

# INFORME DE VALORACIÓN TÉCNICA O&M

## Lote 1

## Indice

1	Introducción.....	3
2	Análisis de las respuestas a los requisitos técnicos y funcionales exigidos a la solución ..	3
2.1	Solución de SATEC.....	3
2.1.1	Modelo para la gestión general de la operación de servicio .....	3
2.1.2	Procesos y procedimientos para el plan de implantación del servicio .....	4
2.1.3	Procedimiento para asegurar los requerimientos de los niveles de servicio .....	4
2.1.4	Dimensionamiento y perfiles del personal dedicado .....	4
2.1.5	Herramientas adicionales para la prestación del servicio.....	4
2.1.6	Plan de Mejora de los procesos y procedimientos del GIT basado en ITIL .....	5
2.1.7	Servicios de Cuadro de Mando .....	5
2.1.8	Procesos y procedimientos para la implantación de un plan de devolución del servicio	5
2.2	Solución de la UTE Elecnor-apfutura.....	5
2.2.1	Modelo para la gestión general de la operación de servicio .....	5
2.2.2	Procesos y procedimientos para el plan de implantación del servicio .....	6
2.2.3	Procedimiento para asegurar los requerimientos de los niveles de servicio .....	6
2.2.4	Dimensionamiento y perfiles del personal dedicado .....	6
2.2.5	Herramientas adicionales para la prestación del servicio.....	7
2.2.6	Plan de Mejora de los procesos y procedimientos del GIT basado en ITIL .....	7
2.2.7	Servicios de Cuadro de Mando .....	7
2.2.8	Procesos y procedimientos para la implantación de un plan de devolución del servicio	8
2.3	Solución de COMFICA.....	8
2.3.1	Modelo para la gestión general de la operación de servicio .....	8
2.3.2	Procesos y procedimientos para el plan de implantación del servicio .....	8
2.3.3	Procedimiento para asegurar los requerimientos de los niveles de servicio .....	8
2.3.4	Dimensionamiento y perfiles del personal dedicado .....	9
2.3.5	Herramientas adicionales para la prestación del servicio.....	9
2.3.6	Plan de Mejora de los procesos y procedimientos del GIT basado en ITIL .....	9
2.3.7	Servicios de Cuadro de Mando .....	9
2.3.8	Procesos y procedimientos para la implantación del plan de devolución del servicio	9
3	Puntuación obtenida.....	9

## 1 Introducción

El presente documento detalla el resultado de la valoración de los criterios que dependen de un juicio de valor para la contratación del lote 1 del Servicio de Operación y Mantenimiento de la red Asturcón.

Las respuestas analizadas a dicho pliego corresponden a los siguientes licitadores:

- SATEC
- UTE Elecnor-apfutura
- COMFICA

La valoración se ha realizado en base a los criterios de adjudicación y valoración de ofertas puestos en el apartado 9.1.1 del PCP.

## 2 Análisis de las respuestas a los requisitos técnicos y funcionales exigidos a la solución

En el presente apartado se analizan las respuestas de los distintos licitadores al apartado 5.1 del PCT referido a los requisitos técnicos y funcionales exigidos a la solución aportada para el lote 1.

### 2.1 Solución de SATEC

#### 2.1.1 Modelo para la gestión general de la operación de servicio

El apartado está bien detallado y se explica con claridad su alcance. Aunque el modelo de relación es algo que se definirá una vez adjudicado el contrato, ya se presenta un primer modelo en tres niveles, estratégico, táctico y operativo que establece un buen punto de partida de cara a su definición final.

Establece mejoras notables respecto a lo detallado en el pliego, añadiendo dentro de su servicio de COR el Nivel 1 de soporte sobre los sistemas de GIT, así como sobre su entorno de seguridad (VPN, etc...) servicio realmente interesante para el GIT y que se soporta en la amplia infraestructura de soporte e ingeniería de SATEC.

Además deriva el conocimiento de los técnicos de Nivel 2, no sólo a la resolución de las incidencias sino también como soporte y diseño de ingenierías sobre la red que se necesiten con motivo de una evolución tecnológica que se pueda producir.

