

AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES

Expediente:	Servicios y suministros de telecomunicaciones para la Autoridad Portuaria de Baleares 2024-2027
F24-0055	LOTE 3 - Servicio de conexión de datos entre puertos y acceso a Internet

			VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.		TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.			
LOTE 3 - Servicio de conexión de datos entre puertos y acceso a internet	PUNTOS	PONDERACIÓN	VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	TOTAL	VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	TOTAL
Planes de transición del servicio	6,00	100,00%		45,00%	2,70		45,00%	2,70
Plan de implantación (entrada)	3,00	50,00%	<p>REGULAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planes de trabajo No se realiza descripción de de servicios a contratar o referencia a servicios concreto del PPT (en todo caso, no valorable) - Recursos técnicos y humanos específicos (perfiles, responsab.dimens.) Se valora positivo el que sólo se hable de un perfil "Project Manager" en las 3 fases de implantación facilitando la gestión de cara a la APB (requisito PPT). No obstante, en el apartado de "Roles y responsabilidades" se introduce otro perfil llamado "Account Manager", que se indica que es el "interlocutor principal entre la APB y Vodafone para temas comerciales", cosa que resta valor de ese perfil único total que la APB más valora. Por otro lado, se mencionan en la fase de implantación unos comités de seguimiento, sin mucho desarrollo, y que como ya se ha comentado, no aporta valor a ese perfil único deseado por al APB. - Metodología, herramientas y proced. Ejec, perfiles, seguimiento, control y validación Se habla que se utilizará una metodología propia de Vodafone (basada en PMI) para la gestión de proyectos, cosa positiva, la cual se describe con cierto detalle. Se propone una planificación de 6 semanas repartida en 3 fases: Planificación, Implementación y Traspaso a ciclo de vida. Sin embargo se incluye un diagrama de Gantt, en la cual todas las fases incluyen en 30 días, habiendo una contradicción. Las fases propuestas son correctas, adecuadas y detalladas, pero sin especificar o concretar a los servicios a contratar de la APB. Se echa en falta que se hubiera concretado a los tipos de tecnologías (Ej. diversificados los backups) que la APB desea, así como la casuística propia de este proyecto. - Escenarios convivencia. Proced. Transf minimizar impacto y calidad serv. Se incluye algunos apartados como migración, puesta de servicio y pruebas, definiendo algunas tareas, pero de manera genérica sin abordar posibles problemas de convivencia entre operadores. - Asunción compromisos y responsabilidades Vodafone indica que se compromete a destinar los recursos necesarios para llevar a cabo la planificación de las actividades a realizar, respetando los SLAs hasta la finalización de la prestación del servicio, siendo esto ya requisito de PPT. 	45,00%	1,35	<p>REGULAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planes de trabajo Se realiza descripción completa (no valorable) conforme el PPT de los servicios a contratar, aunque no se menciona que los backups son con tecnología diversificada. Se aporta diagrama de red. Ofrece mejora de caudal en Palma de los 2 accesos principales (no valorable). En general en todo el documento no se hace referencia a los servicios específicos que la APB quiere contratar (indicando su planificación temporal, pruebas específicas según servicio, puestas en marcha), sino refiriéndose al proyecto en general (aplicable a cualquier cliente). - Recursos técnicos y humanos específicos (perfiles, responsab.dimens.) Se aporta diagrama de roles clave en cada fase del contrato, sin embargo al no tener suficiente resolución no se visualiza correctamente. Se habla de unos roles diferentes en fase implantación diferentes de la explotación. Sin embargo, un interlocutor único total para todas las fases facilitaría la gestión para la APB al no tener que tratar con diferentes interlocutores. Se describen diferentes "roles que intervienen a lo largo de la vida del proyecto", pero sin concreción a las tareas de los servicios a implantar en la APB. Se aporta diagrama de paso de testigo de interlocución que no se ve correctamente (poca resolución) - Metodología, herramientas y proced. Ejec, perfiles, seguimiento, control y validación Metodología conocida y adecuada de PMP y PRINCE2, con procesos definidos. Se propone herramienta propia en SAP para gestión indicadores clave Indica que al mantener parte infraestructura existentes se produce reducción tiempos implantación, sin especificar más. Se propone un planta de implantación consensuado con la APB, sin hitos concretos Se describe la organización