrollos que han sido adaptados a las necesidades que la presente licitación.

Puntuación: 9 Puntos

2. Adaptación de la solución tecnológica a las necesidades planteadas por la Autoridad Portuaria de Huelva (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Se valora la adaptación que se plantea con la solución tecnológica definida por el licitador, en términos de arquitectura y equipamiento, así como la solución en su conjunto en relación con los estándares aplicados, el direccionamiento actual de la APH, y la integración con los actuales directorios corporativos, pero se necesitaría una mayor información respecto de la definición de los procedimientos.

Puntuación: 4 Puntos

**VODAFONE:** En la adaptación que se plantea con la solución tecnológica definida por el licitador, se advierte una definición de los procedimientos que serán implantados que no tienen el recorrido que se estima necesario para que queden suficientemente detallados los medios utilizados y su relación con los servicios de telecomunicaciones necesarios para la APH, pero se necesitaría una mayor información respecto de la definición de los procedimientos.

Puntuación: 4 Puntos

**AXIÓN:** La solución que presenta el licitador muestra una adaptación a las necesidades planteadas en el pliego técnico, tanto en relación con la red de telecomunicaciones como respecto de todos los elementos necesarios, equipamiento y desarrollos para proporcionar de manera adecuada los servicios de emergencias licitados. Por ello, la solución se adapta de forma completa a la duración del contrato, sin existir elementos que pongan en riesgo la propia adaptación, escalabilidad y evolución para futuras integraciones.

Puntuación: 5 Puntos

3. Otros aspectos tecnológicos de interés (5 Puntos)

**TELEFÓNICA:** El licitador propone en su oferta la posibilidad de usos adicionales basados en la solución que ofrece a la APH, tales como versiones avanzadas del sistema de notificación de alertas mediante ESPA-X y los componentes de seguridad personal.

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** Se valora que la solución propuesta permita la integración con sistemas NGSI mediante la implementación del estándar NGSI Adapter. Se contempla durante la duración del contrato la puesta en marcha de un prototipo de sensor que servirá como piloto para desarrollar esta funcionalidad. Asimismo, se valora el sistema de backup del entorno desplegado y que contiene toda la arquitectura global del sistema. No obstante, la capa de virtualización de Vmware y la solución de Backup (Nakivo) no están alineadas con la estrategia de desarrollo realizada en la APH, requiriendo un coste de adaptación adicional muy alto.

Puntuación: 2 Puntos

**AXIÓN:** La descripción de la tecnología muestra la capacidad de adaptación a la infraestructura actual de la APH, así como el diseño para afrontar nuevas necesidades. Se valoran la proposición de usos adicionales potenciales basados en la solución, así como elementos como el sistema avanzado de seguridad para las grabaciones.

Puntuación: 5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de la Solución Técnica Propuesta asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE	AXIÓN
<b>Solución Técnica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	17	12	19

### 10.3 METODOLOGÍA, PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN (HASTA 15 PUNTOS)

Contendrá la descripción de la metodología que el licitador seguirá durante el desarrollo del proyecto, atendiendo a lo definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha metodología incluirá la fase de planificación, integración y organización del servicio, tiempo de puesta en marcha. También será de aplicación los compromisos asumidos a la finalización del servicio y cualquier otro aspecto relacionado con la gestión del servicio.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Planificación y puesta en marcha (5 Puntos)
2. Organización durante el desarrollo del proyecto (5 Puntos)
3. Compromisos a la finalización del contrato (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Planificación y puesta en marcha (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Se proporciona de forma muy detallada un plan de implantación y puesta en marcha para los servicios que se requieren por parte de la APH, el cual comprende, entre otros, la coordinación inicial, el replanteo y acondicionamiento de las sedes, la entrega de la documentación con el diseño detallado, el suministro del equipamiento, la preparación del hardware, software y aplicaciones, la instalación y configuración de los sistemas, terminales, la migración del servicio de voz al nuevo sistema, las pruebas y la puesta en marcha. El plazo máximo de implantación propuesto por el licitador es de 80 días (el pliego técnico lo fija en 3 meses).

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** Se proporciona una detallada descripción de la metodología que se seguiría y que incluye tres fases: la primera fase de inicio y suministro (recepción y revisión del equipamiento hardware); la segunda fase de instalación y preparación en laboratorio; la tercera fase de despliegue del entorno en las instalaciones de la APH y la migración, que incluye el plan de pruebas, la interconexión del sistema actual al nuevo para la puesta en producción y la formación. Para esta fase, en particular para las acciones que se realizarán en relación con la instalación y la configuración de los sistemas, no se aporta información suficientemente detallada. Cada fase tendrá el suministro de la respectiva documentación. Finalmente se contempla la entrega de documentación final y el comienzo del proyecto de mantenimiento.