Añaden un nivel 2 en las provisiones no procedimentadas con la realización de configuraciones manuales, soporte a instaladores y diagnóstico de incidencias si las hubiere en estas provisiones

Se incluye la instalación y mantenimiento de un acceso seguro a Internet en el nodo de Mieres independiente al existente que asegure al personal del COR la operación de la red mediante una VPN basada en Cisco en caso de contingencia.

Por estos datos puntuamos a SATEC con un **10/10** en este apartado.

### 2.1.2 Procesos y procedimientos para el plan de implantación del servicio

SATEC propone un plan de implantación con tiempo de puesta en marcha tendente a 0 en el que, dentro de la mejora continua de procedimientos destaca la realización de una auditoría sobre los motivos y el número de accesos a los nodos, con el fin de minimizar los desplazamientos y optimizar los recursos humanos en otras tareas. El plan está correctamente detallado aunque no aporta mejoras relevantes por lo que se puntúa como **6/10**

### 2.1.3 Procedimiento para asegurar los requerimientos de los niveles de servicio

El procedimiento presentado por SATEC es claro y se adapta a las necesidades. El proceso describe claramente tanto el escalado como el momento de realizarlo, así como la priorización de tareas exigida por el GIT que realizan mediante el uso de los criterios de impacto y urgencia. Se presenta un detallado proceso para la Gestión de los niveles de servicio en el que se contempla la revisión periódica de los mismos y posibles modificaciones que se realicen sobre ellos. El plan es acorde a los pliegos y no presenta mejoras relevantes por lo que se puntúa con **6/10**.

### 2.1.4 Dimensionamiento y perfiles del personal dedicado

En este punto SATEC introduce mejoras notables en el personal que el GIT considera necesario para realizar una correcta prestación del servicio y cumple con las exigencias del pliego tanto en perfiles, como en localización, disponibilidad que aseguran también la presencia de los técnicos de Planta Interna y Externa en cualquier punto de la red en los tiempos previstos en el PCT.

En concreto SATEC ofrece:

Perfil	Número	Localización
Service Manager	1	Avilés
COR Nivel 1	15	Vigo
COR Nivel 2	4	Avilés
Técnicos de PI, PE y usuarios	14	Asturias
Jefe de Obra	1	Asturias
Técnico de Ingeniería	1	Asturias

Tabla 1. Técnicos propuestos SATEC

Consideramos que las mejoras en personal alcanzan el nivel de notable puesto que el mínimo exigido son el Service Manager, 3 técnicos de nivel 2 y 6 de nivel 1 y establecemos una puntuación de **10/10**.

### 2.1.5 Herramientas adicionales para la prestación del servicio

SATEC pone a disposición del GIT un amplio abanico de herramientas adicionales para la prestación del servicio que suponen una mejora notable:

- 1- Sistema de control de acceso a los nodos Principales de Gijón y Mieres con la instalación de cámaras de video vigilancia y tecnología CISCO
- 2- Sistema Syslog ELK para el análisis retrospectivo de las incidencias (recolección de logs de eventos y sistemas, procesamiento, filtrado y visualización de informes) que se producen, lo que incide en la mejora continua del servicio.

- 3- Herramienta de apoyo para la monitorización de red basada en NAGIOS en caso de fallo o indisponibilidad de Netcool.
- 4- Sistema de control de Calidad y sondas para la recolección de información (anchos de banda, consumos, interfaces, temperaturas HW, memoria y CPU) de los routers de la red
- 5- Piloto de tres meses de herramienta colaborativa (Cisco Webex) para reducir las reuniones presenciales optimizando los tiempos del personal
- 6- Piloto de herramienta de protección de datos Varonis. Herramienta que avanza en la seguridad de la red del GIT protegiendo archivos y ficheros de ciberataques y ataques internos
- 7- Herramienta de contact center de Cisco a disposición del contrato de GPI para la mejora de la atención al cliente, usuarios y técnicos.
- 8- Solución de seguridad virtual y patching de los servidores corporativos, tanto físicos como virtuales de Trend Micro por un año y 9 servidores. Herramienta que mejora la seguridad de los OSS

Por todo ello se puntúa este apartado con un **10/10**

### **2.1.6 Plan de Mejora de los procesos y procedimientos del GIT basado en ITIL**

SATEC presenta un plan de mejora basado 100% en ITIL, estándar necesario en todo servicio tecnológico. Por tanto se puntúa con **10/10** este apartado

### **2.1.7 Servicios de Cuadro de Mando**

Los diferentes cuadros de mando a presentar nos parecen adecuados para la prestación del servicio, pudiendo ser personalizables. Introducen como mejora notable la integración de un cuadro de mando Power-BI con el portal GIT lo que permitirá mejorar las decisiones no sólo del área técnica sino también del área de negocio ya que es un cuadro dinámico que puede modificarse en función de los eventos y geo posicionarlo. Un cuadro que también permitirá controlar el contrato de GPI en tiempo real.

