



Informe de valoración de los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor, de las ofertas presentadas por los licitadores para la contratación de la

Procedimiento: Abierto

CONTRATACIÓN CENTRALIZADA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA. LOTE 3 "Servicios de gestión de la Interconexión y la monitorización".

Exp. 9704/17

Referencia: CRI-valoración Lote3 CRI_ADJ_JUI_VAL (1.0).doc

Creación: 14 de noviembre de 2017

CRI: Centro Regional de Informática

Servicio: Comunicaciones





1. Introducción

Según se establece en la cláusula 8 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para la "CONTRATACION CENTRALIZADA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE LA REGION DE MURCIA", LOTE 3 "Servicios de gestión de la Interconexión y la monitorización", la Mesa de Contratación será el órgano competente para efectuar la valoración de las ofertas, pudiendo solicitar al efecto cuantos informes técnicos considere necesario. Ante ello, dicha Mesa de Contratación ha solicitado informe de valoración de los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor de las ofertas presentadas por las empresas licitadoras admitidas, correspondiendo a la documentación contenida en el Sobre nº. 2.

2. Empresas licitadoras admitidas

Se relacionan en la siguiente tabla las empresas licitadoras que han sido admitidas, y a las que se procede a realizar la correspondiente valoración.

EMPRESAS LICITADORAS
C.S.A. CENTRO REGIONAL DE SERVICIOS AVANZADOS
DIMESIÓN DATA
INDRA SISTEMAS, S.A.



3. Criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor

Los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor según se establece en el Anexo III CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares son:

Criterios de adjudicación valorados mediante juicios de valor		
1	Servicio de gestión de las interconexiones	31
	1.1.- Diseño y calidad de la solución	10
	1.2.- Estabilidad y fiabilidad	8
	1.3.- Seguridad y analítica de tráfico	6
	1.4.- Asesoramiento, documentación y formación	5
	1.5.- Soporte y despliegue	2
	Total	31
2	Servicio de gestión de la monitorización	6
	2.1.- Diseño y calidad de la solución	4
	2.2.- Mecanismos de correlación y personalización	2
	Total	6
3	Servicios fuera del horario	1
4	Planificación, aseguramiento de la calidad y mejora continua	6
	4.1.- Gestión de la capacidad, del conocimiento y del cambio	3
	4.2.- Proactividad y seguimiento de los servicios	3
	Total	3
5	Servicio de registro de dominios en internet	1
TOTAL		45

Se valorará la solución presentada por el licitador para los servicios objeto del contrato valorándolos de manera individual, y con el desglose que se muestra en la tabla de valoración. Para cada apartado "i" del servicio correspondiente, se puntuará mediante un valor Vi, según la calidad y la idoneidad de la solución, siguiendo el criterio siguiente:

Grado de idoneidad	Puntuación
Básico	0% de la puntuación máxima de ese criterio de valoración Vi
Moderado	20% de la puntuación máxima de ese criterio de valoración Vi
Notable	60% de la puntuación máxima de ese criterio de valoración Vi
Sobresaliente	100% de la puntuación máxima de ese criterio de valoración Vi

A continuación se multiplicará la valoración obtenida para cada servicio "i" por un factor de ponderación del servicio Pi, establecido en función de su coste e importancia técnica para



la CARM. Por último se sumarán las puntuaciones ponderadas en cada servicio y se trasladará la suma obtenida linealmente al intervalo [0-45] definido por el valor máximo de este apartado.

La fórmula que resume la valoración de este apartado es:

$$\sum V_i \times P_i \leq PMJV$$

Donde:

Vi = Valoración del apartado "i" correspondiente al servicio evaluado

Pi = Ponderación correspondiente al apartado "i" evaluado según se muestra en la tabla

PMJV:= Puntuación máxima de juicios de valor, fijado en el 45%

Todas las operaciones están redondeadas a dos cifras decimales

1.1. Valoración del criterio 2 "Servicio de gestión de las interconexiones"

Se evalúan los siguientes aspectos, de acuerdo a lo especificado en el Anexo III del PCAP:

- **Diseño y calidad de la solución:** funcionalidades recogidas, la integración, el rendimiento y la administración propuesta; tanto desde un punto de vista de los componentes (dispositivos y servicios) como desde una perspectiva de solución completa.
- **Estabilidad y fiabilidad:** mecanismos de redundancias propuestos, criterios aportados para asegurar la estabilidad y fiabilidad de cada componente (dispositivos y servicios), así como la solución coordinada entre todos los servicios, para mantener un flujo perimetral y los servicios corporativos de este lote, tolerantes a fallos.
- **Seguridad y analítica de tráfico:** mecanismos propuestos de seguridad en el bastionado del propio dispositivo/servicio, en sus propias funcionalidades individuales y en el resultado conjunto de la solución. Gestión de flujos, su analítica, y las soluciones propuestas para este apartado.
- **Asesoramiento, documentación y formación:** asesoramiento, documentación y formación.
- **Soporte y despliegue:** Calidad de los objetivos propuestos por el licitador y especificaciones. Detalles sobre fase de transición.