El plazo máximo de ejecución del despliegue será de dos meses y medio (el pliego técnico lo fija en 3 meses).

Puntuación: 4 Puntos

**AXIÓN:** La propuesta contempla la utilización de una metodología híbrida: secuencial distribuida y Agile. En base a ello, el proyecto estará formado por las siguientes fases: entrega del plan de calidad, toma de requisitos detallados, replanteo y planificación de los trabajos, gestión de los pedidos, implementación del servicio, puesta en producción y prestación del servicio incluyendo el mantenimiento integral. La información sobre estas fases es somera, sin concretar la resolución de las sucesivas necesidades de los diferentes hitos de la implantación.

El plazo de ejecución del despliegue será de 12,5 semanas (el pliego técnico lo fija en 3 meses).

Puntuación: 4 Puntos

2. Organización durante el desarrollo del proyecto (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Se proporciona una oficina de proyecto para proveer un punto único de referencia para la APH en relación con los servicios proporcionados por el licitador.

No se proporciona sin embargo una descripción detallada sobre el modo de funcionamiento atendiendo a la naturaleza de las gestiones, ni de los medios de contacto disponibles para la interacción con soporte.

La oficina de proyecto que se crearía dentro del presente proyecto contaría con la figura de un jefe de proyecto, un responsable comercial, un ingeniero de cliente, así como un equipo técnico (coordinadores de provisión, operadores de campo, centro de gestión y supervisión de infraestructuras (no dedicación exclusiva a la APH)).

Puntuación: 4 Puntos

**VODAFONE:** Se especifica la puesta a disposición de la APH de un equipo de servicio formado por un asesor comercial, un director del proyecto, técnicos de provisión e instaladores, sin aportar información respecto al modelo organizativo que se implementará para la gestión de los servicios ofrecidos por el licitador.

Puntuación: 4 Puntos

**AXIÓN:** La organización que el licitador pondrá al servicio del proyecto estará formada por un director de proyecto, un coordinador de área, 5 jefes de proyecto, así como un técnico. La propuesta recoge los perfiles y las funciones de cada posición en el proyecto, las tareas y responsabilidades.

Puntuación: 5 Puntos

### 3. Compromisos a la finalización del contrato (5 Puntos)

**TELFÓNICA:** El licitador se compromete a la retirada del equipamiento que forme parte de los servicios extinguidos sin coste alguno asociado en un plazo máximo de 90 días desde su solicitud por parte de la APH.

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** No se especifica suficientemente en la propuesta compromisos a la finalización del contrato.

Puntuación: 1 Punto

**AXIÓN:** El licitador incluye en la oferta la retirada de la totalidad del equipamiento una vez extinto el contrato, sin aportar más detalles en relación con el traspaso.

Puntuación: 3 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de la Metodología, Planificación y Organización asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELFÓNICA	VODAFONE	AXIÓN
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	14	9	12

### 10.4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (HASTA 20 PUNTOS)

Contendrá los compromisos relacionados con el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios propuestos en el Pliego Técnico. Deberá especificar las tareas a llevar a cabo para asegurar el cumplimiento de los requisitos solicitados en materia de Disponibilidad, Calidad, Información, Provisión y Atención de Incidencias y reclamaciones.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
2. Estrategias de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)

3. Mejora en los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
4. Automatización y facilitación en el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio planteados (5 puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Los valores que define el licitador cumplen los niveles de servicio definidos en el pliego técnico, en términos de disponibilidad, plazo de provisión de peticiones (peticiones con cambio de parámetros; peticiones consistentes en la activación de algún nuevo servicio que no requiera el envío de nuevo material; así como peticiones que consistan en la activación de algún nuevo servicio que requiera el envío de nuevo material o en el caso de que la petición consista en la solicitud de nuevo material o cambio de ubicación del equipamiento ya instalado), tiempo máximo en la resolución de una incidencia grave/normal y la presentación de informes y atención y respuesta ante consultas.

