



EXPEDIENTE: 2024-0182-SIC

LICITACIÓN: TELECOMUNICACIONES Y SEGURIDAD:

SERVICIO GESTIONADO DE MANTENIMIENTO, SOPORTE, OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

### VALORACIÓN CRITERIOS SUBJETIVOS – SOBRE B INFORME TÉCNICO

Reunidos el Presidente y los Vocales Técnicos de la Mesa de Contratación, en sesión de fecha 23 de mayo de 2024, con la finalidad de valorar las propuestas técnicas recibidas como respuesta al SOBRE B de los dos licitadores que han concurrido:

- **ORANGE ESPAGNE S.A.U.**, en adelante **ORANGE**
- **UTE TELEFÓNICA MÓVILES DE ESPAÑA S.A.U., TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U., TELEFÓNICA SOLUCIONES INFORMÁTICA S.A.U.**, en adelante **TELEFÓNICA**

Se procede a otorgar la puntuación de conformidad con los criterios de valoración detallada en los Pliegos de Condiciones Jurídicas que rigen la presente licitación, emitiendo a tal efecto el siguiente informe.

### INFORME

RTVM ha decidido estructurar el alcance de esta licitación en tres lotes, con objetos “naturalmente” diferentes, atendiendo a la evolución de la tecnología de los últimos años y al modelo actual de provisión de estos servicios:

- **LOTE-1:** Servicios de Voz Fija y Voz y Datos Móviles.
- **LOTE-2:** Servicios de Comunicaciones Internet, WAN, LAN.
- **LOTE-3:** Servicios de Seguridad Lógica.

Los criterios de adjudicación, para cada LOTE, cuya cuantificación depende de un juicio de valor (**SOBRE B**), se contienen en el apartado 9 del Pliego de Prescripciones Jurídicas:

Los criterios cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor se evaluarán además conforme al siguiente modelo de valoración:

- ☐ **IDÓNEA:** propuestas que presentan una excelente metodología y/o medios.  
Ponderación: máxima puntuación.
- ☐ **ADECUADA:** propuestas que presentan una buena metodología y/o medios.  
Ponderación: entre la mitad de la puntuación y la máxima puntuación.
- ☐ **SUFICIENTE:** propuestas que se limitan a una descripción genérica y con falta de concreción de metodología y/o medios.  
Ponderación: entre la mínima puntuación y la mitad de la puntuación.

Para cada LOTE, cada miembro de la Mesa, ha realizado, a nivel individual, la lectura, el análisis y la valoración de cada propuesta recibida así como de las respuestas a las solicitudes de aclaración requeridas a los tres licitadores que han concurrido y, posteriormente, se ha puesto en común con el resto de miembros, acordándose por unanimidad la valoración definitiva, que se muestra a continuación, en donde se concreta la valoración otorgada a cada licitador sobre la base de la valoración de cada uno de los criterios:

#### LOTE-1: Servicios de Voz Fija y Voz y Datos Móviles

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
<b>1</b>	<b>SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS</b>	<b>Hasta 10 puntos</b>
1.1	<b>Modelo de Servicio.</b> - Se valorará:	<b>Hasta 10 puntos</b>
	Paquete de funcionalidades de usuario	Hasta 3 puntos
	Calidad de los Terminales propuestos	Hasta 3 puntos
	Cantidad de Terminales propuestos	Hasta 2 puntos
	Herramienta de control de llamadas y medidas de uso	Hasta 2 puntos
<b>2</b>	<b>PLANES OPERATIVOS Y MODELO DE GESTIÓN</b>	<b>Hasta 20 puntos</b>
2.1	<b>Plan de Implantación.</b> - Se valorará:	<b>Hasta 8 puntos</b>
	Calendario de implantación-medios humanos y materiales-	Hasta 4 puntos
	Metodología	Hasta 4 puntos
2.2	<b>Plan de Explotación.</b> - Se valorará.	<b>Hasta 8 puntos</b>
	Recursos y herramientas propuestas	Hasta 3 puntos
	Gestión de la monitorización	Hasta 3 puntos
	Gestión del conocimiento	Hasta 2 puntos
2.3	<b>Plan de Calidad.</b> - Se valorará:	<b>Hasta 2 puntos</b>
	Informes: herramientas, medición	Hasta 2 puntos
2.4	<b>Plan de Formación.</b> - Se valorará:	<b>Hasta 2 puntos</b>
	Idoneidad, contenido y completitud, medios	Hasta 2 puntos
<b>SUBTOTAL</b>		<b>30 PUNTOS</b>