Por todo ello consideramos aplicar una puntuación de **10/10** en este apartado.

### **2.1.8 Procesos y procedimientos para la implantación de un plan de devolución del servicio**

El enfoque y el plan de SATEC para traspasar el servicio a otro adjudicatario al final del contrato son comprensibles, estructurados, planificados, introducen formación a la empresa entrante en todas las áreas de conocimiento del contrato de O&M con duración de 15 días, la gestión paralela del servicio, estimando en un mes la transferencia correcta del mismo.

Consideramos que se introducen mejoras significativas y se aplica una puntuación de **8/10**

## **2.2 Solución de la UTE Elecnor-apfutura**

### **2.2.1 Modelo para la gestión general de la operación de servicio**

El apartado está bien detallado y se explica con claridad su alcance. Aunque el modelo de relación es algo que se definirá una vez adjudicado el contrato, ya se presenta un primer modelo en tres niveles, estratégico, táctico y operativo que establece un buen punto de partida de cara a su definición final.

Se aporta una mejora para la monitorización de los sistemas (sólo su monitorización, no su soporte) mediante la herramienta Zabbix que permite una visión más amplia sobre el conjunto técnico de la empresa.

No establece mejoras significativas respecto al servicio descrito en el PCT por lo que la oferta se puntúa con un **6/10** en este apartado.

### **2.2.2 Procesos y procedimientos para el plan de implantación del servicio**

La UTE propone un plan de implantación con tiempo de puesta en marcha tendente a 0 en el que, dentro de la mejora continua de procedimientos destaca la realización de una auditoría sobre los motivos y el número de accesos a los nodos, con el fin de minimizar los desplazamientos y optimizar los recursos humanos en otras tareas, el análisis de las incidencias reabiertas para mejorar las actuaciones y procedimientos, el análisis de las incidencias de infancia y el análisis del plan de backup de las máquinas que desemboque en la mejora del servicio a implantar.

El plan está correctamente detallado y observa mejoras significativas por lo que se puntúa como **8/10**

### **2.2.3 Procedimiento para asegurar los requerimientos de los niveles de servicio**

El procedimiento presentado por la UTE es claro y se adapta a las necesidades. El proceso describe claramente tanto el escalado como el momento de realizarlo, así como la priorización de tareas exigida por el GIT que realizan mediante el uso de los criterios de impacto y urgencia. Se presenta, así mismo un detallado proceso para la Gestión de los niveles de servicio en el que se contempla la revisión periódica de los niveles de servicio y posibles modificaciones que se realicen sobre ellos. El plan es acorde a los pliegos y no presenta mejoras relevantes por lo que se puntúa con **6/10**.

### **2.2.4 Dimensionamiento y perfiles del personal dedicado**

Se aprecia lo siguiente:

- a) En la oferta no se asegura que el personal de nivel 2 esté en Asturias. De las 3 personas más una de backup tampoco se detalla cuántas van a estar en Asturias y cuántas en Barcelona, pudiendo darse el caso de estar incluso todas en remoto.
- b) No describe la figura de técnico de ingeniería en el servicio

Como quiera que se trata de prescripciones que figuran en el PCT, en el caso de resultar adjudicatario debería de cumplir con los requisitos exigidos de ubicación y dimensionamiento.

