

VALORACION TECNICA (CRITERIOS CUALITATIVOS)



SERVICIOS DE TELEFONIA IP (ToIP)

Índice

1. OBJETO	5
2. OFERTANTES.....	6
3. VALORACION	7
Valoración de la solución técnica propuesta	8
Idoneidad de la solución técnica.....	8
Calidad de la Oferta.....	9
Plan de Explotación	10
Gestión del servicio. Aseguramiento y mantenimiento de los servicios.....	10
Plan de Calidad	11
Metodología y procedimientos de control de los ANS	11
Plan de implantación y gestión del cambio	12
Metodología y planificación.....	13
Planes de portabilidad.....	13
Plan de contingencia y vuelta atrás	13
Plan de evolución tecnológica	14
Plan de finalización.....	15
4. CONCLUSION.....	16

1. OBJETO

El objeto de este informe es el de documentar la valoración técnica (criterios cualitativos) realizada para la adjudicación, de acuerdo con las condiciones expresadas en el pliego, de los Servicios de Telefonía IP (ToIP) del Grupo Tragsa.

Dicho servicio contempla el diseño, configuración, suministro de infraestructura, implantación, mantenimiento y actualizaciones de los servicios de comunicación de telefonía IP, la interconexión e integración con la red fija del adjudicatario del Servicio de Voz y Datos Fijos y con la red móvil del adjudicatario del Servicio de Voz y Datos Móviles.

2. OFERTANTES

A este concurso únicamente se ha presentado TELEFONICA DE ESPAÑA SAU

Analizada su oferta, Telefónica se compromete a acatar todas y cada una de las cláusulas contenidas en el Pliego.

Por otra parte, se comprueba que cumple con los requisitos mínimos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT), si bien en algunos puntos su explicación no es del todo completa.

3. VALORACION

Los criterios de valoración, presentados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) para la contratación de los Servicios de Telefonía IP (ToIP) del Grupo Tragsa, contemplan la siguiente ponderación:

- 15 puntos corresponden a valoración de criterios técnicos cualitativos.
- 15 puntos corresponden a valoración de criterios técnicos automáticos.
- 70 puntos corresponden a valoración económica.

La valoración de criterios técnicos cualitativos de la oferta presentada se ha llevado a cabo siguiendo las categorías ya indicadas en el pliego, que se exponen a continuación:

Nº Criterio	Descripción criterios de valoración de los servicios de Telefonía IP (ToIP)	N1	N2	N3	N4	Tipo de Valoración	Total Cual.
1.	Valoración técnica	30					15,0
1.1.	Valoración de la solución técnica propuesta		6,5				6,5
1.1.1.	Idoneidad de la solución			4,0			
1.1.1.1.	Grado de adecuación a los requerimientos solicitados				4,0	Cualitativa	
	Grado de adecuación a los parámetros solicitados: tecnología base de la infraestructura, gestión de la calidad por tipo de tráfico, escalabilidad, solución de respaldo, integración con Microsoft Lync (Skype for Business). Medidas en que la solución no hace cautivo al Grupo Tragsa del adjudicatario. Grado en que facilita la implantación y evolución tecnológica del servicio. Grado en que facilita la configuración y medidas de los ANSs con herramientas gestionadas desde Tragsa						
1.1.2.	Calidad de la oferta			2,5		Cualitativa	
	Estructura, detalle de la solución, esquemas y gráficos que faciliten su comprensión, así como que se conteste correctamente, de forma exhaustiva y lo más brevemente posible a los puntos recogidos en el pliego				2,5		
1.2.	Plan de explotación		1,00				1,00
1.2.3.	Gestión del servicio. Aseguramiento y mantenimiento de los servicios			1,00			
1.2.3.1.	Procedimientos de tratamiento de averías y mantenimiento de líneas y equipos				1	Cualitativa	
	Valoración según criterios técnicos y de viabilidad operativa en TRAGSA de los procedimientos de stock de tratamiento de averías, los de gestión de stock de recambios y de recogida de equipos averiados.						
1.3.	Plan de calidad		2				2
1.3.1.	Metodología y procedimientos de control de los ANSs			2		Cualitativa	2
	Valoración según criterios de viabilidad operativa en TRAGSA de la metodología y de los procedimientos asociados al seguimiento de los ANSs						
1.4.	Plan de implantación y gestión del cambio		3,5				3,5
1.4.2.	Metodología y planificación			0,5			0,5
1.4.2.1.	Cronograma de tareas a realizar				0,5	Cualitativa	
	Valoración según criterios de viabilidad operativa en TRAGSA de los plazos e hitos a conseguir, de los medios asignados para su consecución y del detalle de calendario aportado.						
1.4.3.	Planes de portabilidad			1,5		Cualitativa	1,5
	Valoración según criterios técnicos y de viabilidad operativa en TRAGSA de la metodología y procedimiento de las actuaciones (si proceden) para realizar la portabilidad de la numeración y los planes de contingencia en caso de fallos.						
1.4.4.	Planes de contingencia y vuelta atrás			1,5		Cualitativa	1,5
	Valoración según criterios de viabilidad operativa en TRAGSA de los procedimientos y mecanismos de vuelta atrás y de emergencia en el caso de incidencias durante el proceso de implantación						
1.5.	Plan de evolución tecnológica		1			Cualitativa	1
	Valoración según criterios de viabilidad operativa en TRAGSA de las propuestas de evolución previstas de los servicios ofertados durante la vida del contrato y de la previsión de calendario de las propuestas.						
1.7.	Plan de finalización		1			Cualitativa	1
	Valoración según criterios de viabilidad operativa en TRAGSA de la metodología, procedimientos, entregables, personas dedicadas a la gestión de finalización del contrato y de la gestión de la documentación a entregar al nuevo adjudicatario.						