#### **ORANGE:**

##### **SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS**

La solución propuesta cumple con todos los requerimientos exigidos. Destaca en su propuesta la flexibilidad y ponen el foco en la adaptación a las necesidades de RTVM en cada momento para adecuar el equipamiento y los servicios.

El paquete de funcionalidades de usuario es amplio e incorporan funcionalidades avanzadas: buzón de voz único, presencia, numeración única multidispositivo.

La calidad de los terminales propuestos tanto fijos como móviles y la cantidad de los mismos se corresponde con lo esperado.

Incluyen un equipo portable Webex adicional sin coste.

El volumen de minutos asociado al consumo de telefonía fija y móvil, minutos voz/mes, GB/mes, asociados a cada perfil es el requerido.

Ofrecen tres herramientas para gestionar el servicio: (1) Herramienta analítica de todas las llamadas del sistema incluyendo tarificación, (2) Herramienta para la gestión de las líneas fijas y móviles que cuelgan de la centralita y (3) Herramienta para la Autoprovisión y Autogestión.

Puntuación: 10 puntos.

## PLANES OPERATIVOS Y MODELO DE GESTIÓN

Expone, describe y detalla el modelo operativo y de gestión incluyendo todas las acciones, actividades, procedimientos, medios, elementos, recursos, planes y plazos que están relacionados con la puesta en marcha de los servicios y soluciones requeridos.

- **Implantación:** contemplan todas las fases: suministro, instalación, configuración, pruebas de los diferentes equipos, redes, sistemas y servicios que conforman la solución y prevén la entrega con la frecuencia y nivel de detalle acordado, de los informes de seguimiento con el grado de avance. Tras las pruebas proponen acometer la fase de migración sobre la base del proceso de portabilidad entre operadores y finalmente la fase de cierre en la que darán paso a los equipos de operación y entregarán la documentación del servicio. Estiman ejecutar el plan en 5 meses.  
Presentan los perfiles que conforman el equipo de implantación, indicando el dimensionamiento y las funciones principales de cada perfil.  
El enfoque metodológico está orientado a procesos y a la gestión de riesgos.
- **Explotación:** el equipo asignado para esta fase da cobertura a las tareas previstas. Las tareas y responsabilidades de cada uno de los roles están bien descritas. El modelo de atención al usuario, la gestión de solicitudes e incidencias, la gestión del inventario, la gestión de cambios y la gestión de la facturación están cubiertos. Recalcan el modelo de relación basado en Ventanilla Única para acceso al servicio y contemplan el rol del Service Manager tal y como se ha requerido.  
Prevén una fase de devolución del servicio para asegurar la transición ante un posible cambio de operador prestatario.
- **Aseguramiento de la Calidad:** ponen el foco en el modelo de relación y lo estructuran en tres ámbitos: (1) diseño de la estructura relacional, (2) operación del servicio donde plantean que de acuerdo a los circuitos de escalado la información fluya de manera proactiva y (3) gestión avanza basada en preventivos, protocolos de contingencia y análisis periódicos para asegurar la correcta capacidad e identificar puntos de mejora.
- **Transferencia del conocimiento – Formación:** su propuesta formativa es completa y variada. Está orientada al personal de RTVM encargado del correcto uso y gestión de los servicios y herramientas proporcionados. Consta de unos cursos iniciales y sesiones formativas adicionales previstas en el marco de la mejora continua. Proponen 5 cursos iniciales en 2 sesiones cada uno, todos oportunos y procedentes.