Puntuación: 5 Puntos

**VODAFONE:** La oferta contempla un acuerdo de nivel de servicio que da cumplimiento a los requerimientos especificados en el pliego técnico. No obstante lo anterior, no se detalla la disponibilidad del servicio en porcentaje de tiempo, y la propuesta de informes mensuales sobre la atención y resolución de incidencias y reclamaciones no se adapta totalmente a los indicadores especificados en el pliego.

Puntuación: 3 Puntos

**AXIÓN:** Los valores que define el licitador cumplen los niveles de servicio definidos en el pliego técnico.

Puntuación: 5 Puntos

2. Estrategias de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Se presenta en la propuesta las acciones que el licitador realiza de forma global para la mejora de la calidad y la búsqueda de la excelencia operativa. Asimismo, se especifica el Plan Anual de Calidad como vehículo para conseguir la mejora de la calidad en la prestación de servicios de la organización. Sin embargo, no se especifican las estrategias concretas que se utilizarán en este proyecto para garantizar los acuerdos de los niveles de servicios planteados por la APH.

Puntuación: 2 Puntos

VODAFONE: Se especifica el proceso de gestión de incidencias, pero no de forma explícita los recursos o estrategias para garantizar los acuerdos de niveles de servicios planteados.

Puntuación: 3 Puntos

AXIÓN: Se especifica el proceso de gestión de incidencias. Se proporciona una estructura operativa específica y un comité de seguimiento los cuales actúan como garantía para el cumplimiento de los ANS. No obstante, no se especifican las estrategias concretas que se utilizarán en este proyecto para garantizar los acuerdos de los niveles de servicios planteados por la APH.

Puntuación: 3 Puntos

### 3. Mejora en los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)

TELEFÓNICA: Mejora en los niveles de servicio relativos a disponibilidad y a peticiones que consistan en la activación de algún nuevo servicio que requiera el envío de nuevo material o en el caso de que la petición consista en la solicitud de nuevo material o cambio de ubicación del equipamiento ya instalado, manteniendo lo solicitado en el resto.

Puntuación: 4 Puntos

VODAFONE: No se especifican suficientemente las mejoras del acuerdo de nivel de servicio en la propuesta presentada por el licitador.

Puntuación: 1 Puntos

AXIÓN: Mejora general de todos los niveles de servicio, a excepción de la disponibilidad.

Puntuación: 5 Puntos

### 4. Automatización y facilitación en el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio planteados (5 puntos)

TELEFÓNICA: Se establecerán procedimientos para favorecer el seguimiento de los acuerdos del nivel de servicio. Se realizarán reuniones periódicas con la finalidad de facilitar el seguimiento de indicadores de calidad. Se incluye la provisión de forma telemática y en formato tratable, pero no se aporta una solución de automatización que genere un diferencial de calidad al proyecto.

Puntuación: 3 Puntos

VODAFONE: Se realizará un seguimiento de los ANS basado en los informes mensuales. Se dispondrá de acceso a la plataforma de gestión de incidencias para la extracción de informes. No se aportan soluciones de automatización del seguimiento de los ANS.

Puntuación: 2 Puntos

AXIÓN: El seguimiento de los ANS se basan en los informes mensuales remitidos de forma telemática. Además, se proveerá de una herramienta de Ticketing Web que permite la consulta de incidencias y la descarga de informes vía web.

A partir de la herramienta Nagvis – Centreon se pondrá a disposición un sistema de alarmas por el cual la APH tendrá información en tiempo real del estado de sus servicios y podrá conocer los periodos de disponibilidad/indisponibilidad, pero no se aporta una solución completa que aporte una automatización que aporte una facilidad sustancial en las tareas de seguimiento de la APH.

Puntuación: 3 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de los Acuerdos de Nivel de Servicio asociados a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE	AXIÓN
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	14	9	16

### 10.5 SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (2,5 PUNTOS)

Existencia de un sistema de gestión medioambiental, coherencia y alcance del mismo.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Si presenta un Sistema de Gestión Medioambiental se le otorgarán 2,5 Puntos.

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Si presenta un Sistema de Gestión Medioambiental se le otorgarán 2,5 Puntos:

TELEFÓNICA: El licitador dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (aporta la certificación conforme a la norma ISO 14001).

Puntuación: 2,5 Puntos



VODAFONE: El licitador dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (aporta la certificación conforme a la norma ISO 14001).

Puntuación: 2,5 Puntos

AXIÓN: El licitador no presenta un Certificado de Gestión Medioambiental, pero desarrolla una estrategia para el proyecto en el ámbito de la gestión medioambiental.