del modelo de trabajo de implantación desde 3 modelos detallados (operativo, organizativo y de relación), y luego 5 fases de implatación indicados de forma genérica. Se echa en falta que se hubiera concretado a los tipos de tecnologías (Ej. diversificados los backups) que la APB desea así como la casuística propia de este proyecto. - Escenarios convivencia. Proced. Transf minimizar impacto y calidad serv. Se indica únicamente de forma general que dado que Telefónica es el prestatario de los servicios solicitados en pliego y al mantener parte de la infraestructura, se reduce el impacto de los trabajos de migración. - Asunción compromisos y responsabilidades Telefónica se compromete a presentar informes periódicos sobre el progreso de las tareas y actividades realizadas, las modificaciones justificadas sobre el planteamiento inicial, la evolución y el progreso del proyecto, así como las sugerencias y recomendaciones 	45,00%	1,35
Plan de finalización (salida)	3,00	50,00%	<p>REGULAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planes de trabajo Se presenta un plan de devolución con una metodología para minimizar impacto y seguridad continuidad. En general se presentan fases detalladas pero sin concreción al caso de la APB. - Recursos técnicos y humanos específicos (perfiles, responsab.dimens.) No se detallan recursos humanos para esta fase, más que descripciones genéricas como la de " Vodafone se compromete a destinar los recursos necesarios para llegar a acaba la planificación de actividades, respetando SLAs..." - Metodología, herramientas y proced. Ejec, perfiles, seguimiento, control y validación Se presenta un pequeño diagrama de Gant genérico. Se definen tareas con su descripción para la finalización del servicio de manera genérica. - Escenarios convivencia. Proced. Transf minimizar imptaco y calidad serv. Se expone de forma breve y genérica, indicando que Vodafone presentará el plan en detalle para conseguir no causar ninguna discontinuidad en el servicio ofertado. - Asunción compromisos y responsabilidades Vodafone se compromete a destinar los recursos necesarios para llevar a cabo la planificación, respetando SLA, hasta la finalización de la prestación de servicio (ya en PPT los SLAs). Además, adquiere compromiso: -Facilitar info técnica y admin para garantizar el traspaso con al menos 3 meses de antelación a la finalización del contrato 	45,00%	1,35	<p>REGULAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planes de trabajo Se presenta un plan de transferencia con una metodología para minimizar impacto y seguridad continuidad. En general se presentan fases pero sin concreción al caso de la APB - Recursos técnicos y humanos específicos (perfiles, responsab.dimens.) Se presenta 2 perfiles (Responsable Comercial y Director técnico), con interlocución con la APB, sin concretar si son los de la fase de ejecución del proyecto. Sin embargo, disponer de interlocutor único para todas las fases facilitaría la gestión para la APB al no tener que tratar con diferentes interlocutores. - Metodología, herramientas y proced. Ejec, perfiles, seguimiento, control y validación Se definen detalladamente las fases de finalización con detalle de los aspectos principales siguiendo metodología, aunque sin abordar el caso concreto objeto de este expediente para la APB. - Escenarios convivencia. Proced. Transf minimizar imptaco y calidad serv. Se describe de forma genérica una fase de prestación del servicio en paralelo, incluida la portabilidad elaborando un Plan de Portabilidad. - Asunción compromisos y responsabilidades Se compromete a realizar la transferencia de los servicios al nuevo proveedor durante el periodo que se defina así como colaboración activa con nuevo proveedor, sin ninguna otra indicación adicional. 	45,00%	1,35
Modelo de gestión del servicio	6,00	100,00%		60,00%	3,60		60,00%	3,60
Organización para la explotación del servicio y Planes de servicio	3,00	50,00%	<p>REGULAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centro de Gestión de Operación No se menciona en la oferta un Centro de Gestión de Operaciones como tal, más que las gestiones operativas serán realizadas por el Care Manager, en horario comercial, pero no se aborda la descripción de ningún centro como tal. - Modelos de relación (internos, externos, etc), perfiles, dedicación: Se propone un equipo cumpliendo el pliego con interlocutor único de 8 a 20h y luego servicio de soporte de segundo nivel 24x7, coincidiendo con lo ya exigido según PPT. Se ofrecen dos canales de atención: Telefónica y Email. Se echa en falta que se mencione aquí el canal web para realizar la apertura de incidencias Se establece un diagrama claro, donde la figura de responsabilidad global es del Account Manager, siendo