



INFORME TÉCNICO DE VALORACION

ASUNTO: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES		EXPEDIENTE: 2021/SCON-AIU/000026
		FECHA: 23 de Julio 2021
ELABORADO POR: Carlos Gordo Peleato	DIRIGIDO A: Director Tecnologías de la Información	

Con fecha de junio de 2021, SCPSA aprobó la licitación del contrato "AMPLIACION ToIP EXPEDIENTE 2021/SCON-AIU/000026".

El valor estimado del contrato ascendió a 37.000 € IVA excluido

La licitación fue anunciada en el Portal de Contratación de Navarra y en la Sede Electrónica de Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, presentándose solamente ALFA Comercial de Telecomunicaciones, S.L. (en adelante ALFA)

VALORACION

Los criterios de evaluación son:

Criterio	Puntuación
Enfoque del proyecto: Se valorarán, además, todos los sistemas y mecanismos (centros de atención, perfiles, responsabilidades, metodología, etc.) que la empresa pondrá a disposición de SCPSA para el desarrollo del proyecto, tanto en su fase de Implantación como de Operación.	Hasta 5 puntos
Plan de implantación y migración: Se valorarán, además, los recursos y metodologías que la empresa pondrá a disposición de SCPSA que aseguren la implantación. Así mismo la coherencia y proporcionalidad entre los diferentes partes del plan: duración de las tareas, secuenciación, asignación y dedicación de recursos.	Hasta 12 puntos
Plan de gestión, operación y mantenimiento: Se valorarán, además, los recursos, metodologías y coherencia del plan que la empresa pondrá a disposición de SCPSA que optimicen la gestión, garanticen el mantenimiento y que consiga el nivel de operatividad deseado.	Hasta 7 puntos



Plan de calidad: Se valorarán los recursos, metodologías y coherencia del plan que la empresa pondrá a disposición de SCPSA para garantizar la disponibilidad de los servicios acorde a los parámetros de calidad indicados

Hasta 6 puntos

Enfoque del proyecto (5 puntos)

En este apartado se valorarán, además, todos los sistemas y mecanismos (centros de atención, perfiles, responsabilidades, metodología, etc.) que la empresa pondrá a disposición de SCPSA para el desarrollo del proyecto, tanto en su fase de Implantación como de Operación.

Para realizar esta valoración se tendrá en cuenta la calidad del resumen ejecutivo presentado.

El resumen ejecutivo que presenta ALFA es conciso y de calidad, presentando una descripción clara de los objetivos, sistemas y mecanismos y de las mejoras que ofrece respecto a las exigencias recogidas en el PPT.

Se revisan aspectos concretos del proyecto como

Presentación de la Solución

- El primer aspecto que valoraremos es cómo se presenta la solución, si se hace de forma clara, de forma ordenada, apoyándose en esquemas o dibujos explicativos, señalando las ventajas de forma coherente, etc. Pero esta presentación no debe estar exenta del detalle que nos permita valorar que se han tenido en cuenta todos los aspectos más particulares de Mancomunidad, que varían de una sede a otra.

La propuesta de ALFA es clara, ordenada, se apoya en dibujos que facilitan su entendimiento.

Diseño propuesto

- Entendemos la sencillez como simplicidad, homogeneidad y elegancia de la arquitectura. Se quiere premiar las soluciones más sencillas, que faciliten la explotación y la gestión en todas sus vertientes del sistema.

El diseño de la solución propuesta de ALFA es sencillo y homogéneo.

Por todo ello la **puntuación** de la oferta de ALFA en este apartado es :4

Plan de Implantación y Migración (12 Puntos)

Bajo este apartado aglutinamos las consideraciones relativas a la puesta en marcha del nuevo sistema y a las posibles implicaciones en el cambio del antiguo al nuevo.

Plan de Implantación.



- Este plan nos debe dar una medida de la calidad del trabajo presentado y para ello tendremos en cuenta sus hitos, su detalle, su ajuste a la realidad, los márgenes para imprevistos, etc.

En este apartado ALFA se compromete a que la puesta a punto de la propuesta y el pleno funcionamiento de la instalación sea de **una semana** a contar desde la firma del contrato, lo que supone una mejora respecto a la solicitud de SCPSA

Plan de Migración

- En este apartado tendremos en consideración las implicaciones y trastornos en la organización de la migración propuesta, así como la profundidad de las pruebas previas a la puesta en servicio.
- Todo lo que facilite la implantación en paralelo y la migración progresiva será valorado.
- También tendremos en cuenta el factor riesgo de la migración propuesta, la posibilidad de vuelta atrás, los horarios de cambio, la afectación a los usuarios (tanto la prevista como el peor de los supuestos)

El Plan de Migración propuesto por ALFA describe las comprobaciones que se llevarán a cabo para asegurar el servicio ofertado con el nivel de servicio propuesto en la oferta. El Plan de Migración incluye comprobaciones en elementos singulares, como conexiones y equipos, así como pruebas para garantizar el correcto funcionamiento del sistema total de cada emplazamiento compuesto por circuitos, equipos y sus mecanismos de respaldo.