Puntuación: 16 puntos.

## TELEFÓNICA:

### SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS

La solución propuesta cumple con todos los requerimientos exigidos en tanto que acatan todas las condiciones del Pliego, no obstante, en la descripción de la misma se han detectado contradicciones y en algunos servicios los alcances y enfoques no dan cobertura a las necesidades planteadas, caso del servicio asociado al MdM donde se solicita un servicio gestionado y proponen un servicio autogestionado en algún sitio y administrado en otros.

En este punto hay que destacar además que el contenido de la propuesta de solución no se ha adaptado al modelo exigido. La memoria técnica no se ajusta al número de páginas requeridas incorporando documentos anexos con un número de páginas que supera al número de páginas de la memoria técnica y que no complementan la propuesta de solución si no que en sí mismos presentan la solución.

La documentación incluye errores de marcador en los vínculos a apartados.

Por último, en algunos documentos no se pueden hacer búsquedas porque están salvados como imágenes y no como PostScript, circunstancia que ha complicado mucho la lectura y la valoración.

El paquete de funcionalidades de usuario que ofrecen es el habitual de las centralitas de telefonía fijas tradicionales.

La calidad de los terminales propuestos tanto fijos como móviles y la cantidad de los mismos se corresponde con lo esperado.

El volumen de minutos asociado al consumo de telefonía fija y móvil, minutos voz/mes, GB/mes, asociados a cada perfil es el requerido.

Ofrecen herramientas de control de llamadas y medidas de uso: (1) Mi Gestión Digital orientada a establecer restricciones de llamadas y configurar perfiles, consultar consumos y estado de la facturación (2) Herramienta para la gestión de las líneas fijas y móviles que cuelgan de la centralita y (3) Herramienta para la Autoprovisión y autogestión.

Puntuación: 6,5 puntos.

#### **PLANES OPERATIVOS Y MODELO DE GESTIÓN**

En términos generales los Planes Operativos y el Modelo de Gestión propuesto no incluyen valor añadido.

- **Implantación:** no se entiende que basándose la solución en la misma centralita que la solución de Orange, el plan de implantación suponga 13 meses de trabajo frente a los 5 meses que plantea Orange. Contemplan una primera fase de 11 meses en la que se dota a la centralita actual de las funcionalidades asociadas a entornos colaborativos y una prueba de concepto de la nueva centralita para 50 usuarios y después acometer la implantación. Presentan los perfiles que conforman el equipo de implantación, y las funciones principales de cada perfil. El equipo se apoya en Centros que ofrecen servicio Multicliente (Centro de Excelencia, Centros Técnicos de Telefónica, Centro de Apoyo a Ventas, Centro de Gestión de Clientes) de lo cual se deduce que se cuenta con las capacidades, pero se plantean dudas sobre la disponibilidad en tiempo y forma en tanto que los recursos se gestionan sobre la base de la política de los diferentes Centros. El enfoque metodológico está orientado a procesos y basados en estándares.
- **Explotación:** el equipo asignado para esta fase da cobertura a las tareas previstas, pero de nuevo basado en Centros. Contemplan la atención al usuario, la gestión de solicitudes e incidencias, la gestión del inventario, la gestión de cambios y la gestión de la facturación están cubiertos. No prevén una fase de devolución del servicio para asegurar la transición ante un posible cambio de operador prestatario.
- **Aseguramiento de la Calidad:** no proponen un plan, con medidas concretas, es más una referencia y lo plantean basado en percepción cualitativa vs. satisfacción.
- **Transferencia del conocimiento – Formación:** la propuesta es básica, consta de unos cursos iniciales. Proponen 2 cursos iniciales en la memoria y no coincide con el anexo donde proponen 1 más.

Puntuación: 0 puntos.