Las puntuaciones obtenidas por cada una de las empresas licitadoras en cada uno de los subapartados son las que se detallan en la siguiente tabla:

			CSA		DIMENSION		INDRA	
			Valor	Puntuación	Valor	Puntuación	Valor	Puntuación
1	Servicio de gestión de las interconexiones	31,00						
	1.1.- Diseño y calidad de la solución	10,00	20,00%	2,00	100,00%	10,00	100,00%	10,00
	1.2.- Estabilidad y fiabilidad	8,00	20,00%	1,60	100,00%	8,00	60,00%	4,80
	1.3.- Seguridad y analítica de tráfico	6,00	60,00%	3,60	20,00%	1,20	100,00%	6,00
	1.4.- Asesoramiento, documentación y formación	5,00	60,00%	3,00	60,00%	3,00	100,00%	5,00
	1.5.- Soporte y despliegue	2,00	20,00%	0,40	100,00%	2,00	60,00%	1,20
	Total	31,00	Total	10,60	Total	24,20	Total	27,00

CSA: 1.1.- Diseño y calidad de la solución:

CSA propone una solución con un buen conjunto de funcionalidades, pero desde el punto de vista de la integración resulta una solución más heterogénea, siendo la solución con mayor número de fabricantes nuevos involucrados. Esta dispersión en los componentes afecta al rendimiento ofrecido, siendo la solución más limitada en la escalabilidad del filtrado. En cuanto a la calidad de los componentes, destaca su solución de Antispam (Cybonet PineApp) pero la solución VPN-L2L (SN-710) implica un gran impacto en la migración y el servicio WAF (DenyAll 1350) dista de los líderes del mercado según observa en los siguientes cuadrantes Gartner y NSS respectivamente:



Como se puede observar las soluciones de Imperva o F5 corresponden funcionalmente a equipos superiores desde el punto de vista operativo e innovación tecnológica.