Puntuación: 1 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración del Sistema de Gestión Medioambiental asociado a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE	AXIÓN
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (máximo 2,5 puntos)</b>	2,5	2,5	1

## 10.6 MEJORAS (2,5 PUNTOS)

Se valorarán las mejoras que se incluyan por prestaciones superiores o complementarias a las exigidas, debiendo señalarse su alcance respecto de la base del proyecto, generación de valor en el ámbito del mismo, consideración en algún otro aspecto anterior.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Si el licitador presenta mejoras que aporten valor añadido al proyecto se le otorgarán 2,5 Puntos.

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Si el licitador presenta mejoras que aporten valor añadido al proyecto se le otorgarán 2,5 Puntos:

TELEFÓNICA: Se valoran las mejoras en relación con el sistema OSCAR, la disposición de los terminales Se han tenido en cuenta las mejoras relacionadas con la herramienta de plataforma de voz, terminales CP 400 así como la solución de mensajería CIRCUIT.

Puntuación: 2,5 Puntos

VODAFONE: Se valora la provisión de hardware de propósito general.

Puntuación: 2,5 Puntos

AXIÓN: Se valoran las mejoras relativas a la línea FTTH adicional con un caudal simétrico de 300Mbps, así como la seguridad avanzada para las grabaciones a través de la puesta a disposición del proyecto del módulo TELCOMGRAB.

Puntuación: 2,5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de las Mejoras asociadas a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE	AXIÓN
<b>Mejoras (máximo 2,5 puntos)</b>	2,5	2,5	2,5

## 11 RESUMEN DE VALORACIÓN DEL LOTE 5: GESTIÓN DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIAS Y CENTRO DE CONTROL

Los resultados de la valoración global de las ofertas relativas al Lote 4 se muestran en la siguiente tabla:

	TELEFÓNICA	VODAFONE	AXIÓN
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	33	25	37
<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	17	12	19
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	14	9	12
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	14	9	16
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5	1
<b>Mejoras (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5	2,5



---

<b>TOTALES</b>	<b>83</b>	<b>60</b>	<b>87,5</b>
----------------	-----------	-----------	-------------

## 12 VALORACIÓN DEL LOTE 6: GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

Para valorar la calidad técnica de la propuesta se analizará de forma general la claridad de la exposición y la trazabilidad explícita con los pliegos, y de forma particular los aspectos considerados principales de la misma, todo ello de acuerdo con los contenidos exigidos para cumplimentar el Sobre nº 2 (Proposición Técnica) de la Oferta y especialmente el Documento de Propuesta Técnica.

### 12.1 MEMORIA DESCRIPTIVA (HASTA 40 PUNTOS)

Se procederá a valorar la solución técnica ofertada, su idoneidad para atender los requerimientos planteados en todos sus aspectos, especialmente el correcto enfoque de objeto, el alcance, la conformidad con las especificaciones técnicas definidas, así como los acuerdos de nivel de servicio.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Cumplimiento de los servicios (5 Puntos)
2. Caracterización de los servicios (10 puntos)
3. Características técnicas de la solución adoptada (10 Puntos)
4. Integración con sistemas de la APH (5 Puntos)
5. Referencias del call center propuesto (5 Puntos)
6. Adaptabilidad de la solución propuesta a la duración del contrato (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Cumplimiento de los servicios (5 puntos):

TELEFÓNICA: La propuesta presentada por el licitador cumple con los servicios detallados en el pliego técnico del presente lote y que consisten en la atención de las llamadas recibidas por centralita y la gestión posterior de las mismas, iniciando procedimientos establecidos previamente.

Puntuación: 5 Puntos

TIER1: La propuesta presentada por el licitador cumple con los servicios detallados en el pliego técnico del presente lote y que consisten en la atención de las llamadas recibidas por centralita y la gestión posterior de las mismas, iniciando procedimientos establecidos previamente.

Puntuación: 5 Puntos

2. Caracterización de los servicios (10 puntos):

TELEFÓNICA: La propuesta detalla una caracterización adecuada de los servicios, así como el protocolo de actuación de recepción de las llamadas y las actuaciones a realizar, todo ello de forma pormenorizada. Se realizarán las actualizaciones que la APH considere necesarias (CRM, agendas personales...).

Puntuación: 9 Puntos

TIER1: El licitador caracteriza adecuadamente los servicios conforme a lo requerido en pliego, con detalle del esquema completo de operación de las llamadas y los protocolos de actuación.