En concreto el personal y su localización que ofrece la UTE es el siguiente:

Perfil	Número	Localización
Service Manager	1	Asturias
COR Nivel 1	6+1 de backup	Asturias/Barcelona
COR Nivel 2	3+1 de backup	Asturias/Barcelona
Técnicos de PI, PE y usuarios	35	Asturias
Jefe de Obra	1	Asturias
Técnico de Ingeniería	0	N/A

Tabla 2. Técnicos propuestos UTE

Se aprecia mejoras si bien no tan relevantes como la oferta anterior, por tanto la valoración en este punto es de **6/10**

### 2.2.5 Herramientas adicionales para la prestación del servicio

La UTE pone a disposición del GIT un abanico de herramientas adicionales para la prestación del servicio que suponen una mejora significativa:

- 1- Herramienta de sincronización de inventario. La UTE propone una herramienta que permita que en caso de falta de conectividad entre los OSS y Forja consolide los datos y los mantenga actualizados cuando esta se recupere.
- 2- Herramienta de informes personalizados, aunque no dinámicos, para esta última debe estudiarse su integración.
- 3- Monitorización Zabbix para los servidores de soporte de los sistemas del GIT (consumo, temperaturas, CPU, memoria,...)
- 4- Espacio en la nube para el backup de 5 Terabytes para el almacenamiento de copias de seguridad.

Por todo ello la puntuación en este apartado se determina en **8/10**

### 2.2.6 Plan de Mejora de los procesos y procedimientos del GIT basado en ITIL

La UTE presenta un plan de mejora basado 100% en ITIL, estándar necesario en todo servicio tecnológico. Por tanto se puntúa con **10/10** este apartado

### 2.2.7 Servicios de Cuadro de Mando

Los diferentes cuadros de mando a presentar nos parecen adecuados para la prestación del servicio, pudiendo ser personalizables y siempre dentro de un proceso de mejora continua.

La puntuación en este apartado es de **8/10** al presentar una mejora significativa con cuadros personalizables.

### **2.2.8 Procesos y procedimientos para la implantación de un plan de devolución del servicio**

El enfoque y el plan de la UTE para traspasar el servicio a otro adjudicatario al final del contrato son comprensibles, correctos y ajustados al pliego. En él no se especifican las áreas de formación a dar a la empresa entrante.

El tiempo que la UTE considera necesario para el traspaso es de 1 mes con gestión paralela.

En este punto no se aprecian mejoras por lo que la puntuación es de **4/10**

## **2.3 Solución de COMFICA**

### **2.3.1 Modelo para la gestión general de la operación de servicio**

El apartado está bien detallado y se explica con claridad su alcance. Aunque el modelo de relación es algo que se definirá una vez adjudicado el contrato, ya se presenta un primer modelo en tres niveles, estratégico, táctico y operativo que establece un buen punto de partida de cara a su definición final.

Propone la instalación de una herramienta GEAR + que mejore temas como las gestiones de citas, con un módulo de certificación y otro de informes.

No establece mejoras significativas respecto al servicio descrito en el PCT por lo que la oferta se puntúa con un **6/10** en este apartado.

### **2.3.2 Procesos y procedimientos para el plan de implantación del servicio**

COMFICA propone un plan de implantación con tiempo de puesta en marcha de dos semanas en el que, dentro de la mejora continua de procedimientos destaca la realización de una auditoría de los procesos de O&M y una auditoría inicial de las redes troncales y secundarias con un alcance del 15% y divididas de la siguiente forma:

- 1) Zona 1 o más antigua alcanzando el 25% de la red troncal, excepto los tramos que discurren por CADASA y FEVE, y un 25% de la red de distribución en las poblaciones que el GIT indique de esta zona
- 2) En el resto de zonas un 10% de las redes de distribución y troncales excepto los tramos que discurren por CADASA y FEVE, y en las poblaciones que el GIT indique de dichas zonas.

El plan está correctamente detallado y observa mejoras significativas por lo que se puntúa como **8/10**

### **2.3.3 Procedimiento para asegurar los requerimientos de los niveles de servicio**

El procedimiento presentado por COMFICA es comprensible, aunque no explica ni el escalado ni el momento de realizarlo, ni como realiza la priorización de tareas exigida por el GIT. Analiza por otro lado y como cabe esperar procesos, recursos y servicios para ofrecer propuestas de mejora.

En este caso no se aportan mejoras más allá de lo esperado por lo que la puntuación es de **4/10**



### **2.3.4 Dimensionamiento y perfiles del personal dedicado**

Tras analizar este punto se considera que el apartado se trata de forma insuficiente no pudiendo obtener una idea clara y valorable de su alcance, en concreto respecto de los técnicos de COR de nivel 1 que no alcanzan el mínimo exigido (6). Por lo que no se valora.