**La siguiente tabla se muestra la valoración asignada de cada criterio:**

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
1	SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS	Hasta 10 puntos
1.1	Modelo de Servicio. - Se valorará:	Hasta 10 puntos
	•Paquete de funcionalidades de usuario	Hasta 3 puntos
	•Calidad de los Terminales propuestos	Hasta 3 puntos
	•Cantidad de Terminales propuestos	Hasta 2 puntos
	•Herramienta de control de llamadas y medidas de uso	Hasta 2 puntos
2	PLANES OPERATIVOS Y MODELO DE GESTIÓN	Hasta 20 puntos
2.1	Plan de Implantación. - Se valorará:	Hasta 8 puntos
	•Calendario de implantación-medios humanos y materiales-	Hasta 4 puntos
	•Metodología	Hasta 4 puntos
2.2	Plan de Explotación. - Se valorará:	Hasta 8 puntos
	•Recursos y herramientas propuestas	Hasta 3 puntos
	•Gestión de la monitorización	Hasta 3 puntos
2.3	•Gestión del conocimiento	Hasta 2 puntos
	Plan de Calidad.- Se valorará:	Hasta 2 puntos
2.4	•Informes: herramientas, medición	Hasta 2 puntos
	Plan de Formación.- Se valorará:	Hasta 2 puntos
	•Idoneidad, contenido y completitud, medios	Hasta 2 puntos
SUBTOTAL		30 PUNTOS

Idónea	10,00	Adecuada	6,50
	10,00		6,50
	3,00		1,50
	3,00		3,00
	2,00		2,00
	2,00		0,00
Adecuada	16,00	Suficiente	0,00
	6,00		0,00
	4,00		0,00
	2,00		0,00
	6,00		0,00
	3,00		0,00
	1,50		0,00
	1,50		0,00
	2,00		0,00
	2,00		0,00
	2,00		0,00
	2,00		0,00
	2,00		0,00
26,00			6,50

## LOTE-2: Servicios de Comunicaciones Internet, WAN, LAN.

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
1	<b>SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS</b>	Hasta 10 puntos
1.1	<b>Modelo de Servicio.-</b> Se valorará:	Hasta 10 puntos
	Modelo de servicios: adecuación a los objetivos propuestos.	Hasta 2 puntos
	Flujo de actividades con identificación de los responsables.	Hasta 2 puntos
	Metodología de trabajo.	Hasta 2 puntos
	Metodología de soporte y evolución.	Hasta 2 puntos
	Gestión de riesgos.	Hasta 2 puntos
2	<b>PLANES OPERATIVOS Y MODELO DE GESTIÓN</b>	Hasta 20 puntos
2.1	<b>Plan de Implantación.-</b> Se valorará:	Hasta 8 puntos
	Calendario de implantación-medios humanos y materiales-	Hasta 4 puntos
	Metodología	Hasta 4 puntos
2.2	<b>Plan de Explotación.-</b> Se valorará:	Hasta 9 puntos
	Recursos y herramientas propuestas	Hasta 3 puntos
	Gestión de la monitorización	Hasta 3 puntos
	Gestión del conocimiento	Hasta 3 puntos
2.3	<b>Plan de Calidad.-</b> Se valorará:	Hasta 3 puntos
	Informes: herramientas, medición	Hasta 3 puntos
<b>SUBTOTAL</b>		<b>30 PUNTOS</b>

### **ORANGE:**

#### **SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS**

La solución propuesta cumple con todos los requerimientos exigidos y la descripción de las funcionalidades y características es clara.

El servicio contempla accesos a las sedes dedicados, redundantes y provisionados sobre circuitos de 1Gbps o 10Gbps permitiendo se así ante cualquier necesidad del servicio aumentar el caudal de manera inmediata.

El servicio de acceso a Internet centralizado y securizado ofrece un caudal de partida de 2Gbps y 100Mbps de VPN para conexión con el resto de sedes, aunque este caudal puede ser modificado a voluntad de RTVM sin coste alguno. Se ofrecen 256 IP públicas.