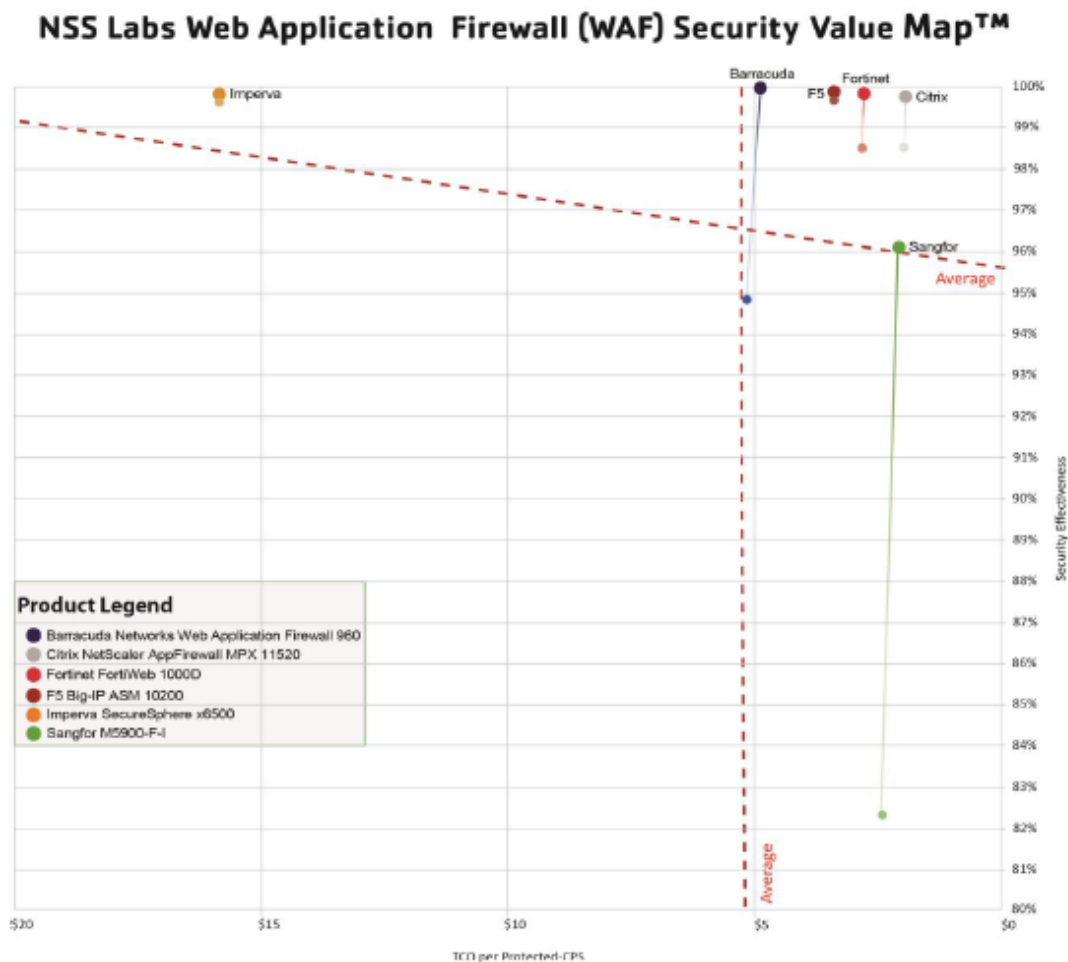


Figure 1 – NSS Labs Security Value Map (SVM) for Web Application Firewall (WAF)

La administración de la solución aportada es más compleja por su propia naturaleza heterogénea. Para el interconexión L2/L3 se aporta la continuidad propia del inventario, y la renovación (Aruba 2910F) se realiza por el control de caducidad del parque existente.

Dimensión: 1.1.- Diseño y calidad de la solución:

Entre las funcionalidades recogidas incluyen la renovación de 6 conmutadores Cisco Catalyst C9300 con uplink de 8x10G y licencias de routing avanzado, la renovación de la consola fuera de banda 2 x Avocent ACS8000, un incremento de 2000 licencias F-Secure, un geocluster WAF basado en 2 x BIGIP i2600 de F5 que junto a Imperva se consideran equipos líderes de mercado. Desde el punto de vista de la integración es la solución más compacta



pues se basa en cortafuegos de nueva generación PAN 5220 que ofrecen servicios en perímetro externo e interno mediante instancias independientes (virtual system) y además incluyen los servicios de VPN-L2L.

El rendimiento de la solución también es excelente pues la topología implementada con los conmutadores de interconexión y los cortafuegos de altas prestaciones escalan por encima de los 10G. La administración propuesta también es muy eficiente por tratarse de un esquema compacto y de alto rendimiento, donde se integran ciertas funciones (NFGW+VPN-L2L).

INDRA: 1.1.- Diseño y calidad de la solución:

Entre las funcionalidades propuestas se ofrece una renovación del frontal VPN-L2L con un modelo ASA 5516 del actual fabricante Cisco, respaldada con unos nuevos appliances ASA-5516 y 100 licencias del fabricante de autenticación fuerte Swive Secure. También se ofrece una arquitectura 10G pero basada en una ampliación de 4 x Nexus 3172-Q de Cisco y mantenimiento de los actuales 3048. La solución WAF es la considerada líder en el mercado basada en el modelo V1000 y la suscripción ThreatRadar.

La integración es similar a la ofrecida por Dimension a excepción del geocluster VPN-L2L que ejerce como servicio autónomo. El rendimiento también resulta excelente en el entorno de filtrado, basada en arquitectura 10G.

CSA: 1.2.- Estabilidad y fiabilidad:

En el apartado de mecanismos de redundancia propuesto destaca el geocluster de Antispam (Cybonet) y la propuesta de conmutación mediante Vmotion para el servidor Balabit. En cuanto a la estabilidad y fiabilidad, aunque se ofrecen mecanismos de redundancia por dispositivo, la propia diversificación de componentes hace más difícil tanto en administración como en el control de las conmutaciones, su seguimiento.

Dimension Data: 1.2.- Estabilidad y fiabilidad:

La solución compacta facilita los mecanismos de redundancia por el alto nivel de integración, pero además se añade un equipo en "spare" también PAN-5220 al geocluster propuesto, para minorar los tiempos de respuesta ante fallos. Desde el punto de vista de la estabilidad y fiabilidad, la propuesta maximiza dichos criterios al disminuir los puntos de fallos. En referencia al flujo perimetral completo, es la solución que mayor garantía ofrece por la simplicidad de la ruta.