un aspecto positivo para la APB. Además, se establecen otros perfiles por debajo detallando responsabilidades. No obstante, no queda claro en algunos perfiles (Ej. Technical Service Manager, o Care Manger) si tendrán interlocución con la APB, dado que se habla que el Technical Service Manger será el "responsable del servicio con atención personalizada", cosa que no es deseable, y complica el modelo de relación. - Plan de evolución para absorción nuevas demandas (servicios, entidades, etc) No existe un apartado específico para este punto, más que se indica que Account Manager tendrá responsabilidad sobre nuevos servicios, productos e información global del servicio. - Planes de servicio (plan operación, plan calidad, plan seguridad y plan formación) Se incluye un apartado para cada uno de los planes de operación solicitados, cosa positiva. No obstante, se echa en falta mayor concreción para la APB. Se habla de ventanilla única, pero no se aclara si se refiere al Account Manager, dado que no se hace relación a éste en este apartado. Se menciona que la APB para realizar peticiones de altas se dirigirá al Account Manager, pero si la petición está dispone en el Área de Cliente "se debe priorizar por este método" (frente al Account Manager). Lo mismo pasa con las gestiones no generales, cosa no deseable para la APB, que requiere ese interlocutor único para todo sin ningún limitante. El Plan de Calidad, se basa en Política de Calidad de Vodafone y su Gestión de la Calidad, se describe sin concreción a la APB. Se menciona la disponibilidad y tiempos de resolución, coincidentes con los incluidos en el PPT. El tiempo de respuesta se mejora en 2h respecto al exigido en el PPT (4h), pero sin mencionar lo de la presencia física que indica el PPT. Plan de seguridad: tratado de forma genérica refiriéndose a normas 27.000 y ENS Pla de formación: se propone 3 formaciones de 2h cada una de forma remota, aunque por su temática y duración, no aportan mucho valor a la APB. 	45,00%	1,35	<p>REGULAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicación de propuesta de modelo de gestión basado en normas reconocidas (UNE 27.001, UNE 20000), el cual incluye controles para el cumplimiento, siendo positivo para la APB. No obstante, aunque se detalla en los siguientes apartados de forma detallada, se hace de forma genérica y la cantidad de comites, y centros no acaban de clarificar la relación con la APB. - Centro de Gestión de Operación Dentro del modelo de relación, se incluye el Centro de Excelencia Avanzado, con cobertura 24x7, el cual realizará la supervisión de las operaciones. Se detalla funciones de forma correcta, pero se propone un nuevo perfil (Gestor ed servicio Técnico), que de cara la APB no simplifica los procesos. - Modelos de relación (internos, externos, etc), perfiles, dedicación: Se propone un modelo cumplimiento estándares ITIL y PMI, cosa positiva. Se definen en el modelo de relación diferentes organogramas de gestión y organización, basados en niveles funcionales (Comité Estratégico, Ejecutivo, Seguimiento y Equipos Operativos). Se echa en falta una simplificación del modelo y su concreción al proyecto. - Plan de evolución para absorción nuevas demandas (servicios, entidades, etc) Dentro de los Equipos Operativos propuestos, se propone el Equipo comercial con el soporte de ingeniería, para en análisis de nuevas demandas o servicio. Se expone sin concreción para la APB. - Planes de servicio (plan operación, plan calidad, plan seguridad y plan formación) No se incluye claramente unos planes de operación, calidad o seguridad, sino que se describen como parte de los servicios ofrecidos por cada uno de los grupos operativos. Se echa en falta una mayor claridad de cada plan y concreción para la APB. 	45,00%	1,35
Herramientas para gestión y monitorización del servicio	3,00	50,00%	<p>BUENA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canales comunicación Se propone portal "Mi Vodafone Business", en el cual se pueden gestionar y consultara datos de los servicios (Ej. facturas) Se permite abrir incidencias desde este portal así como hacer su seguimiento. Sin embargo, no se menciona que se puedan hacer solicitudes de nuevos servicios. - Monitorización servicio Se propone y describe un portal de Supervisión de Conectividad, para la supervisión de los dispositivos IP de la APB. Se especifican métricas que puede dar la plataforma, con cuatro de mandos, informes de disponibilidad, etc. Se ofrece módulo de estado blോഗ de la red y configuración de diferentes métricas. Se permite listado de equipos, clasificaciones, y filtro. - Informes técnicos Se especifican métricas que puede dar la plataforma, así como los informes estándar que puede ofrecer. No obstante, se echa en falta que se mencione que la APB pueda pedir al interlocutor de Vodafone informes adicionales (por otros medios). 	