Puntuación: 9 Puntos

### 3. Características técnicas de la solución adoptada (10 Puntos)

TELEFÓNICA: El licitador utilizará la solución Hermes (VOCALCOM), que está preparada para la recepción de llamadas VoIP y TDM. Se trata de un sistema de atención omnicanal que cuenta con un sistema avanzado de enrutamiento de llamadas (ACD) compatible con las funcionalidades IVR (interactive Voice Response). Asimismo, el sistema ACD realiza un seguimiento y monitorización del servicio, una distribución inteligente de las llamadas a los agentes y la integración CTI (Computer Telephony Integration), entre otras funcionalidades. Hermes dispone de un CRM para la gestión de la relación con los usuarios. Se hace notar la falta de atención en otros idiomas a parte del oficial y cooficiales.

Puntuación: 8 Puntos

TIER1: La solución que presenta el licitador se basa en la centralita de VoIP Asterisk FreePBX, para los servicios de voz, gestión de colas de llamadas, agentes, desvíos, enrutamientos, entre otros. Asimismo, se propone la utilización de Asternic, integrado con Asterisk, para la generación de informes y estadísticas de todos los flujos de llamadas y grabaciones. Asterisk soporta tanto conexiones IP (protocolos de VoIP como SIP) como conexiones de red telefónica convencional (RTB con SS7). Asimismo, se valora la atención en idiomas tales como el inglés, francés y alemán.

Puntuación: 10 Puntos

### 4. Integración con sistemas de la APH (5 Puntos)

TELEFÓNICA: El licitador se compromete a poner a disposición de la APH un equipo informático experto al objeto de integrar todas las herramientas necesarias dentro del servicio y que puedan ser accesibles sus plataformas.

Puntuación: 5 Puntos

TIER1: La propuesta incluye las capacidades de interoperabilidad de los sistemas propuestos, si bien no se aborda de forma específica la integración con los sistemas de la APH.

Puntuación: 2 Puntos

5. Referencias de call center propuesto (5 Puntos)

TELFÓNICA: Se aportan referencias del más alto nivel, tanto de la Administración, como del sector del transporte público, entre otros.

Puntuación: 5 Puntos

TIER1: Se aporta una referencia de uso del call center.

Puntuación: 1 Puntos

6. Adaptabilidad de la solución propuesta a la duración del contrato (5 Puntos)

TELFÓNICA: La solución propuesta por el licitador (HERMES) es escalable (en cuanto al número de agentes conectados) y omnicanal (preparada para gestionar cualquier canal de comunicación, por ejemplo, redes sociales o chat online).

Adicionalmente, en el caso de producirse un periodo de alto volumen de llamadas, el licitador dispone de operadores de back-up listos para prestar el servicio en caso necesario. Por tanto, en caso de aumento de volumen de llamadas, el tiempo de reacción por parte del licitador es prácticamente inmediato.

Puntuación: 5 Puntos

TIER1: Se dispone de flexibilidad en la disponibilidad de los recursos para la prestación del servicio, pudiendo adaptarse en función de picos de actividad y eventualidades. No se ofrecen detalles suficientes sobre la omnicanalidad.

Puntuación: 3 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de Memoria Descriptiva asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELFÓNICA	TIER1
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	37	30

## 12.2 SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PROPUESTA (HASTA 20 PUNTOS)

Indicar la descripción de la solución tecnológica propuesta, su adaptación a los servicios requeridos por la Autoridad Portuaria de Huelva, la posibilidad de evolución y adaptación de dicha tecnología y cualquier otro aspecto que pueda ser de interés desde el punto de vista tecnológico.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Descripción (10 Puntos)
2. Adaptación de la solución tecnológica a las necesidades planteadas por la Autoridad Portuaria de Huelva (5 Puntos)
3. Otros aspectos tecnológicos de interés (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Descripción (10 puntos):

**TELFÓNICA:** Se describe de forma adecuada la solución Hermes (VOCALCOM), con la que se facilitará el servicio objeto de licitación. Se detallan los principales elementos de Hermes y sus funcionalidades. Asimismo, la introducción del CRM disponible en Hermes es precisa en términos de la relación con los usuarios y de la gestión estructurada de la información en forma de eventos, logrando una uniformidad de los canales de atención al usuario.

Puntuación: 10 Puntos

**TIER1:** Se describe de forma adecuada la herramienta Asterisk FreePBX con la que el licitador prestará el servicio de call center cubriendo así las necesidades de la APH. Dicha solución completa de centralita de telefonía IP, compatible con líneas telefónicas tradicionales, queda parcialmente detallada en la propuesta en términos de sus prestaciones.