INDRA: 1.2.- Estabilidad y fiabilidad:

Este esquema basa su mecanismo de redundancia en el esquema de interconexión basado en los Nexus 3172-Q y el geocluster PAN-5220, aunque no llega al nivel de excelencia del esquema de Dimensión por desagregar el servicio de VPN-L2L en los ASA-5516, se trata de una solución también muy compacta. La descripción de todos los mecanismos empleados en nivel 2 y nivel 3, así como los detalles de conmutación en dispositivo, interconexión o CPD completo es exhaustiva.



CSA: 1.3.- Seguridad y analítica de tráfico

Respecto a los mecanismos propuestos para el bastionado se acogen a las guías STIC del CCN-CERT y añaden una plataforma PAM (Privilege Access Manager). Por otro lado, la propia heterogeneidad de la solución, eleva la capacidad del filtrado. En la gestión de flujos y su analítica, presentan un recolector de logs (Balabit) y una solución de análisis (Visibility Center implementada sobre ELK). Completan su aportación con una plataforma NIDS de Stormshield para tareas de IPS.

Dimension Data: 1.3.- Seguridad y analítica de tráfico

Los mecanismos de seguridad citados son los propios aportados por el equipamiento propuesto, como solución de correlación se sugiere la utilización de MineMeld para los PAN-5220. Para la analítica de tráfico se cita la utilización del equipamiento de Netscout, Solarwinds y el sistema de Allot SSG600

INDRA: 1.3.- Seguridad y analítica de tráfico

Las políticas de bastionado del equipamiento son completas, así como las tareas recurrentes de auditorías. Entre las funcionalidades distintivas, se propone la autenticación fuerte en VPN-L2L (Swivel) y la tutela automática de MineMeld para los PAN-5220 con aporte de soporte Python personalizado. Como gestión de flujos, analítica se ofrece correlación avanzada con Pentaho Data Integration y exportación de tickets JSON, STIX/TAXII ...así como analítica multidisciplinar mediante Allot (TAP), xFlow(NTA), Hop-by-hop (NetPath), y VMs balizas (scripts ad hoc o capturas wireshark)

CSA: 1.4.- Asesoramiento, documentación y formación:

CSA ofrece como escalado su propio centro operativo de Burgos y un soporte especializado en normativa de seguridad (ENS, GRPD). En el apartado documental, proponen un gestor documental y un plantillado para su implementación. Respecto a la formación, proponen una serie de visitas y protocolos de colaboración a otros organismos, así como pruebas de hacking ético. En la propuesta de anexo 1, propone 4 cursos de formación de servicios inéditos impartidos por los respectivos fabricantes (stormshield 2 días, Balabit 3d, Denyall 3d, Aruba 3d).

Dimension Data: 1.4.- Asesoramiento, documentación y formación:

Se ofrecen tres tipos de auditorías denominadas TLMA (ciclo de vida, vulnerabilidades), SAA (arquitectura física, GRPD, políticas de seguridad) y NSOA (mejoras de rendimiento de servicios). En el apartado de documentación, proponen un control de contenidos, de formato, de tiempos y accesibilidad. Respecto al anexo 1, el curso oficial del fabricante corresponde al servicio WAF (F5 4 días), el resto de formación posee carácter interno y se materializa en siete cursos sobre los distintos componentes de la arquitectura y otro como transferencia de conocimiento (nivel 2,3 y 7) así como troubleshooting.



INDRA: 1.4.- Asesoramiento, documentación y formación:

Se propone un asesoramiento también escalado en el grupo de expertos de INDRA, con un perfil de consulta abierto (seguridad, cloud...) pero subrayando aspectos sobre migración en DataCenter. En el apartado de documentación la propuesta es la centralización de la documentación y su revisión, para la mejora de la entrega a calidad (Lote 5). En este sentido se apuesta por una metodología sobre diseño (Visio), publicación (Alfresco) e integración (Solarwinds). El modelado de proceso se basa en Bizagi. Respecto al anexo 1, la oferta incluye cuatro cursos oficiales: Palo Alto (5 días), Infoblox (3d), Allot (3d), Imperva (2d) y 44 cursos internos (35 técnicos y 9 de servicios)