75,00%	2,25	<p>BUENA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Canales comunicación Se propone portal digital "Mi gestión digital" 24/365 para que la APB pueda realizar gestiones (facturas, pedidos, informes, averías), con descripción de sus módulos. Como punto positivo, se dispone de un módulo de modificaciones, para solicitar configuraciones, reprogramaciones sobre servicios de datos. Se echa en falta en este apartado la descripción concreta de algún otro canal de comunicación alternativo para realizar las operaciones incluidas en "Mi gestión digital" - Monitorización servicio Se indica que las redes se supervisan 24/365 desde centro integrados y unicos, pero no se da mucha más información. Se ofrece herramienta de monitorización de red completa, basada en WOCU, aportando un valor para la APB para tener una mejor visión de la red basada en Open Source. Se describe detalladamente sus opciones. - Informes técnicos Se describe diferentes tipos de informes que se pueden obtener desde "Mi gestión digital". Se dispone de un catálogo completo. No obstante, se echa en falta que se mencione que la APB pueda pedir al interlocutor de Telefonica informes adicionales (por otros medios). 	75,00%	2,25
Estrategias y herramientas proactivas de defensa de amenazas	3,00	100,00%	<p>BUENA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios y soluciones de seguridad a implementar en la red: Tal como se recoge en el PPT, la salida a Internet dedicada se realizará desde la red del operador. Se describe esta solución en detalle, donde el emento principal de seguridad propuesto está basado en firewalls dedicados en alta disponibilidad. Además ofrece servicios gestionados. Se valora positivamente esta estrategia. - Estrategias y herramientas proactivas o realizar tareas de filtrado, encolado, reenvío Se describen las funcionalidades de seguridad cubiertas por los firewall de forma genérica (características generales de los firewalls) Se describen los servicios gestionados, que incluyen un mantenimiento preventivo y correctivo. No obstante, en el PPT ya viene especificado que el mantenimiento de los equipos instalados por el adjudicatarios está incluido. - Servicios pevenición y mitigación ataques DoS Se describe de manera breve y genérica, indicando que la red Vodafone proporciona protección frente a ataques volumétricos de denegación de servicio. Se indica que se basa en una arquitectura Peakflow de TMS de Arbor Networks y desplegada en los puntos de tránsito hacia/desde Internet. Se indica además, que la mitigación sólo se activa al detectar y confirmar el ataque. No sé ofrece más datos sobre la solución, limitación de mitigaciones o realización de informes sobre incidentes, etc. Se valora positivamente la inclusión de este servicio, pero se echa en falta mayor descripción de este servicio importante para la APB 	75,00%	2,25	<p>BUENA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios y soluciones de seguridad a implementar en la red: Se ofrece servicio Anti DDoS Lite, para protección contra ataques del servicio, con ventaja que no es intrusiva y no se inspecciona el tráfico. Se monitorizará tráfico nivel IP (capa 3/4) hacia los enlaces de la APB, pero a este nivel sólo info estadística (no intrusiva). Se echa en falta algún descripción sobre implementación de firewall para acceso a Internet. - Estrategias y herramientas proactivas o realizar tareas de filtrado, encolado, reenvío Se desarrolla las herramientas para la Anti DDoS (no se menciona firewalls), siendo herramienta adecuada para la APB, que separa el tráfico malicioso del legítimo, de modo que no se corta todo el tráfico. Se presta en modo servicio sin necesidad de instalar nada en la APB, siendo un aspecto positivo Se tratarán automáticamente(eto autorización previa) las detecciones proactivas cuando alerta nivel ALTO, y se activará automáticamente el proceso de mitigación para proteger Data Internet Se propone granjas de mitigación, con redundancia para que no se conviertan en puntos de fallo (aspecto positivo) - Servicios pevenición y mitigación ataques DoS Se aporta un servicio de migitación DDoS automático, y generación de alarmas Se incluyen dos tipos de ataques en la solución: volumen masivo y agotamiento de recursos Se ofrece un número ilimitado de migitaciones anuales (aspecto positivo) Se ofrece implementación contramedida de último recurso, habilitando la funcionalidad de "shaping", basado e técnicas de limpieza de tráfico mediante equipamiento dedicado (aspecto positivo) Se ofrecen informes de mitigación/ataque y se detallan(aspecto positivo) 	75,00%	2,25
TOTAL	15,00				8,55			8,55