Proporcionan los servicios de valor añadido solicitados: (1) QoS, que permite limitar el ancho de banda por IP o grupos de IP, (2) DNS secundario y contemplan apoyo en la configuración del DHCP para establecer la IP privada de este DNS secundario y (3) Security Suite, con servicios de seguridad: Firewall, Antivirus, Filtrado Web, Control de Aplicaciones, IDS/IPS, AntiSpam, AntiDDos y Correo Seguro.

La infraestructura está en la nube, nada en las instalaciones de RTVM lo que facilita la gestión de la misma porque no hay impacto en los equipos técnicos de RTVM.

El servicio de Mantenimiento LAN propuesto incluye: la renovación de la garantía de fabricante y el servicio de mantenimiento y soporte de todos los componentes, en régimen 24x7x365, muy bien procedimentado y contemplando las actividades proactivas requeridas, la gestión de la demanda, nuevas necesidades y la gestión de incidencias.

Metodológicamente se aproximan en términos de procesos y plantean en todos los casos un objetivo de mejora continua.

Puntuación: 7 puntos.

## PLANES OPERATIVOS Y MODELO DE GESTIÓN

Expone, describe y detalla el modelo operativo y de gestión incluyendo todas las acciones, actividades, procedimientos, medios, elementos, recursos, planes y plazos que están relacionados con la puesta en marcha de los servicios y soluciones requeridos.

- **Implantación:** contemplan todas las fases: suministro, instalación, configuración, pruebas de los diferentes equipos, redes, sistemas y servicios que conforman la solución y prevén la entrega con la frecuencia y nivel de detalle acordado, de los informes de seguimiento con el grado de avance. Estiman ejecutar el plan en 2 meses aproximadamente. Presentan los perfiles que conforman el equipo de implantación, indicando el dimensionamiento y las funciones principales de cada perfil. El enfoque metodológico está orientado a procesos y a la gestión de riesgos.
- **Explotación:** el equipo asignado para esta fase da cobertura a las tareas previstas. Las tareas y responsabilidades de cada uno de los roles están bien descritas. El modelo de atención al usuario, la gestión de solicitudes e incidencias, la gestión del inventario, la gestión de cambios y la gestión de la facturación están cubiertos. Recalcan el modelo de relación basado en Ventanilla Única para acceso al servicio y contemplan el rol del Service Manager tal y como se ha requerido. Gestión del conocimiento – Formación: su propuesta formativa es completa y variada. Está orientada al personal de RTVM encargado del correcto uso y gestión de los servicios y herramientas proporcionados. Consta de unos cursos iniciales y sesiones formativas adicionales previstas en el marco de la mejora continua. Proponen 4 cursos iniciales en 2 sesiones cada uno, todos oportunos y procedentes. Prevén una fase de devolución del servicio para asegurar la transición ante un posible cambio de operador prestatario.
- **Aseguramiento de la Calidad:** ponen el foco en el modelo de relación y lo estructuran en tres ámbitos: (1) diseño de la estructura relacional, (2) operación del servicio donde plantean que de acuerdo a los circuitos de escalado la información fluya de manera proactiva y (3) gestión avanza basada en preventivos, protocolos de contingencia y análisis periódicos para asegurar la correcta capacidad e identificar puntos de mejora.

Puntuación: 17 puntos.

## TELEFÓNICA:

### SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS

La solución propuesta cumple con todos los requerimientos exigidos en tanto que acatan todas las condiciones del Pliego, no obstante, en la descripción de la misma se han detectado contradicciones y en algunos servicios los alcances y enfoques no dan cobertura a las necesidades planteadas.

En este punto hay que destacar además que el contenido de la propuesta de solución no se ha adaptado al modelo exigido. La memoria técnica no se ajusta al número de páginas requeridas incorporando documentos anexos con un número de páginas que supera al número de páginas de la memoria técnica y que no complementan la propuesta de solución si no que en sí mismos presentan la solución.

La documentación incluye errores de marcador en los vínculos a apartados.

Por último, en algunos documentos no se pueden hacer búsqueda porque están salvados como imágenes y no como PostScript, circunstancia que ha complicado mucho la lectura y la valoración.