CSA: 1.5.- Soporte y despliegue

Ofrecen su SOC propio de Burgos para tareas de respaldo. Respecto del anexo2, el nivel de soporte de los fabricantes es el correcto. En el anexo 3 se estima una fase II de puesta en marcha de 8 meses para el servicio de interconexión y 4 meses para el de monitorización

Dimension Data: 1.5.- Soporte y despliegue

Ofrecen como escalado de soporte sus servicios internos y como plus un equipo de tres ingenieros senior en fase de despliegue. También ofrecen una metodología interna patentada como PRIMER™ orientada al control de fases. Desde el punto de vista del anexo 3, el soporte de fabricantes es completo, pues se garantiza el equipamiento actual de forma explícita durante los meses de despliegue. La propuesta del cronograma en anexo 4 es muy completa y detallada, garantizando un tiempo de despliegue de 4 meses con un equipo adicional para esta fase, de los tres ingenieros senior citados.

INDRA: 1.5.- Soporte y despliegue

INDRA ofrece un escalado interno sobre servicios internos especializados (INDRA Redes, Minsait). En referencia al anexo 2, el soporte de los fabricantes es el correcto. Respecto del anexo 4, su cronograma es detallado destacando un despliegue en 4 meses (S.Interconexión y monitorización) garantizando la continuidad y la protección del conocimiento. También se incluye un protocolo de pruebas y aceptación (funcional, HA y de rendimiento).



1.2. Valoración del criterio 4 "Servicio de gestión de la monitorización"

Se evalúan los siguientes aspectos, de acuerdo a lo especificado en el Anexo III del PCAP:

- **Diseño y calidad de la solución:** Objetivos propuestos por el licitador, mecanismos para su consecución, nivel de prestaciones y coberturas, integración y sinergias con otros servicios y lotes, estabilidad, fiabilidad y administración de la plataforma.
- **Mecanismos de correlación y personalización:** Detalles de su implementación, eficacia y su integración con el cuadro de mandos.

Las puntuaciones obtenidas por cada una de las empresas licitadoras en cada uno de los subapartados son las que se detallan en la siguiente tabla:

			CSA		DIMENSION		INDRA	
			Valor	Puntuación	Valor	Puntuación	Valor	Puntuación
2	Servicio de gestión de la monitorización	6,00						
	2.1.- Diseño y calidad de la solución	4,00	20,00%	0,80	60,00%	2,40	100,00%	4,00
	2.2.- Mecanismos de correlación y personalización	2,00	20,00%	0,40	20,00%	0,40	100,00%	2,00
	Total	6,00	Total	1,20	Total	2,80	Total	6,00

CSA: 2.1.- Diseño y calidad de la solución

La oferta acata todas cláusulas referidas a la plataforma Solarwinds y ofrece un servicio basado los estándares ELK (denominada Visibility Center de StormShield). En referencia a los mecanismos de estabilidad y fiabilidad sobre la plataforma de monitorización se ofrecen los propios del entorno del Visibility Center (SN-710) y de Balabit (Vmotion) pero no se detallan estos mecanismos en la plataforma de Solarwinds. El sistema de administración es más complejo por la integración de distintos fabricantes citados.

Dimension Data: 2.1.- Diseño y calidad de la solución

Se describen las facilidades de Solarwinds, y se propone un conector entre la herramienta de gestión corporativa de la calidad (GLPI) y la plataforma de monitorización para la automatización en la gestión de incidencias. Desde el punto de vista de la fiabilidad y estabilidad, se refuerza la arquitectura con la adquisición de una licencia HA de la plataforma. Respecto de la administración del servicio, esta se simplifica por la apuesta de integrar los servicios sobre la plataforma Solarwinds.



INDRA: 2.1.- Diseño y calidad de la solución

Se incluye una licencia adicional de WebServer, lo que facilita disponer de 3 pollers y 12.000 ítems adicionales sobre equipos adicionales o en ampliación de detalles sobre los actuales. Ofrecen una mejora de difusión mediante la integración de un bot y sus desarrollos asociados en Telegram. También propone la creación de un interfaz sobre Google Maps, que facilite la localización de los nodos corporativos. Se añade la integración con Pentaho para la creación de un cuadro de mandos avanzado. Proponen la centralización de esquemas de red interactivos que faciliten simultáneamente la documentación y la operatividad en troubleshooting. El nivel de diseño y arquitectura, con la descripción del mecanismo de redundancia es excelente.

