

Informe técnico sobre as proposicións presentadas polas empresas concorrentes á contratación administrativa dos servizos de telefonía e acceso á Internet e o subministro de electrónica de rede para a Administración do Parlamento de Galicia mediante procedemento aberto.

Unha vez rematado o prazo para a presentación de proposicións para esta contratación administrativa, con data de 10 de novembro 2016 procedeuse á apertura do sobre B. Nesta licitación a única empresa que presenta oferta é TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U (en adiante Telefónica).

Analizada a documentación do sobre B, referente a Documentación técnica e relativa aos criterios cuxa cuantificación depende de xuízo de valor, procédese a elaboración deste informe no que se detallan, a modo de resumo os criterios avaliados e as melloras ofertadas.

O punto 16 do cadro de especificacións do contrato do prego de cláusulas administrativas establece os seguintes criterios para a valoración das proposicións:

I.- Criterios cuxa cuantificación depende de xuízo de valor, ata 48 puntos.

Valor técnico da oferta:

a.- Custo dos excesos da volumetría dos consumos de telefonía fixa, móbil, datos, todos eles en roaming ou itinerancia, por riba do límite do 15% anual, no conxunto dos tres anos do concurso, máis as posibles prórrogas, outorgando a mellor puntuación ás tarifas que permitan, comparativamente, obter un maior aforro económico (segundo modelo do anexo IV) **(6 puntos)**

A empresa Telefónica presenta no seu Anexo IV a seguinte táboa de custos dos excesos da volumetría dos consumos de telefonía fixa, móbil, datos, todos eles en roaming ou itinerancia, por riba do límite do 15% anual, no conxunto dos tres anos do concurso, máis as posibles prórrogas.

Todos estes custos están a cero, segundo se pode comprobar no Anexo IV presentado polo licitador, polo que recibe a máxima puntuación neste apartado, **6 puntos**.

b.- Ferramenta de xestión e control da facturación para facilidade da xestión de liñas e aplicacións, de actualizacións, de aplicación de políticas, de terminais, consulta de consumo on-line de GB de tráfico, a xestión de servizos non incluídos na tarifa plana, consultas de consumo por usuario, etc. **(3 puntos)**

O licitador Telefónica, presenta como ferramentas de control de facturación as seguintes:

- Canal Premium cas seguintes funcionalidades:
 - O catálogo de produtos e servizos.
 - O catálogo de terminais e accesorios.
 - A área de pedidos, para tramitar on-line os seus pedidos e comprobar o estado dos mesmos.
 - A xestión e configuración dos servizos en tempo real.
 - A área de facturación, onde se pode consultar e analizar, en tempo real, con gráficos e estatísticas, toda a información das súas facturas
- Factel, unha aplicación que le a información do ficheiro de detalle de facturación e dá unha serie de ferramentas que permiten a súa análise, tales como informes, consultas, creación de agrupacións chamadas centros de custo, etc
- Sofia, accesible a través de Canle Premium pódese xestionar a facturación de telefonía móbil. O servizo conta con diferentes funcionalidades para que resulte sinxelo consultar o consumo global, o desglose de cada liña telefónica por diferentes conceptos ou coñecer a evolución da facturación ao longo do tempo.

A información de facturación dispoñible en Canle Premium poderá ser descargada, posibilitando o tratamento da mesma de forma offline.

O Parlamento dispón, deste xeito, de información totalmente detallada do tráfico das súas liñas, que poderá consultar en calquera momento de forma online. Adicionalmente, a consulta poderase realizar por prazos de tempo seleccionables polo administrador, a condición de que sexa dentro do mesmo período de facturación.

Polo anteriormente exposto da oferta do licitador, neste apartado recibe **3 puntos**.

c.- Acordos de nivel de servizo (SLA). Os acordos de nivel de servizo son unha medida do cumprimento do contrato, polo que constitúen un bo mecanismo para asegurar a calidade dos traballos e corrección das desviacións que se poidan producir na prestación do servizo. En concreto, valorarase nos acordos de nivel de servizo (SLA) que o licitador propoña: **(3 puntos)**

- Novos indicadores
- Idoneidade de novos acordos
- Modelo de revisión de acordos

O licitador presenta os seguintes indicadores para os acordos de nivel de Servizo (SLA):

- MODELO OPERACIONAL DO SERVIZO
- PROVISIÓN DE LINEAS
- PROVISIÓN E MODIFICACIÓN DE SERVIZOS
- DISPOÑIBILIDADE DE REDE
- PARÁMETROS DE REDE
- OUTROS PARÁMETROS DE CALIDADE DE SERVIZO
 - DATAINTERNET
 - MACROLAN
 - IBERCOM
- ACORDOS DE NIVEL DE SERVIZO DE RESOLUCIÓN DE DOMINIOS
- ACORDOS DE NIVEL DE SERVIZO DO CENTRO DE XESTIÓN DE CLIENTES
- ACORDOS DE NIVEL DE SERVIZO AKAMAI AMD
 - NIVEIS DE SERVIZO E CRÉDITOS
 - METODOLOXÍA DE MONITORIZACIÓN DE SLA
 - INACTIVIDADE

Na oferta do licitador pódense consultar o detalle dos tempos de todos os servizos expostos. Cabe destacar o SLA do servizo de streaming de vídeo por Akamai que é dun 100%.