Puntuación: 9 Puntos

2. Adaptación de la solución tecnológica a las necesidades planteadas por la Autoridad Portuaria de Huelva (5 Puntos):

**TELFÓNICA:** La propuesta está adaptada a las necesidades planteadas por la APH.

Puntuación: 5 Puntos

**TIER1:** La propuesta está adaptada a las necesidades planteadas por la APH, si bien algunas descripciones denotan una carencia a análisis detallado.

Puntuación: 4 Puntos

### 3. Otros aspectos tecnológicos de interés (5 Puntos)

**TELEFÓNICA:** Se expone de forma detallada aspectos relativos a los servidores alojados en el Virtual Center del licitador, sobre tecnología VMware, con una red de almacenamiento SAN respaldada por un sistema de protección de datos RAID6 con electrónica de red redundante de 40GBps/10GBps, además de disponer de dos firewalls redundados para la gestión de todo el tráfico de red con un nivel de seguridad avanzado.

Puntuación: 5 Puntos

**TIER1:** La infraestructura de sistemas está basada en un entorno de virtualización redundado y en alta disponibilidad (HA), las máquinas virtuales disponen de backups y replicas en una plataforma Cloud. Se dispone de un sistema de comunicaciones redundado (sobre dos operadores diferentes). Sobre estos sistemas y sus características, no se aportan los detalles técnico necesarios a fin de determinar su grado de impacto en el sistema global. Se incluye en la solución un sistema de seguridad perimetral basada en firewalls redundados y en alta disponibilidad. Asimismo, se cuenta con tecnología DDIs (Direct Dial-In) para los agentes.

Puntuación: 3 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de la Solución Técnica Propuesta asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	TIER1
<b>Solución Técnica Propuesta (máximo 40 puntos)</b>	20	16

## 12.3 METODOLOGÍA, PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN (HASTA 15 PUNTOS)

Contendrá la descripción de la metodología que el licitador seguirá durante el desarrollo del proyecto, atendiendo a lo definido en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Dicha metodología incluirá la fase de planificación, integración y organización del servicio, tiempo de puesta en marcha. También será de aplicación los compromisos asumidos a la finalización del servicio y cualquier otro aspecto relacionado con la gestión del servicio.

La valoración se realizará de la siguiente manera:



1. Planificación y puesta en marcha (5 Puntos)
2. Organización durante el desarrollo del proyecto (5 Puntos)
3. Compromisos a la finalización del contrato (5 Puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Planificación y puesta en marcha (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Se proporciona de forma muy detallada un plan de implantación para los servicios que se requieren por parte de la APH, el cual comprende, entre otros, la fase de inicio que incluye la definición final de la información crítica del proyecto, la fase de formación y afianzamiento de los contenidos por parte del personal del equipo y la fase final de implantación. La duración total del plan de implantación de los servicios será de 3 semanas, aunque el pliego técnico fija este plazo en 1 semana.

Puntuación: 3 Puntos

**TIER1:** Se describe de forma adecuada la metodología, los recursos destinados a la organización y ejecución del servicio, definiéndose elemento de apoyo: planificación, metodología de gestión, plan de calidad y procedimientos de control. La puesta en marcha se contempla inmediata.

Puntuación: 5 Puntos

2. Organización durante el desarrollo del proyecto (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Se proporciona una oficina de proyecto para proveer un punto único de referencia para la APH en relación con los servicios proporcionados por el licitador.

La oficina de proyecto que se crearía dentro del presente proyecto contaría con la figura de un jefe de proyecto, un responsable comercial, un ingeniero de cliente, así como un equipo técnico.

Puntuación: 5 Puntos

**TIER1:** El equipo de trabajo que compone la estructura del proyecto ofrecido por el licitador está formado por un directo del proyecto, un responsable del proyecto, un coordinador del servicio, un formador y un pool de teleoperadores.

Puntuación: 5 Puntos

3. Compromisos a la finalización del contrato (5 Puntos)

**TELEFÓNICA:** Un mes antes de la finalización del contrato, el licitador presentará un plan de transición y devolución del servicio, que incluirá las siguientes actividades: cumplimiento con el artículo 18 del Convenio de Contact Center que describe las condiciones, en materia de personal, a llevar a cabo en caso de cambio de proveedor; métodos previstos para hacer la transferencia de conocimiento; actualización de todos los datos e informes hasta la fecha de finalización del contrato.