CSA: 2.2.- Mecanismos de correlación y personalización

Se acatan las cláusulas asociadas a este apartado, algunas se matizan y se aportan mecanismos complementarios de correlación, aunque la administración resulte más compleja (NIDS, Balabit)

Dimension Data: 2.2.- Mecanismos de correlación y personalización

Plantean el análisis y la reestructuración del actual árbol de correlación para optimizar la gestión de eventos.

INDRA: 2.2.- Mecanismos de correlación y personalización

La oferta propone una optimización de la correlación mediante una normalización (plantillado) del equipamiento que facilite su carga de datos y el rendimiento. Basada en la plataforma, se ofrece un reporting avanzado orientado a la inteligencia del negocio; así como la gestión avanzada de alarmas tanto reactivas como proactivas. Para la integración y coordinación con el cuadro de mandos y servicios de otros lotes, se propone la utilización del servicio Perfstack que facilita aislar y conocer el origen de incidencias complejas.



1.3. Valoración del criterio 6 "Servicios fuera del horario"

Se evalúan los siguientes aspectos, de acuerdo a lo especificado en el Anexo III del PCAP:

- **Servicios fuera de horario:** Esquema operativo del equipo de trabajo y la diversificación del conocimiento.

Las puntuaciones obtenidas por cada una de las empresas licitadoras en cada uno de los subapartados son las que se detallan en la siguiente tabla:

			CSA		DIMENSION		INDRA	
			Valor	Puntuación	Valor	Puntuación	Valor	Puntuación
3	Servicios fuera del horario	1,00	20,00%	0,20	100,00%	1,00	100,00%	1,00

CSA: 3.- Servicios fuera de horario

La oferta habla de un equipo de trabajo constituido por un Coordinador Técnico y 4 Expertos en Comunicaciones (epígrafe 2.1.1 pag.20 de la oferta), indicando además que el Coordinador Técnico también hará las funciones de Experto en Comunicaciones, no quedando claro si pretende contabilizar al Coordinador como el quinto miembro del equipo de técnicos, lo cual incumpliría lo establecido en epígrafe 8.5 del PPT (sobre el modelo propuesto u otro ampliado, en los servicios mínimos ofertados), donde se habla de personal con dedicación en exclusiva y a tiempo completo.

Hay que tener en cuenta que el número de miembros del equipo de trabajo y su experiencia por encima de los mínimos exigidos, es un criterio que se valorará mediante fórmula matemática, cuando se abran las ofertas del sobre 3. Por ello, en estos momentos, sólo se hace esta advertencia a la mesa, que se materializará en la rebaremación de las fórmulas si el ofertante pretende contar dos veces a la misma persona o incluso en la exclusión de la oferta si el equipo de trabajo está por debajo de los mínimos exigidos.

Dimensión Data: 3.- Servicios fuera de horario

Ofrecen 3 niveles de escalado, un equipo de trabajo correcto, soporte interno y proporcionan al equipo de trabajo los beneficios de formación interna alineada (Managed Services). La distribución de roles es acertada y garantizan una política de RRHH tanto individual (carrera profesional) como en entorno de grupo (formación, metodología). El nivel de respaldo se ofrece en régimen de 7x24.

INDRA: 3.- Servicios fuera de horario

Esta oferta también propone una estratificación en 3 niveles de soporte, correspondiendo el nivel superior, al ofrecido por empresas especializadas del grupo (Indra redes, Minsait). Amplían la diversificación del conocimiento aumentando el tándem sobre servicio de un ratio de 2 a 3 técnicos, y la publicación interna de guías de supervivencia. Existe un compromiso de mantener actualizada la turnicidad mediante la publicación de un portal de soporte, la tutela



monitorizada de todos los lotes y la coordinación horizontal en actuaciones complejas con otros grupos.

1.4. Valoración del criterio 5 "Planificación, aseguramiento de la calidad y mejora continua"

Se evalúan los siguientes aspectos, de acuerdo a lo especificado en el Anexo III del PCAP:

- **Gestión de la capacidad, del conocimiento y del cambio:** Objetivos propuestos por el licitador, su concreción y materialización en aspectos tales como cuadro de mandos, gestión de la capacidad, gestión del conocimiento y gestión del cambio.
- **Proactividad y seguimiento de los servicios:** Criterios de proactividad propuestos, comprobación de servicios, coordinación entre servicios y también respecto a otros lotes, la supervisión de la vigencia de los dispositivos (roadmap) y su innovación (prototipado), el seguimiento del servicio y el anexo 4 de la oferta.