El cronograma aportado es concreto y conciso, recogiendo todas las tareas necesarias

Por todo ello la **puntuación** de la oferta de ALFA en este apartado es :10

Plan de Gestión Operación y Mantenimiento (7 puntos)

Plan de Gestión,

- Queremos valorar los procedimientos bien definidos y sencillos a los que nos enfrentaremos durante la explotación de la solución. Procedimientos ante incidencias de cualquier tipo o pequeños cambios de configuración u operativas ante solicitudes de cualquier índole relativas a la ampliación del servicio o a mejoras tecnológicas.

ALFA propone un Servicio de Atención, Recepción de Incidencias y Soporte destinado a atender de forma inmediata las llamadas y comunicaciones de SCPSA relativas a dudas, consultas o incidencias relacionadas con el correcto funcionamiento del Servicio ofertado por ALFA. que supone una gran mejora respecto a lo solicitado en el PPT para la atención y soporte.

Mantenimiento Preventivo

- Valoraremos cuantas acciones estén encaminadas a la revisión del sistema y anticipación a posibles errores. Nuestra intención es premiar los planes de



mantenimiento preventivo presentados por los ofertantes que redunden en la fiabilidad del servicio ofertado.

La oferta de ALFA plantea un mantenimiento preventivo avanzado y mejorando lo solicitado en el PPT.

Mantenimiento Correctivo

- Valoraremos cuantas acciones estén encaminadas a la reparación del equipamiento averiado, así como el suministro de los repuestos necesarios para la resolución de incidencias.

La oferta de ALFA plantea un mantenimiento correctivo correcto a lo solicitado en el PPT.

ALFA ofrece un **servicio Help Desk** que permite acceder a las personas designadas por SCPSA a un soporte técnico de alto nivel para realizar consultas sobre las funcionalidades de los equipos de la infraestructura y sus aplicaciones, así como para solicitar asesoramiento en el diseño de nuevos proyectos que involucren a plataformas de telefonía Alcatel y/o que requieran la utilización de recursos de las mismas.

Por todo ello la **puntuación** de la oferta de ALFA en este apartado es :5

Plan de Calidad (7 puntos)

Dentro de las características que consideramos que nos van a poder permitir comparar la "calidad" del servicio, vamos a priorizar los tiempos de respuesta y acuerdos de SLA (nivel de servicio) y la parte de informes de uso del sistema.

SLAs

- Otorgaremos la máxima puntuación a la solución que nos presente los criterios de SLA, tiempos de respuesta y compensaciones mejores. En relación con esos puntos valoraremos el resto de opciones.
- Pretendemos que las soluciones donde el operador se comprometa con niveles de servicio más alto tenga una puntuación máxima, mientras que el resto de ofertas se midan respecto a la mejor para establecer de esa forma una puntuación que marque la diferencia en este aspecto.

Los requerimientos del PPT son:

Tipo	Criticidad	Plazo de respuesta	Plazo de resolución
Incidencia	Máxima	1 hora	24 horas
Incidencia	Alta	2 horas	48 horas



Incidencia	Media	4 horas	7 días
Solicitud de asistencia	-	7 días	Variable
Solicitud de soporte	-	4 días	1 semana

ALFA mejora los requerimientos del PPT

Tipo	Criticidad	Plazo de respuesta	Plazo de resolución
Incidencia	Máxima	30 minutos	8 horas
Incidencia	Alta	1 hora	24 horas
Incidencia	Media	2 horas	48 horas
Solicitud de asistencia	-	5 días	Variable
Solicitud de soporte	-	2 días	5 días

Por todo ello la **puntuación** de la oferta de ALFA en este apartado es :**6**



Con todo lo anterior, la valoración queda de la siguiente manera:

		ALFA
		25,00
1	Enfoque del proyecto	4,0
2	Plan de Implantación y Migración	10,0
3	Plan de Gestión Operación y Mantenimiento	5,0
4	Plan de Calidad	6,0

Carlos Gordo Peleato
Jefe de Sistemas y Telecomunicaciones