En consecuencia neste apartado o licitador recibe **3 puntos**.

d.- Memoria do plan de implantación do servizo de telefonía e acceso á Internet: deberanse definir en detalle as tarefas a realizar para levar a cabo a transición do servizo de acceso á Internet, o procedemento para garantir a redundancia do acceso corporativo á rede e o equipamento e configuracións precisas. Para a parte de telefonía fixa deberá definirse o equipamento que se incluírá, de ser preciso, para garantir unha solución completamente funcional e como se configurará o mesmo para a consecución da solución converxente. Así mesmo, estableceranse os prazos e a metodoloxía para a provisión dos teléfonos móbiles, a realización das portabilidades, de ser o caso, a configuración de servizos, o aseguramento da cobertura no edificio do Parlamento de Galicia e os recursos adicados. A planificación deberá estar orientada á redución da repercusión das tarefas de implantación na actividade da institución. **(8 puntos)**

O licitador presenta un plan para a transición e implantación do servizo de telefonía e Internet, que no seu caso, non suporá impacto sobre os servizos do Parlamento.

Non obstante, presenta un plan de implantación específico coas fases, e tarefas de cada unha. Presenta tamén a solución de vídeo baixo demanda e por streaming, así como as emisións en directo, ca especificación do servizo, da xestión do mesmo, e das súas funcionalidades, así como, os SLA's asociados.

Indica o modelo de xestión do servizo e asistencia técnica indicando:

- Xestión de solicitudes
- Xestión de incidencias: ferramentas, persoal.

Para garantir a redundancia do acceso corporativo e a súa configuración, oferta dous accesos físicos Xigabit Ethernet mediante fibra óptica monomodo con interface físico 1000 base LX e conectores SC/APC. Estes dous accesos chegan ao edificio do Parlamento por camiños físicos diferentes, acabando en dous routers distintos, garantindo a duplicidade do enlace en todo o seu traxecto. Sobre ambos acceso se establecen dúas VLAN's, estando a nivel lóxico cada VLAN conectada a un nodo diferente, segundo se amosa na figura da páxina 79 da súa oferta.

O procedemento de xestión de liñas e terminais móbiles, será a través do servizo de asesor persoal, ben vía telefónica ou mail, así como a través da canle Premium.

O licitador comprométese a garantir a cobertura a través dunha antena na cuberta do edificio, e estacións base repartidas polas dependencias do Parlamento, dada a singularidade da súa arquitectura. A cobertura interior ven detallada con planos, indicando sobre os mesmos os niveis de sinal acadados.

Tamén presenta os mapas de cobertura a nivel nacional.

Por todo o exposto anteriormente, o licitador acada neste apartado **8 puntos**.

e.- Plan de transición e devolución do servizo: Para a prestación do servizo é fundamental contar cun plan detallado das tarefas a realizar para asegurar o proceso de transición e devolución do servizo. Este plan deberá incluír o detalle da documentación que se xerará para garantir a continuidade de actividades unha vez que remate a prestación do servizo. Definición dos procedementos/tarefas para a transferencia do coñecemento de xeito que se poida asegurar a continuidade do servizo e a xestión do cambio co mínimo impacto posible sobre os usuarios.

Valoraranse detalles de planificación (fitos, plans de acción e proxectos oportunos), o compromiso de prazos, a documentación desenvolvida, a amplitude dos recursos humanos dedicados, planificación de reunións, así como o compromiso das medidas correctoras para solucionar as desviacións do plan que poidan xurdir. **(5 puntos)**

Para a distribución dos puntos estableceranse, para cada apartado anterior (proceso de transición e devolución do servizo), tres graos ou niveis de satisfacción, atribuíndo a puntuación segundo os seguintes tramos:

grado \ criterio	Transición do servizo	Devolución do servizo
Alto	2 a 2,5	2 a 2,5
Medio	1 a 2	1 a 2
Baixo	0 a 1	0 a 1

1. Transición do servizo

Telefónica indica que pode asumir o proxecto cun impacto mínimo, ao ser o actual adxudicatario do mesmo. Inclúense as entradas que serán precisas para acometer o proceso, así como as actividades a realizar e os documentos que se xerarán como resultado das mesmas. Defínense en detalle en que consiste cada unha das actividades e os axentes encargados da realización das mesmas.

