

Navarra de Servicios  
y Tecnologías

Servicios y TIC para las Administraciones  
Públicas, Organismo y Sociedades  
dependientes u otras



## INFORME DE VALORACIÓN DE CRITERIOS CUALITATIVOS

# CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE LICENCIAS, ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE EN EQUIPOS SBC DE TELEFONÍA

**Noviembre de 2022**



**NAVARRA DE SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS, S.A.U.**

c) Orkoien S/N  
31011 Pamplona - Iruña  
Tfno: 848 420 500

## **INDICE**

<b>1 OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 CONCURRENCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>3 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y VALORACIÓN TÉCNICA .....</b>	<b>3</b>
3.1 Puntuaciones relativas a la asistencia técnica en la puesta en marcha de los SBC .....	4
3.2 Puntuaciones relativas a la propuesta técnica del servicio de soporte de mantenimiento .....	5
<b>4 RESUMEN DE PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LOS CRITERIOS CUALITATIVOS .....</b>	<b>6</b>

## 1 OBJETO

NASERTIC quiere contratar la asistencia técnica para la puesta en marcha de una pareja de Session Border Controller (SBC) del fabricante Oracle, modelo Acme Packet 3950, y su integración con diferentes sistemas de telefonía dentro de la red corporativa de Gobierno de Navarra. Asimismo, pretende contratar el soporte de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma que asegure su disponibilidad y operatividad para el periodo de un año.

El presente documento recoge las valoraciones que, de acuerdo con los criterios cualitativos recogidos en las condiciones reguladoras, obtienen las propuestas presentadas por los distintos participantes en el procedimiento de contratación para la contratación de dicha asistencia y soporte de mantenimiento en equipos SBC de telefonía.

## 2 CONCURRENCIA

Finalizado el plazo de presentación de ofertas, se ha recibido documentación de las siguientes empresas:

- Telefónica de España, S.A.
- Lanmedia Comunicaciones, S.L.

## 3 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y VALORACIÓN TÉCNICA

Analizadas las propuestas de las dos empresas, se ha procedido a valorar los criterios cualitativos reflejados en el pliego de condiciones administrativas valorándose con hasta 15 puntos la propuesta técnica sobre asistencia en la puesta en marcha de los SBC y con hasta 15 puntos la propuesta técnica del servicio de soporte de mantenimiento según la documentación aportada en cada oferta.

Para la valoración de la asistencia técnica en la puesta en marcha de los SBC se han considerado tres apartados: el plan de trabajo para la prestación del servicio, la descripción del equipo de trabajo y la solución técnica para validar la configuración del enlace SIP-TRUNK mediante TLS y SRTP. Cada uno de los apartados se ha valorado con hasta cinco puntos.

De la misma manera, para la valoración de la propuesta técnica para el servicio de soporte de mantenimiento se han considerado estos tres apartados: descripción del equipo de trabajo, descripción de los trabajos y metodologías propuestas y el certificado de *partner* de fabricante. Cada uno de los apartados se ha valorado con hasta cinco puntos.

A continuación, se incluye la valoración de las ofertas presentadas.

### 3.1 Puntuaciones relativas a la asistencia técnica en la puesta en marcha de los SBC

Puntos a valorar	Requerido Pliego	PUNTUACIÓN MÁXIMA	LANMEDIA	TELEFÓNICA
Asistencia Técnica	Plan de trabajo	5,00	3,00	5,00
	Descripción del equipo de trabajo	5,00	1,50	4,50
	Solución para SIP-TRUNK CON TLS/SRTP	5,00	0,00	5,00
<b>TOTAL</b>		<b>15,00</b>	<b>4,50</b>	<b>14,50</b>

Para el apartado sobre el plan de trabajo se ha valorado la claridad y adecuación de la metodología propuesta a las necesidades concretas del trabajo. También la descripción y cantidad de actividades propuestas para cada fase del proyecto y, por último, la distribución del tiempo de trabajo según las etapas en que se divide cada una de las partes del proyecto.

En el apartado sobre la descripción del equipo de trabajo se ha valorado la identificación y datos de contacto de los responsables del proyecto, la experiencia y certificaciones de los miembros del equipo en los sistemas objeto del contrato, así como el número de personas adscritas y su adecuación para la ejecución de la asistencia técnica.