Se ha establecido la siguiente distinción para cada uno de los criterios cualitativos recogidos en el pliego de prescripciones técnicas:

- Cualitativos: se ha establecido una valoración del 1 al 10, ponderando linealmente su puntuación final en función de la puntuación máxima establecida.

A continuación se detallan, para cada uno de estos criterios, la puntuación obtenida.

Valoración de la solución técnica propuesta

Según el análisis realizado, la valoración de la Solución Técnica Propuesta es la siguiente:

Nº Criterio	Descripción criterios de valoración de los servicios de Telefonía IP (ToIP)	Puntuación Máxima	TELEFONICA	
			Puntuación	Valoración (1 a 10)
1.	Valoración técnica			
1.1.	Valoración de la solución técnica propuesta	6,5	4,6	
1.1.1.	Idoneidad de la solución	4	2,8	7,0
1.1.1.1.	Grado de adecuación a los requerimientos solicitados			
	Grado de adecuación a los parámetros solicitados: tecnología base de la infraestructura, gestión de la calidad por tipo de tráfico, escalabilidad, solución de respaldo, integración con Microsoft Lync (Skype for Business). Medidas en que la solución no hace cautivo al Grupo Tragsa del adjudicatario. Grado en que facilita la implantación y evolución tecnológica del servicio. Grado en que facilita la configuración y medidas de los ANSs con herramientas gestionadas desde Tragsa			
1.1.2.	Calidad de la oferta	2,5	1,8	7,0
	Estructura, detalle de la solución, esquemas y gráficos que faciliten su comprensión, así como que se conteste correctamente, de forma exhaustiva y lo más brevemente posible a los puntos recogidos en el pliego			

Idoneidad de la solución técnica

La arquitectura propuesta para la gestión de la telefonía IP está basada en infraestructura y tecnología ya implantada en el mercado, lo que permite asegurar una solución de futuro, con elevadas prestaciones y nivel tecnológico.

Telefónica en su oferta propone la actualización y migración del actual sistema de telefonía IP Cisco Unified Call Manager (CUCM) a la versión 11.5, aportando nuevas funcionalidades y servicios como pueden ser nuevas capacidades de cifrado de las comunicaciones, SSO para Jabber, soporte para clientes en W10, control remoto del teléfono desde el cliente Skype for Business, etc.

Respecto de los mecanismos de backup (SRST) se va a dar continuidad a los gateways tanto para supervivencia local, como interfaces de respaldo a la Red Pública. Con el nuevo modelo propuesto, conforme vayan dejando de dar servicio se procederá a su enrutado por la línea de backup.

Para la integración de la Telefonía IP con Skype, se va a dar continuidad a la plataforma ya instalada SkyStone manteniendo el Trunk Sip de 20 canales con la plataforma CUCM, tal y como se solicita en el pliego.

Toda la infraestructura es propiedad de Telefónica (CUCM), a excepción de los terminales IP, lo que permitirá al Grupo Tragsa mantener los actuales controles para asegurar que se están cumpliendo con los Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos.