El servicio contempla accesos a las sedes dedicados, redundantes y provisionados sobre circuitos de la capacidad requerida.

El servicio de acceso a Internet centralizado y securizado ofrece un caudal de partida de 2Gbps y 100Mbps de VPN para conexión con el resto de sedes.

Proporcionan los servicios de valor añadido solicitados: (1) QoS, que permite limitar el ancho de banda por IP o grupos de IP, (2) DNS secundario y contemplan apoyo en la configuración del DHCP para establecer la IP privada de este DNS secundario y (3) Security Suite, con servicios de seguridad: Firewall, Antivirus, Filtrado Web, IDS/IPS, AntiSpam, AntiDDos y Correo Seguro. No incluyen Control de Aplicaciones

Proponen cambio de cortafuegos y no se entiende la justificación en tanto que la basan en alinear la tecnología con equipos que no son propiedad de RTVM asociados a otro servicio.

Los nuevos cortafuegos estarían ubicados en las instalaciones de RTVM con el correspondiente impacto en algunos escenarios en el equipo técnico de RTVM.

El servicio de Mantenimiento LAN propuesto incluye: la renovación de la garantía de fabricante y el servicio de mantenimiento y soporte de todos los componentes, en régimen 24x7x365, suficientemente procedimentado.

Metodológicamente se aproximan en términos de procesos.

**Puntuación: 1 punto.**

#### **PLANES OPERATIVOS Y MODELO DE GESTIÓN**

- Implantación: contemplan todas las fases: suministro, instalación, configuración, pruebas y prevén la entrega con la frecuencia y nivel de detalle acordado, de los informes de seguimiento con el grado de avance. Han previsto tras las pruebas acometer la fase de migración sobre la base del proceso de portabilidad entre operadores y finalmente la fase de cierre en la que darán paso a los equipos de operación y entregarán la documentación del servicio. Han previsto ejecutar el plan en 4 meses aproximadamente. No prevén trabajos fuera de horario para la nueva infraestructura. No contemplan la retirada de los equipos actuales que son propiedad de Telefónica en tanto que es el proveedor actual.
- Presentan los perfiles que conforman el equipo de implantación, y las funciones principales de cada perfil. El equipo se apoya en Centros que ofrecen servicio Multicliente de lo cual se deduce que se cuenta con las capacidades, pero se plantean dudas sobre la disponibilidad en tiempo y forma en tanto que los recursos se gestionan sobre la base de la política de los diferentes Centros.
- Explotación: el equipo asignado para esta fase da cobertura a las tareas previstas, pero de nuevo basado en Centros. La atención al usuario, la gestión de solicitudes e incidencias, la gestión del inventario, la gestión de cambios y la gestión de la facturación están cubiertos. No especifican para la monitorización remota herramientas ni procedimientos.  
Gestión del conocimiento – Formación: no lo contemplan.  
Prevén una fase de devolución del servicio para asegurar la transición ante un posible cambio de operador prestatario.
- Aseguramiento de la Calidad: no proponen un plan, con medidas concretas, es más una referencia y lo plantean basado en percepción cualitativa vs. satisfacción.