Las puntuaciones obtenidas por cada una de las empresas licitadoras en cada uno de los subapartados son las que se detallan en la siguiente tabla:

			CSA		DIMENSION		INDRA	
			Valor	Puntuación	Valor	Puntuación	Valor	Puntuación
4	Planificación, aseguramiento de la calidad y mejora continua	6,00						
	4.1.- Gestión de la capacidad, del conocimiento y del cambio	3,00	100,00%	3,00	60,00%	1,80	60,00%	1,80
	4.2.- Proactividad y seguimiento de los servicios	3,00	60,00%	1,80	60,00%	1,80	100,00%	3,00
	Total	3,00	Total	4,80	Total	3,60	Total	4,80

CSA: 4.1.- Gestión de la capacidad, del conocimiento y del cambio

Entre los objetivos propuestos por el licitador destaca la creación de un cuadro de mando tabulado por dispositivo pero en formato de ELK, con su motor de búsqueda, su nivel de datos y su nivel de presentación. Para la consulta se dispone de un pseudolenguaje ad hoc que facilita discriminar la efectividad de los servicios y la calidad de los procesos. Con esta serie de propuestas aumentan considerablemente la fidelidad y actualización del cuadro de mandos. Para el apartado de la gestión de la capacidad se propone un modelo con control anual, trimestral y mensual así como uno específico para el equipo de trabajo que facilite su turnicidad y estabilidad. Para la gestión del conocimiento proponen mecanismos diversos: matriz de puesto/conocimiento; mapas de procesos y arquitecturas. Por último y relativo a la gestión del cambio también incluyen una gestión de riesgos hacia el resto de lotes.



Dimension Data: 4.1.- Gestión de la capacidad, del conocimiento y del cambio

Apoyándose en las tres auditorías ya comentadas generan dos actividades operativas: Por un lado de red (TLMA, SAA) y por otro basado en calidad (NSOA). Respecto a la gestión de la capacidad se ofrece un servicio añadido de análisis post-mortem, y para la gestión del conocimiento se propone un mantenimiento de guías de la configuración resaltando los apartados de salvaguarda y arranque. También propone una gestión de riesgos integral.

INDRA: 4.1.- Gestión de la capacidad, del conocimiento y del cambio

Para el cuadro de mandos, se propone una integración basada en el modelo ETL y materializada en la solución de Pentaho que también garantiza la fidelidad y actualización del cuadro de mandos, normalizándolo en tres perspectivas: estratégica, táctica y operativa. La gestión de la capacidad se propone en informes combinados entre la plataforma Solarwinds y GLPI. En la gestión documental propone una documentación operativa (mapas integrados) y otra basada en informes periódicos. En el apartado de gestión de cambios, basan su propuesta en un análisis de costes, de impacto y sobre todo de coordinación.

CSA: 4.2.- Proactividad y seguimiento de los servicios

Para el seguimiento de los servicios, se propone comités ejecutivos, de gestión y operativos. La gestión proactiva planteada deriva de una gestión de riesgos obtenida por el servicio de monitorización (Balabit, Visibility Center), básicamente identificando factores de riesgos, con sus probabilidades e impacto asociado. El objetivo lo centra en la minoración estadística de riesgos. La coordinación de servicios respecto de otros lotes está bien planteada. Respecto a la plantilla del anexo 4 es correcta, aunque algo básica.

Dimension Data: 4.2.- Proactividad y seguimiento de los servicios

Proponen comités de seguimiento acordes al anexo 4 y también comités operativos (con una periodicidad, una agenda y unos entregables). Se resalta la importancia de la capacitación que tenga en cuenta: los procesos internos CARM, la metodología ITIL CARM y las políticas de seguridad corporativa. Respecto a la comprobación de servicios se plantea una gestión de riesgos y de contingencias, y se propone un informe de mantenimiento preventivo también con la información generada desde las auditorías TLMA, SAA y NSOA. El anexo 4 está bien estructurado.

INDRA: 4.2.- Proactividad y seguimiento de los servicios

La proactividad la basan en un equipo de trabajo, con una estructura organizativa polivalente y un respaldo de escalado. Las comisiones las distinguen en seguimiento del servicio y operativas. Mejoran el SLA de provisión del 90% al 92%. En el apartado de comprobación de servicios extienden su relación otros lotes: Lote1 (interconexión), Lote 4 (incidencias, amenazas, alerta temprana, validación normativa, vulnerabilidades) y Lote5 (automatización). También proponen un reciclado formativo continuo al CAU (Centro de Atención de Usuarios). Respecto al anexo 4, el nivel de detalles es excelente con inclusión de información en línea (hiperenlaces) sobre la plataforma de calidad (GLPI): Tickets, base de conocimiento.