Se considerarán de calidad técnica no aceptable aquellas que en su conjunto la valoración de los criterios cualitativos, no superen el 50% de la valoración total de los criterios cualitativos

7,50

Valoración	Descripción	Ponderación
No aporta o no se corresponde	En caso de que la empresa licitadora no presente descripción alguna o lo que se presenta no responde al contenido solicitado.	0%
Insuficiente	Cuando el conjunto presentado esté muy poco desarrollado, y/o se presente de forma poco clara y entendible, o bien falten aspectos críticos por definir, poniéndose en duda el entendimiento por parte de la empresa licitadora sobre aspectos esenciales de la contratación	25%
Regular	Cuando contemple todos los requisitos de lo establecido en el pliego de condiciones técnicas pero el desarrollo de los mismos sea escaso o generalista, o bien no se desarrollen de forma adecuada algunos que resulten esenciales al objeto del contrato.	45%
Buena	Cuando contemple todos los requisitos de lo establecido en el pliego de condiciones técnicas, desarrollando todos o casi todos los requisitos de forma clara y entendible, y siempre que los no desarrollados o poco desarrollados no tengan consideración de esenciales en los servicios objeto del expediente.	75%
Excelente	Cuando contemple todos los requisitos de lo establecido en el pliego de condiciones técnicas, desarrollando cada uno de ellos de manera clara y entendible y cuando la propuesta de alcance se ajuste a las características de los servicios objeto del expediente.	100%

En Palma a 10 de junio de 2024
LA COMISIÓN TÉCNICA:

RESPONSABLE DE SISTEMAS
José Miguel Esteve Uedó

JEFE DEL DEPARTAMENTO DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN
Javier Segovia Mascaró

RESPONSABLE DE SISTEMAS
Francesc Piris Pons