Por último, para el apartado relacionado con la validación de la configuración del enlace SIP-TRUNK mediante TLS y SRTP se ha valorado en conjunto la propuesta técnica aportada.

Indicar que la propuesta de Telefónica recibe la mejor puntuación en los tres apartados valorados.

Para el apartado del plan de trabajo, ambas propuestas son claras y están bien estructuradas de acuerdo a las fases del proyecto. Sin embargo, Telefónica desarrolla en más profundidad y cantidad los trabajos y actividades que va realizar para cada etapa e incluye un apartado de riesgos en cada fase del proyecto.

Relacionado con el equipo de trabajo, ambas propuestas presentan dos técnicos especialistas en VoIP. Lanmedia, además, añade una figura de jefe de proyecto. Telefónica aporta experiencia y certificaciones de sus técnicos en la materia directamente relacionada en la ejecución del proyecto, mientras que Lanmedia no aporta ninguno de estos requisitos en el campo tecnológico que se está evaluando, que en este caso son los SBC de Oracle.

Por último, para la solución técnica para validar la configuración de un SIP-TRUNK mediante TLS/SRTP, Lanmedia no ha presentado ninguna solución mientras que Telefónica ha aportado una validación mediante un entorno formado por un servidor SIP y un *media server* basados en Asterisk alojados en el entorno de pruebas de laboratorio.

Por estas razones, Telefónica obtiene una puntuación mayor.

### 3.2 Puntuaciones relativas a la propuesta técnica del servicio de soporte de mantenimiento

Puntos a valorar	Requerido Pliego	PUNTUACIÓN MÁXIMA	LANMEDIA	TELEFÓNICA
Soporte de mantenimiento	Descripción del equipo de trabajo	5,00	0,00	5,00
	Descripción de los trabajos y metodologías propuestas	5,00	5,00	5,00
	<i>Partner</i> de fabricante	5,00	5,00	5,00
<b>TOTAL</b>		<b>15,00</b>	<b>10,00</b>	<b>15,00</b>

En el apartado sobre la descripción del equipo de trabajo, al igual que en el apartado anterior, se ha valorado la identificación y datos de contacto de los responsables del proyecto, la experiencia y certificaciones de los miembros del equipo en los sistemas objeto del contrato, así como el número de personas adscritas y su adecuación para la ejecución del soporte.

En el apartado de la descripción de los trabajos y metodologías propuestas se ha valorado la descripción del sistema de atención multicanal para la atención dentro del contrato, la metodología de atención a incidencias y solicitudes, incluyendo el escalado en caso necesario, y las pautas de seguimiento del contrato.

Por último, se ha valorado con sí o no la aportación de la documentación de la certificación de *partner* de fabricante.

En este apartado hay que resaltar que ambas propuestas han descrito de manera clara y correcta la descripción de los trabajos y metodologías propuestas. Ambos obtienen la mayor puntuación. Asimismo, ambos justifican con la documentación correspondiente su certificado de *partner* de fabricante.

Sin embargo, Lanmedia no ha presentado la descripción del equipo de trabajo. No indica datos relacionados con responsables y/o técnicos del proyecto, ni experiencia ni certificaciones relativas a los trabajos.

Por esta razón Lanmedia no obtiene puntuación para ese apartado y Telefonica obtiene una puntuación mayor.

#### 4 RESUMEN DE PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LOS CRITERIOS CUALITATIVOS

De las puntuaciones parciales obtenidas en las propuestas presentadas se obtiene la siguiente valoración, sobre un total de 30 puntos.

Puntos a valorar	PUNTUACIÓN MÁXIMA	LANMEDIA	TELEFÓNICA
Asistencia Técnica	15,00	4,50	14,50
Soporte de mantenimiento	15,00	10,00	15,00
<b>TOTAL</b>	<b>30,00</b>	<b>14,50</b>	<b>29,50</b>

En Pamplona, a 10 de noviembre de 2022

Iñigo Ariz Arnedo

Responsable de Área de Ingeniería de Red

Adrian Beruete Lacomba

Técnico Área de Ingeniería de Red