Durante esta fase el servicio se seguirá prestando con normalidad, sin que el hecho de la finalización del contrato afecte al desarrollo del mismo.

Puntuación: 5 Puntos

**TIER1:** No se especifica suficientemente en la propuesta.

Puntuación: 1 Punto

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de la Metodología, Planificación y Organización asociada a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	TIER1
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	13	11

#### 12.4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (HASTA 20 PUNTOS)

Contendrá los compromisos relacionados con el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios propuestos en el Pliego Técnico. Deberá especificar las tareas a llevar a cabo para asegurar el cumplimiento de los requisitos solicitados en materia de Disponibilidad, Calidad, Información, Provisión y Atención de Incidencias y reclamaciones.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
2. Estrategias de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
3. Mejora en los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)
4. Automatización y facilitación en el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio planteados (5 puntos)

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Cumplimiento de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos):

**TELEFÓNICA:** Se cumple el acuerdo de nivel de servicio planteado en el pliego técnico.

Puntuación: 5 Puntos

TIER1: Se cumple el acuerdo de nivel de servicio planteado en el pliego técnico

Puntuación: 5 Puntos

2. Estrategias de garantía de los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos):

TELEFÓNICA: El licitador dispone de una amplia diversidad de elementos para configurar una solución que ofrezca a la APH plena garantía del mantenimiento de los ANS, como por ejemplo los sistemas de seguridad física y lógica para minimizar el riesgo de pérdida de información y/o interrupción de la prestación del servicio. Se dispone de un Virtual Center, SAN RAID 6, seguridad perimetral redundada, stock de equipamiento, así como distintos planes de contingencia para comunicaciones de voz, de datos, de centralita, de los sistemas eléctricos, entre otros.

Puntuación: 5 Puntos

TIER1: El licitador dispone de un CPD con redundancia en cloud, con doble equipamiento de climatización, protección eléctrica, control de acceso, y un plan de detección y extinción de incendios, así como una doble barrera de seguridad perimetral con un doble sistema de comunicaciones. Asimismo, se han definido diversos sistemas de contingencias antes una amplia casuística de fallos, a fin de minimizar los efectos en los sistemas y servicios. No obstante, no se aporta información adecuada respecto a la implementación de sistemas de protección de datos.

Puntuación: 4 Puntos

3. Mejora en los acuerdos de los niveles de servicio planteados (5 Puntos)

TELEFÓNICA: Se ofrece una mejora en el acuerdo de los niveles de servicio de los indicadores de disponibilidad, atención y resolución de incidencias y reclamaciones.

Puntuación: 5 Puntos

TIER1: En la mayoría de los indicadores, se mantienen los mismos niveles de servicio que los definidos en el pliego técnico de la presente licitación.

Puntuación: 1 Punto

4. Automatización y facilitación en el seguimiento de los acuerdos de niveles de servicio planteados (5 puntos)

TELEFÓNICA: Para controlar y gestionar el cumplimiento de dichos niveles, se dispone del módulo de supervisión de la herramienta HERMES.

Puntuación: 4 Puntos

TIER1: Se detalla un sistema de coordinación en tres niveles e informes de seguimiento del servicio, pero que no aporta una solución de automatización completa.

Puntuación: 3 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de los Acuerdos de Nivel de Servicio asociados a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	19	13

## 12.5 SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (2,5 PUNTOS)

Existencia de un sistema de gestión medioambiental, coherencia y alcance del mismo.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Si presenta un Sistema de Gestión Medioambiental se le otorgarán 2,5 Puntos.

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Si presenta un Sistema de Gestión Medioambiental se le otorgarán 2,5 Puntos:

TELEFÓNICA: El licitador dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (aporta la certificación conforme a la norma ISO 14001).

Puntuación: 2,5 Puntos

TIER1: El licitador dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (aporta la certificación conforme a la norma ISO 14001).

Puntuación: 2,5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración del Sistema de Gestión Medioambiental asociado a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	TIER1
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (máximo 2,5 puntos)</b>	2,5	2,5

## 12.6 MEJORAS (2,5 PUNTOS)

Se valorarán las mejoras que se incluyan por prestaciones superiores o complementarias a las exigidas, debiendo señalarse su alcance respecto de la base del proyecto, generación de valor en el ámbito del mismo, consideración en algún otro aspecto anterior.