Inclúese un diagrama de planificación de transición do servizo, se ben no caso actual constará de 0 días, por ser o actual prestador.

2. Devolución do servizo

Defínense as actividades a realizar, xunto coa descrición detallada de cada unha delas, as saídas das mesmas e os documentos que se xeran. Así mesmo, tamén se definen os recursos adicados ás tarefas e inclúese un cronograma.

Os recursos de Telefónica traballarán en paralelo cos recursos que se vaian incorporar e manteranse reunións a tres bandas (Parlamento, Telefónica e provedor entrante).

Telefónica comprométese a unha axeitada transición de saída e a garantir a operatividade dos servizos prestados ao amparo do contrato ata que o asuma o novo provedor.

Neste apartado o licitador recibe 2,5 puntos na transición do servizo e 2,5 puntos na devolución do mesmo, polo que acada **5 puntos**.

f.- Estudo de cobertura: avaliarase a completitude do estudo e a optimización do número de puntos de acceso para garantir a cobertura en todo o edificio coa menor cantidade de unidades. Valorarase a aproximación ao entorno, mediante a incorporación das características físicas do caso concreto do edificio do PG e a entrega de mapas de calor (**3 puntos**)

O licitador presenta o número de antenas por planta, coa súa ubicación, e mapas de calor de cobertura, ao nivel de detalle máximo.

Por todo isto recibe neste apartado **3 puntos**.

g.- Memoria do plan de implantación do subministro: os licitadores deberán detallar a metodoloxía que empregarán para levar a cabo a implantación e configuración da solución da electrónica de rede cableada e a solución wifi. Entregarase, tamén, unha memoria das funcionalidades, instalación e configuración da ferramenta de xestión integrada e da solución de control de acceso á rede. Indicarán cal será a aproximación para acometer as tarefas concretas a realizar, os recursos asignados ás mesmas, os prazos de execución individualizados e as medidas de continxencia para minimizar a repercusión dos traballos na actividade da institución. Así mesmo, valorarase a configuración técnica do equipamento para garantir a seguridade e a redundancia da rede interna corporativa. A planificación deberá estar orientada á redución da repercusión das tarefas de implantación na actividade da institución **(8 puntos)**

O licitador detalla as fases de implantación do subministro:

- Fase de recopilación de información e análise.
- Fase de deseño
- Fase de implantación
- Fase de documentación e formación
- Validación final e peche do proxecto.

Inclúe así mesmo, un cronograma das fases, estimando un prazo de 16 semanas dende a adxudicación. Tamén se detallan as tarefas xerais de cada unha das fases, identificando aqueles de maior importancia ou críticas. Tamén presenta os perfís técnicos do equipo de traballo, así como as súas funcións no proxecto.

Con todo isto asígnanselle **8 puntos**.

h.- Plan de formación (**5 puntos**)

- Calidade do plan: avaliarase que os cursos de formación se adapten á instalación realizada e traten os temas clave para unha operación básica da mesma (detalle dos contidos). Valorarase, así mesmo, a planificación das sesións para minimizar o impacto nas tarefas diarias dos asistentes á formación.
- Número e duración das sesións previstas: valorarase que o número e duración das sesións previstas sexa o axeitado para a adquisición dos coñecementos básicos para a operación da solución implantada por parte do persoal técnico do PG.

O licitador inclúe os seguintes cursos, coa duración, os obxectivos e os contidos de cada un:

- Implementing Cisco Catalyst 6500 Series Switches 1.0 (8 horas)
- Cisco Wireless Network Fundamentals v1.0 (7 horas)
- Managing Enterprise Networks with Prime Infrastructure 2.2 (12,5 horas)
- Implementing and Configuring Cisco Identity Services Engine v1.3 (12,5 horas)
- Curso de formación para la solución de detección y gestión de vulnerabilidades (6 horas)

Ademais, tamén se inclúe na oferta unha bolsa de 10 horas para resolver dúbidas relativas á formación ou ao funcionamento das solucións implantadas.