### **2.3.5 Herramientas adicionales para la prestación del servicio**

COMFICA pone a disposición del GIT una herramienta adicional de ayuda a los OSS denominada GEAR+. Esta herramienta, sin embargo no aporta nada que no se pueda realizar con los OSS actuales. El único punto donde podría ayudar es en el módulo de informes pero precisamente ahí se indica la posibilidad de que conlleve costes extra para su integración.

Por todo ello la puntuación en este apartado se determina en **0/10**

### **2.3.6 Plan de Mejora de los procesos y procedimientos del GIT basado en ITIL**

SATEC presenta un plan de mejora basado 100% en ITIL, estándar necesario en todo servicio tecnológico. Por tanto se puntúa con **10/10** este apartado

### **2.3.7 Servicios de Cuadro de Mando**

En el apartado se explica, por un lado que los informes saldrán de la herramienta adicional, que ya se ha valorado que no aporta en el apartado 4 y que podría conllevar costes de integración, y por otro que si se requieren cambios en el cuadro de mando llevarán un trabajo de programación extra, que a partir de las 200 h tendría un coste para el GIT. Si se indica el coste extra de cambios en el cuadro de mando, debe indicarse que cuadro de mando se presenta al GIT para poder valorarlo y esto no sucede.

El apartado está claramente tratado de forma insuficiente por lo que se puntúa como **0/10**

### **2.3.8 Procesos y procedimientos para la implantación del plan de devolución del servicio**

El enfoque y el plan de COMFICA, para traspasar el servicio a otro adjudicatario al final del contrato, es comprensible, está estructurado y estima la transferencia en un mes con posibilidad de estar 15 días de asistencia adicional a coste cero y otros 3,5 meses con coste en caso de haberse finalizado el contrato y posteriores al mes de transferencia.

Consideramos que se introducen mejoras significativas y se aplica una puntuación de **8/10**

## **3 Puntuación obtenida**

Una vez obtenidas las puntuaciones de todos los licitadores sobre 10 puntos por apartado, es necesario trasladar las mismas a las puntuaciones máximas a obtener en cada uno de ellos. El máximo a obtener en la puntuación técnica es de 45, siendo el máximo del primer apartado (Modelo para la Gestión General de la Operación del Servicio) de 10 puntos y de 5 para el resto. La fórmula recogida en el punto 9.1.1 del PCP es la siguiente:

$$PR = \frac{PP \cdot PT}{10}$$

En donde:

- **PR** son los puntos obtenidos en la valoración de cada apartado
- **PP** son los puntos que se atribuirán según los criterios de valoración posteriormente desarrollados para el intervalo de puntuación considerado
- **PT** es la puntuación máxima de cada apartado

La puntuación de cada apartado, una vez aplicada la fórmula, obtenida por los licitadores es:

Aptdo.	Descripción	Puntuaciones por licitador		
		SATEC	UTE Elecnor-APFutura	COMFICA
1.1	Modelo para la gestión general de la operación de servicio	10	6	6
1.2	Procesos y procedimientos para el plan de implantación del servicio	3	4	4
1.3	Procedimiento para asegurar los requerimientos de los niveles de servicio	3	3	2
1.4	Dimensionamiento y perfiles del personal dedicado	5	3	0
1.5	Herramientas adicionales para la prestación del servicio	5	4	0
1.6	Plan de mejora de los procesos y procedimientos del GIT basado en ITIL	5	5	5
1.7	Servicios de cuadro de mando	5	4	0
1.8	Procesos y procedimientos para la implantación de un plan de devolución del servicio	4	2	4

Tabla 3: Puntuaciones obtenidas por apartado

Así pues, la puntuación total obtenida por los licitantes en los criterios que dependen de un juicio de valor son los siguientes:

Licitante	Valoración Técnica
SATEC	40
UTE Elecnor-apfutura	31
COMFICA	21

Tabla 4: Puntuaciones totales

Lo que se informa a los efectos oportunos.

Iván Díaz Iglesias



Jefe de Desarrollo de Negocio  
GITPA

En Oviedo, a 5 de julio del 2019