**Puntuación: 1,50 puntos.**

**La siguiente tabla se muestra la valoración asignada de cada criterio:**



### LOTE-3: Servicios de Seguridad Lógica.

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
<b>1</b>	<b>SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS</b>	<b>Hasta 25 puntos</b>
1.1	Servicio automatizado de análisis de vulnerabilidades	Hasta 2 puntos
1.2	Servicio manual de análisis de vulnerabilidades	Hasta 2 puntos
1.3	Servicio de monitorización de eventos de seguridad	Hasta 2 puntos
1.4	Servicio de identificación de amenazas y vigilancia digital	Hasta 2 puntos
1.5	Servicio de detección de incidentes, nivel 1 y nivel 2	Hasta 5 puntos
1.6	Servicio especializado de respuesta a incidentes	Hasta 2 puntos
1.7	Servicio de soporte a la gestión de incidentes	Hasta 2 puntos
1.8	Servicio de diseño y operación de procesos y tecnologías del SOC	Hasta 2 puntos
1.9	Servicio de capacitación y formación en ciberseguridad	Hasta 2 puntos
1.7	Servicio de soporte a la gestión de incidentes	Hasta 2 puntos
1.10	Servicio de soporte a la gestión y operación del SOC	Hasta 2 puntos
<b>2</b>	<b>PLANES OPERATIVOS</b>	<b>Hasta 10 puntos</b>
2.1	Plan de implantación de los servicios	Hasta 5 puntos
2.2	Plan de operación devolución de los servicios	Hasta 3 puntos
2.3	Plan de calidad	Hasta 2 puntos
<b>SUBTOTAL</b>		<b>35 PUNTOS</b>

### ORANGE:

#### SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS

La solución propuesta cumple con todos los requerimientos exigidos.

- Servicio automatizado de análisis de vulnerabilidades: desarrollado en tiempo real en modo offline no intrusivo. Basado en la plataforma ACHILLES que incorpora motores de IA basado en algoritmos propios que permiten correlar la información y levantar alertas para ser enviadas al SIEM.
- Servicio manual de análisis de vulnerabilidades: se estructura en dos grandes bloques: (1) auditoría sobre aplicativos webs y (2) análisis sobre las 256 IP Públicas. Proponen 25 jornadas anuales de Pentesting y 15 jornadas anuales para el análisis de vulnerabilidades manual.
- Servicio de monitorización de eventos de seguridad: proponen un SOC basado en la plataforma MONICA de acuerdo al modelo actualmente implantado en RTVM.
- Servicio de identificación de amenazas y vigilancia digital: detección temprana de amenazas en Internet, Deep y Dark Web a través de sondas que permitirán conocer el origen de la amenaza, vector de ataque - vulnerabilidad explotada, malware utilizado, dominio fraudulento, método de propagación- métodos de remediación y relación de casos similares.
- Servicio de detección de incidentes, nivel 1 y nivel 2: incluyen el proceso de categorización y tratamiento de incidentes de seguridad y la gestión del incidente alineada con los requerimientos que al respecto marca el ENS.
- Servicio especializado de respuesta a incidentes: cubren todos los procesos en tiempo y forma que se contemplan en la gestión de un incidente. Incorporan además recomendaciones para la recolección y custodia de evidencias necesarias no sólo en fase de resolución sino también para iniciar procesos de naturaleza legal.

- Servicio de soporte a la gestión de incidentes: orientado a contener y erradicar. Ofrecen el servicio DFIR (Digital Forensics & Incident Response) tal y como se entiende.
- Servicio de diseño y operación de procesos y tecnologías del SOC: el alcance, el planteamiento, la descripción, la estructura organizativa, las actividades, los procedimientos y el modelo de gestión propuesto cumple con los objetivos que son, monitorizar, prevenir, detectar, investigar, organizar y orquestar una respuesta a las amenazas de ciberseguridad las 24 horas al día.
- Capacitación, Concienciación y Formación en ciberseguridad: el cuadro de acciones formativas propuesto contempla diferentes formatos y es variado dando cobertura al ciclo de vida de un incidente, desde la detección de amenazas y el análisis de vulnerabilidades hasta las técnicas y métodos del análisis forense. El servicio de concienciación cumple con los requerimientos exigidos.

Puntuación: 14,50 puntos.

### **PLANES OPERATIVOS**

Expone, describe y detalla el modelo operativo y de gestión incluyendo todas las acciones, actividades, procedimientos, medios, elementos, recursos, planes y plazos que están relacionados con la puesta en marcha de los servicios y soluciones requeridos.