Neste apartado outórgaselle ao licitador a puntuación de **5 puntos**.

i.- Melloras (7 puntos):

Valorarase as melloras no relativo a:

a) Proporcionar unha solución de control de ameazas de aplicacións: valorarase a definición das características da solución, o proceso de implantación e integración co MDM, eliminación de aplicacións, etc. Os licitadores poderán presentar unha solución de control de ameazas das aplicacións que deberá cubrir os seguintes requisitos mínimos:

- Detección de ameazas contra a marca do Parlamento
- Recoñecemento de versións maliciosas de aplicacións oficiais

- Identificación de aplicacións, patróns e atacantes sospeitosos
 - Investigación de casos de aplicacións móbiles falsas
 - Creación de perfís de atacantes, as súas técnicas, tácticas e procedementos
 - Integración con:
 - Solucións antivirus aumentando a detección de aplicacións móbiles maliciosas
 - Solucións tecnolóxicas de sandboxing e análise forense móbil
 - MDM corporativo
- (2 puntos).**

O licitador non inclúe esta mellora, polo que se lle asignan **0 puntos** neste apartado.

b) Proporcionar unha ferramenta de monitorización dos servizos que se ofrecen cara á Internet: definición do procedemento de detección e automatización de vulnerabilidades, proceso de seguimento das mesmas, aplicación das recomendacións de mellores prácticas para a protección contra ameazas e inventariado de activos. A ferramenta deberá permitir:

- Descubrir e inventariar activos accesibles dende o exterior, independentemente do rango de direccións IP
- Identificación e explotación das vulnerabilidades mediante a automatización de ferramentas e técnicas de penetración empregadas por atacantes reais.
- Seguimento de detección e corrección de vulnerabilidades, e de descubrimento de novos activos de forma persistente.
- Solución SaaS (Software as a Service) na modalidade 24x7

(2 puntos)

O licitador inclúe na súa oferta unha solución SaaS que consta de dous elementos: Nessus Vulnerability Scanner que é unha sonda para escanear os activos da infraestrutura de rede do Parlamento de Galicia, e BugBlast AppSec Platform que unifica e mostra unha visión holística cos resultado do Nessus Vulnerability Scanner.

A solución permite tipos de avaliación múltiples, capacidades de avaliación, administración continua, conexión cos sistemas de core, realización de informes, xestión integral, ciclo de

vida continuo, alerta temperá e realización de escaneos de descubrimento. Ademais, facilita a xestión dos activos e a infraestrutura, integrando a xestión de alertas de diferente equipamento.

Na oferta tamén se inclúen as fases de posta en produción da solución, co detalle das tarefas a realizar en cada unha delas, así como todas as licenzas precisas durante toda a vixencia do contrato.

Establécese unha puntuación de **2 puntos** neste apartado.

c) Proporcionar un servizo de limpeza de metadatos de arquivos: integración coa ferramenta de correo corporativo, características de cifrado co motor de tratamento, elaboración de informes de xeito sinxelo, posibilidade de limpeza de arquivos baixo demanda, tipos de arquivos ofimáticos que se poden limpar, posibilidade de limpeza automática de arquivos en servidores, etc. Valorarase a inclusión dunha ferramenta que permita limpar automaticamente os metadatos dos arquivos que se envíen por correo electrónico, así como a limpeza manual de arquivos internos á organización. A solución deberá contar coas seguintes características:

- Xestión centralizada dos perfís de tratamento
- Distribución centralizada de licenzas de uso e actualizacións
- Soporte para a comunicación cifrada co motor de tratamento centralizado
- Posibilidade de aplicar políticas de tratamento comúns definidas polo PG
- Posibilidade de avaliar resultados e informes estatístico-evolutivos

Deberase indicar se a mellora permite a configuración automática para os servidores corporativos e os tipos de arquivos ofimáticos que é posible limpar de metadatos.

(3 puntos)

Telefónica oferta o servizo Metashield Protector, que mediante a eliminación e filtrado de metadatos permite:

- Prevención de fugas de información
- Cumprimento de normativas de privacidade e protección de datos
- Prevención de ataques contra a infraestrutura informática

- Supervisión e monitorización de arquivos procesados e eventos detectados
- Análise forense de incidentes de seguridade
- Apoio á toma de decisións

Na oferta sinálanse os principais tipos de arquivos soportados, a posibilidade de integración co Directorio Activo, co correo electrónico e co sistema operativo do usuario. Tamén se inclúen os tempos estimados de posta en marcha da solución e inclúese dito servizo durante a duración do contrato.

Así pois, Telefónica acada neste apartado a puntuación de **3 puntos**.

En resumo, a suma da puntuación obtida nos criterios avaliados mediante xuízos de valor é o seguinte para a empresa Telefónica: **46 puntos**

Así mesmo, verificase que a oferta do licitador cumpre con todos os requisitos técnicos esixidos no PPT, o que informamos para os efectos oportunos.

Santiago de Compostela, a 10 de novembro de 2016

Servizo de tecnoloxías da información

Asdo. Pedro Vila López