1.5. Valoración del criterio 7 "Servicio de registro de dominios en internet"

Se evalúan los siguientes aspectos, de acuerdo a lo especificado en el Anexo III del PCAP:

- **Servicio de registro de dominios en Internet:** Coordinación entre el DNS corporativo y las gestiones con el registrador, el control de la caducidad y los plazos de provisión

Las puntuaciones obtenidas por cada una de las empresas licitadoras en cada uno de los subapartados son las que se detallan en la siguiente tabla:

			CSA		DIMENSION		INDRA	
			Valor	Puntuación	Valor	Puntuación	Valor	Puntuación
5	Servicio de registro de dominios en internet	1,00	20,00%	0,20	20,00%	0,20	60,00%	0,60

CSA: 5.- Servicio de registro de dominios en internet

En el apartado de coordinación entre el DNS corporativo y las gestiones con el registrador, no se especifica el registrador propuesto para el servicio. En el apartado de control de caducidad y plazos de provisión, sí se propone un catálogo de dominios informatizado para llevar su control.

Dimension Data: 5.- Servicio de registro de dominios en internet

En el primer apartado no se especifica el registrador de dominios propuesto, pero sí las altas correspondientes en el grid de Infoblox

INDRA: 5.- Servicio de registro de dominios en internet

Proponen un incremento de 100 dominios adicionales sobre los 500 exigidos y especifican a Arsys como registrador de dominios propuesto, incluyéndolo en un ciclo de vida del servicio con los cuatro roles propuesto: registro (Arsys), configuración (Infoblox), gestión de la configuración y control de caducidad (GLPI). Para estos dos últimas fases proponen un control de completitud en la CMDB del 100% y un control de caducidad mensual automatizado.





4. Conclusión global

Habiendo valorado todos los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor, las puntuaciones globales obtenidas por cada una de las empresas licitadoras son las que se detallan en la siguiente tabla:

			CSA		DIMENSION		INDRA	
Criterios de adjudicación valorados mediante juicios de valor			Valor	Puntuación	Valor	Puntuación	Valor	Puntuación
1	Servicio de gestión de las interconexiones	31,00						
	1.1.- Diseño y calidad de la solución	10,00	20,00%	2,00	100,00%	10,00	100,00%	10,00
	1.2.- Estabilidad y fiabilidad	8,00	20,00%	1,60	100,00%	8,00	60,00%	4,80
	1.3.- Seguridad y analítica de tráfico	6,00	60,00%	3,60	20,00%	1,20	100,00%	6,00
	1.4.- Asesoramiento, documentación y formación	5,00	60,00%	3,00	60,00%	3,00	100,00%	5,00
	1.5.- Soporte y despliegue	2,00	20,00%	0,40	100,00%	2,00	60,00%	1,20
	Subtotal	31,00	Total	10,60	Total	24,20	Total	27,00
2	Servicio de gestión de la monitorización	6,00						
	2.1.- Diseño y calidad de la solución	4,00	20,00%	0,80	60,00%	2,40	100,00%	4,00
	2.2.- Mecanismos de correlación y personalización	2,00	20,00%	0,40	20,00%	0,40	100,00%	2,00
	Subtotal	6,00	Total	1,20	Total	2,80	Total	6,00
	Servicios fuera del horario	1,00	20,00%	0,20	100,00%	1,00	100,00%	1,00
	Planificación, aseguramiento de la calidad y mejora continua	6,00						
	4.1.- Gestión de la capacidad, del conocimiento y del cambio	3,00	100,00%	3,00	60,00%	1,80	60,00%	1,80
	4.2.- Proactividad y seguimiento de los servicios	3,00	60,00%	1,80	60,00%	1,80	100,00%	3,00
	Subtotal	3,00	Total	4,80	Total	3,60	Total	4,80
	Servicio de registro de dominios en internet	1,00	20,00%	0,20	20,00%	0,20	60,00%	0,60
TOTAL		45,00		17,00		31,80		39,40

Murcia, fecha y firma electrónica en el margen izquierdo

EL JEFE DE SERVICIO DE
COMUNICACIONES

Fdo.: Diego Pedro García García

EL TÉCNICO RESPONSABLE

Fdo.: Lino Román Linares