La descripción de fases, tareas y recursos del Plan de Implantación propuesto es válida, pero en algunas fases tiene poco detalle (genérica).

La planificación, migración, la ejecución y plan de pruebas de los servicios de telefonía IP a la nueva versión propuesta no se describe en algunas fases con el detalle deseable. No hace referencia a los mecanismos de vuelta atrás en el caso de que la migración no se realizara con éxito y en el tiempo planificado.

En función de lo expuesto anteriormente, se ha valorado el apartado “Idoneidad de la solución técnica” con un 7.

Calidad de la Oferta

Telefónica, en general, presenta en su oferta una estructura, claridad y nivel de detalle que permite una fácil y rápida comprensión de su propuesta.

Realiza una descripción de la solución propuesta así como de las nuevas funcionalidades que se incorporan con respecto a la actual versión.

Respecto a las comunicaciones unificadas, Telefónica propone continuar con la instalación del aplicativo Cisco Jabber, posibilitando la integración con Microsoft Office.

Respecto a la integración con el sistema de tarificación, Skype, Videoconferencia y servidor de Fax, la oferta presentada contempla mantener la misma infraestructura ya implantada.

Al plan de implantación, en algunas fases, le falta detalle (sobre todo en lo que se refiere a las fases de pruebas y contingencia, necesarias para asegurar una correcta implantación y/o ‘vuelta a atrás’ en caso de ser necesario). Por otra parte indica que al ser el actual operador, el impacto y los plazos de ejecución son ajustados, pero indica como plazo de ejecución 2 meses, que es el máximo permitido en el PPT.

Los planes de explotación y calidad, presentan un nivel de detalle muy elevado, ofertando una solución continuista, lo que nos asegura disponer de un servicio de voz con una elevada fiabilidad.

En el plan de finalización, se indican una serie de fases y tareas para mantener el servicio con las máximas garantías y el mínimo riesgo durante la fase de transición a la finalización del contrato.

En función de lo expuesto anteriormente, se ha valorado el apartado “Calidad de la oferta” con un 7.

Plan de Explotación

Según el análisis realizado, la Valoración del Plan de Explotación presentado es la siguiente:

Nº Criterio	Descripción criterios de valoración de los servicios de Telefonía IP (ToIP)	Puntuación Máxima	TELEFONICA	
			Puntuación	Valoración (1 a 10)
1.	Valoración técnica			
1.2.	Plan de explotación	1	0,9	
1.2.3.	Gestión del servicio. Aseguramiento y mantenimiento de los servicios	1	0,9	9,0
1.2.3.1.	Procedimientos de tratamiento de averías y mantenimiento de líneas y equipos			
	Valoración según criterios técnicos y de viabilidad operativa en TRAGSA de los procedimientos de tratamiento de averías, los de gestión de stock de recambios y de recogida de equipos averiados.			

Gestión del servicio. Aseguramiento y mantenimiento de los servicios

Telefónica describe con mucho nivel de detalle los recursos y procedimientos que van a seguir para asegurar que la gestión del servicio se adapta a los requerimientos exigidos en el PPT.

Para la gestión, monitorización y mantenimiento de la infraestructura que soporta el servicio de telecomunicaciones de Grupo, Telefónica propone:

- **Horario Laboral:** continuidad del Centro de Gestión Especial (CGE), que sería el responsable de realizar la gestión, operación y mantenimiento del servicio ofertado conforme a los procedimientos y calidad de servicio planteados en el pliego.

El CGE se compone de personal de tipo técnico con perfil:

- “Operador”, con la experiencia y cualificación adecuadas para realizar las labores propias de Operación del Servicio.

- “Gestor del Servicio”, con perfil de tipo experto, amplia experiencia y conocimiento en telecomunicaciones.

Ambos perfiles se dedicarían en exclusiva a gestionar los servicios de comunicaciones del Grupo durante el horario laboral, y se ubicarían físicamente en las oficinas de Maldonado 58.

- Fuera de horario laboral, dando cobertura 24x7, la infraestructura estará supervisada en las propias instalaciones de Telefónica por:
 - Centro Nacional de Control (CNC), realizando tareas de mantenimiento preventivo, diagnóstico y resolución de averías de red.