La valoración se realizará de la siguiente manera:

1. Si el licitador presenta mejoras que aporten valor añadido al proyecto se le otorgarán 2,5 Puntos.

El resultado de la evaluación es el siguiente:

1. Si el licitador presenta mejoras que aporten valor añadido al proyecto se le otorgarán 2,5 Puntos:

TELEFÓNICA: Se valoran las mejoras relacionadas con las mejoras técnicas asociadas al buzón de voz para llamadas en espera y la IVR automática por DTMF.

Puntuación: 2,5 Puntos

TIER1: Se valoran las mejoras relacionadas con el informe de actividad y los estadísticos adicionales.

Puntuación: 2,5 Puntos

Con los datos anteriores, esta Comisión Técnica considera que la puntuación en el apartado de valoración de las Mejoras asociadas a cada licitador sea la siguiente:

	TELEFÓNICA	TIER1
<b>Mejoras (máximo 2,5 puntos)</b>	2,5	2,5

## 13 RESUMEN DE VALORACIÓN DEL LOTE 6: GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

Los resultados de la valoración global de las ofertas relativas al Lote 6 se muestran en la siguiente tabla:

	TELEFÓNICA	TIER1
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	37	30
<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	20	16
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	13	11
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	19	13
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>Mejoras (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>TOTALES</b>	<b>94</b>	<b>75</b>



## 14 RESUMEN GENERAL DE VALORACIÓN DE TODOS LOS LOTES

A continuación, se detallan las puntuaciones de los seis lotes que componen la presente licitación de la prestación del "Servicio de Telecomunicaciones de la Autoridad Portuaria de Huelva".

### LOTE 1: COMUNICACIONES DE EQUIPO INDIVIDUAL (VOZ FIJA, MÓVIL Y DATOS EN MOVILIDAD)

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	36	40
<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	17	19
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	14	15
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	13	13
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>Mejoras (2,5 puntos)</b>	0	2,5
<b>TOTALES</b>	<b>82,5</b>	<b>92</b>

### LOTE 2: COMUNICACIONES DE DATOS PRINCIPAL

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	26	37
<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	17	20
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	15	14
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	13	17
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>Mejoras (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>TOTALES</b>	<b>76</b>	<b>93</b>

### LOTE 3: CONEXIÓN DE DATOS Y ACCESO A INTERNET DE BACKUP

	TELEFÓNICA	VODAFONE
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	38	34



<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	18	18
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	15	14
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	15	13
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>Mejoras (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>TOTALES</b>	91	84

#### LOTE 4: GESTIÓN DE SERVICIOS DE CIBERSEGURIDAD

TELEFÓNICA	
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	33
<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	15
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	12
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	4
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (2,5 puntos)</b>	2,5
<b>Mejoras (2,5 puntos)</b>	2,5
<b>TOTALES</b>	69

#### LOTE 5: GESTIÓN DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIAS Y CENTRO DE CONTROL

	TELEFÓNICA	VODAFONE	AXIÓN
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	33	25	37
<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	17	12	19
<b>Metodología, Planificación y Organización (máximo 15 puntos)</b>	14	9	12
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	14	9	16
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5	1
<b>Mejoras (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5	2,5
<b>TOTALES</b>	83	60	87,5

#### LOTE 6: GESTIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

	TELEFÓNICA	TIER1
<b>Memoria Descriptiva (máximo 40 puntos)</b>	37	30
<b>Solución Tecnológica Propuesta (máximo 20 puntos)</b>	20	16
<b>Metodología, Planificación y</b>	13	11





<b>Organización (máximo 15 puntos)</b>		
<b>Acuerdos de Nivel de Servicio (máximo 20 puntos)</b>	19	13
<b>Sistema de Gestión Medioambiental (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>Mejoras (2,5 puntos)</b>	2,5	2,5
<b>TOTALES</b>	<b>94</b>	<b>75</b>

## 15 CONCLUSIONES

---

Estudiadas las ofertas, cuyos datos se aportan en los apartados anteriores, esta Comisión Técnica eleva el presente informe a la Mesa de Contratación acorde a lo especificado en el apartado 11.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la Contratación.

En Huelva, a fecha de la firma.

Responsable de Sistemas de Información y Comunicaciones,  
Fdo. digitalmente: José Gabriel Álvarez Lorenzo

Jefe de Departamento de Tecnología y Sistemas de Información,  
Fdo. digitalmente: Manuel Francisco Martínez Torres