Respecto del mantenimiento del servicio, Telefónica hace una descripción muy detallada de todas las tareas desde 3 puntos de vista: Mantenimiento Preventivo, Mantenimiento Correctivo y Mantenimiento Adaptativo, lo que garantiza el mantenimiento integral (24x7x365), así como una respuesta ágil y procedimentada para todas aquellas incidencias que afecten a las infraestructuras y equipos que soportan los servicios de Voz.

En función de lo expuesto anteriormente, se ha valorado el apartado “Gestión del servicio. Aseguramiento y mantenimiento de los servicios” con un 9.

Plan de Calidad

Según el análisis realizado, la Valoración del Plan de Calidad presentado es la siguiente:

Nº Criterio	Descripción criterios de valoración de los servicios de Telefonía IP (ToIP)	Puntuación Máxima	TELEFONICA	
			Puntuación	Valoración (1 a 10)
1.	Valoración técnica			
1.3.	Plan de calidad	2	1,2	
1.3.1	Metodología y procedimientos de control de los ANSs	2	1,2	6,0
	Valoración según criterios de viabilidad operativa en TRAGSA de la metodología y de los procedimientos asociados al seguimiento de los ANSs			

Metodología y procedimientos de control de los ANS

La metodología que indica en su oferta se basa en el proyecto, como unidad de trabajo, estableciendo diferentes fases y actividades, las cuales describe brevemente en su propuesta.

Para las labores de seguimiento y documentación del servicio se apoya en el Centro de Gestión que ya han detallado en el plan de explotación.

El procedimiento de cálculo de los ANS se describe con poco nivel de detalle ya que no especifica cómo va a confrontarlos con los indicados en el PPT para determinar si se cumplen con los ANS exigidos.

Por otra parte se compromete a hacer efectivas las penalizaciones establecidas por incumplimientos de los ANS, en base a la reducción de la facturación mensual del servicio.

En función de lo expuesto anteriormente, se ha valorado el apartado “Metodología y procedimientos de control de los ANS” con un 6.

Plan de implantación y gestión del cambio

Según el análisis realizado, la Valoración del Plan de Implantación presentado es la siguiente:

Nº Criterio	Descripción criterios de valoración de los servicios de Telefonía IP (ToIP)	Puntuación Máxima	TELEFONICA	
			Puntuación	Valoración (1 a 10)
1.	Valoración técnica			
1.4.	Plan de implantación y gestión del cambio	3,5	0,3	
1.4.2.	Metodología y planificación	0,5	0,3	5
1.4.2.1.	Cronograma de tareas a realizar			
	Valoración según criterios de viabilidad operativa en TRAGSA de los plazos e hitos a conseguir, de los medios asignados para su consecución y del detalle de calendario aportado.			
1.4.3.	Planes de portabilidad	1,5	0,3	2
	Valoración según criterios técnicos y de viabilidad operativa en TRAGSA de la metodología y procedimiento de las actuaciones (si proceden) para realizar la portabilidad de la numeración y los planes de contingencia en caso de fallos.			
1.4.4.	Planes de contingencia y vuelta atrás	1,5	0,3	2
	Valoración según criterios de viabilidad operativa en TRAGSA de los procedimientos y mecanismos de vuelta atrás y de emergencia en el caso de incidencias durante el proceso de implantación			

Metodología y planificación

Telefónica no hace mención de la metodología que utiliza para la implantación del proyecto, pero sí describe de forma detallada las fases que se han planificado para la implantación del proyecto.

Indica que se dispondrá de una oficina técnica de implantación, no indica los recursos que va a dedicar al despliegue, únicamente hace referencia a que aumentará el número de recursos en función de las necesidades.

En función de lo expuesto anteriormente, se ha valorado el apartado “Metodología y planificación” con un 5.

Planes de portabilidad

Telefónica, en su propuesta, no hace referencia a un plan de portabilidad de la numeración. Únicamente hace referencia al diseño de un plan de numeración privado, donde se le ha de indicar los rangos de numeración pública, las extensiones fijas y móviles necesarias para construir este plan de numeración.

En función de lo expuesto anteriormente, se ha valorado el apartado “Plan de portabilidad” con un 2.

Plan de contingencia y vuelta atrás

Telefónica, en su propuesta, no hace referencia a un plan de contingencias. Únicamente hace referencia a un plan de pruebas, que aunque es poco detallado al menos, especifica la posibilidad de realizar un rollback rápido en caso de fallo, indicando que no se actualizará el firmware de los teléfonos hasta que el plan de pruebas haya sido ejecutado.

Consideramos que aunque el plan descrito no es un plan de contingencias como tal, ya que no hace referencia a los mecanismos de vuelta atrás en el caso de que la implantación de algún servicio no se realizara con éxito en el tiempo planificado, al menos tiene planificado una respuesta a un fallo en el plan de pruebas.

En función de lo expuesto anteriormente, se ha valorado el apartado “Plan de contingencia y vuelta atrás” con un 2.

Plan de evolución tecnológica

Según el análisis realizado, la Valoración del Plan de evolución tecnológica presentado es la siguiente:

Nº Criterio	Descripción criterios de valoración de los servicios de Telefonía IP (ToIP)	Puntuación Máxima	TELEFONICA	
			Puntuación	Valoración (1 a 10)
1.	Valoración técnica			
1.5.	Plan de evolución tecnológica	1	0,7	7
	Valoración según criterios de viabilidad operativa en TRAGSA de las propuestas de evolución previstas de los servicios ofertados durante la vida del contrato y de la previsión de calendario de las propuestas.			

Telefónica indica en su propuesta que la plataforma de Telefonía IP del Grupo Tragsa se encuentra a la vanguardia tecnológica del mercado de los sistemas de comunicaciones de voz en cuanto a arquitectura de red, escalabilidad, compatibilidad con estándares internacionales, etc.

De forma periódica informará al grupo de las novedades que permitan mantener los servicios con las últimas prestaciones del mercado, utilizando para ello los acuerdos que tiene con el fabricante Cisco.

Propone como alternativas evolucionar a la solución de ToIP prestadas desde la nube, bajo el concepto de Corporate IP Alojado, ya que es compatible con la solución ya implantada, permitiendo una transición al ritmo que se adapte a las necesidades del Grupo Tragsa.

Toda esta evolución se basa en el servicio de mantenimiento de licencias Cisco Unified Communications Software Subscription que están incluidas en su oferta.

En función de lo expuesto anteriormente, se ha valorado el apartado “Plan de evolución tecnológica” con un 7.

Plan de finalización

Según el análisis realizado, la Valoración del Plan de finalización presentado es la siguiente:

Nº Criterio	Descripción criterios de valoración de los servicios de Telefonía IP (ToIP)	Puntuación Máxima	TELEFONICA	
			Puntuación	Valoración (1 a 10)
1.	Valoración técnica			
1.7.	Plan de finalización	1	0,8	8
	Valoración según criterios de viabilidad operativa en TRAGSA de la metodología, procedimientos, entregables, personas dedicadas a la gestión de finalización del contrato y de la gestión de la documentación a entregar al nuevo adjudicatario.			

El plan aportado por Telefónica, describe una serie documentación, actualizada semestralmente con el objeto de tener un control de las líneas, equipamiento y recursos instalados, de forma que el traspaso de información si se produce un cambio de operador tenga el menor impacto posible.

En el plan también define una serie de fases de traspaso de conocimiento, mediante la definición (entre otras tareas) de equipos de trabajo, equipamiento y tecnología a transferir,. Estas fases se realizarán al menos 2 meses antes de la finalización del contrato.

Por otra parte se compromete a mantener el servicio descrito en el Pliego por un máximo de 6 meses desde la finalización del contrato, manteniendo los ANS durante el proceso de migración en caso de cambio de operador.

En función de lo expuesto anteriormente, se ha valorado el apartado “Plan de finalización” con un 8.

4. CONCLUSION

En base a lo anteriormente expuesto, la oferta recibida obtiene la siguiente puntuación:

Nº Criterio	Descripción criterios de valoración de los servicios de Telefonía IP (ToIP)	Puntuación Máxima	TELEFONICA Puntuación
1.	Valoración técnica		
1.1.	Valoración de la solución técnica propuesta	6,5	4,6
1.2.	Plan de explotación	1	0,9
1.3.	Plan de calidad	2	1,2
1.4.	Plan de implantación y gestión del cambio	3,5	0,3
1.5.	Plan de evolución tecnológica	1	0,7
1.7.	Plan de finalización	1	0,8
			8,5

Por tanto, la empresa TELEFONICA DE ESPAÑA SAU ha obtenido una puntuación de 8.5 puntos, sobre un máximo de 15, en la valoración técnica (Criterios de adjudicación evaluables según juicio de valor [Sobre C]) del Procedimiento de Licitación TSA000064951: Servicio de Telefonía IP (ToIP)

17 de abril de 2018

Realizado

Firmado