- Implantación: contemplan todas las fases: suministro, instalación, configuración, pruebas de los diferentes equipos, redes, sistemas y servicios que conforman la solución y prevén la entrega con la frecuencia y nivel de detalle acordado, de los informes de seguimiento con el grado de avance. Han previsto tras las pruebas acometer la fase de migración sobre la base del proceso de portabilidad entre operadores y finalmente la fase de cierre en la que darán paso a los equipos de operación y entregarán la documentación del servicio. Presentan los perfiles que conforman el equipo de implantación, indicando el dimensionamiento y las funciones principales de cada perfil.
- Operación y devolución de los servicios: el equipo asignado da cobertura a las tareas previstas y cuentan con las certificaciones requeridas. Las tareas y responsabilidades de cada uno de los roles están bien descritas. El modelo de atención al usuario, la gestión de solicitudes e incidencias, la gestión del inventario, la gestión de cambios y la gestión de la facturación están cubiertos.  
Como soporte a la gestión y a la toma de decisiones proponen una herramienta de cuadro de mandos completa CUADICA.  
Metodológicamente se basan en recomendaciones y estándares en todas las fases y procesos.  
Presentan un plan de devolución completo y bien estructurado.
- Aseguramiento de la Calidad: proponen un plan, con unos objetivos, un sistema de gestión de la calidad, con un programa de mejora continua, con unos hitos de seguimiento y control soportado sobre un cuadro de mandos que permitirá ante desviaciones definir conjuntamente medidas correctoras.

Puntuación: 10 puntos.

### **TELEFÓNICA:**

#### **SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS**

La solución propuesta cumple con todos los requerimientos exigidos.

No obstante:

En la memoria técnica hacen una exposición breve, de alto nivel, que debe complementarse con las 182 páginas de un anexo (sin numerar) que incluye la descripción detallada. La documentación incluye errores de marcador en los vínculos a apartados.

- Servicio automatizado de análisis de vulnerabilidades: se basan en una solución holística para la gestión de vulnerabilidades end-to-end mediante tecnología Tenable soportada en modo SaaS. (50 IPs y 5 FQDNs).
- Servicio manual de análisis de vulnerabilidades: ofrecen un servicio de Pentesting manual. Se incluyen 20 jornadas anuales.
- Servicio de monitorización de eventos de seguridad y detección de incidentes: proponen un SOC basado en una plataforma SIEMaaS de RSA gestionado sobre el que se soportan todos los procesos asociados: monitorización, recolección, retención de datos, orquestación y automatización, Cuenta con una capa de inteligencia de amenazas y provee métricas y KPI's.
- Servicio de identificación de amenazas y vigilancia digital: incluyen 10 dominios y 1 VIP contemplan la detección y monitorización de amenazas, notificación en tiempo real de las mismas y respuestas a las amenazas detectadas en 24x7.
- Servicio de soporte y respuesta ante incidentes: orientado a contener y erradicar. Ofrecen el servicio DFIR (Digital Forensics & Incident Response) 10 jornadas anuales en modalidad remoto 8x5 (50 en total para los 5 años)
- Servicio de diseño y operación de procesos y tecnologías del SOC: el alcance y el planteamiento es adecuado.
- Capacitación, Concienciación y Formación en ciberseguridad: no se describe ningún plan, si plantean los cuatro pilares en los que se basan e incluyen una mera referencia al formato de los cursos de formación y a la plataforma de concienciación (ProofPoint).

Puntuación: 12,50 puntos.

#### PLANES OPERATIVOS

- Implantación: contemplan todas las fases si bien no incluyen un cronograma con la duración y sólo señalizan grandes hitos. Presentan los perfiles que conforman el equipo de implantación, sin indicar el dimensionamiento.
- Operación y devolución de los servicios: plantean adecuadamente el servicio en la fase de operación. El equipo de trabajo propuesto está organizado tal y como se requiere y lo conforman los perfiles esperados. Describen la fase de devolución del servicio y contemplan todo el ciclo de vida.
- Aseguramiento de la Calidad: está suficientemente bien planteado, sobre la base de contar con un SGSI y un SGC y poniendo el foco en los procesos de seguimiento y control y proponen como soporte una herramienta única que proveerá el Cuadro de Mandos de con el Estado de la Seguridad, Cuadro de Cumplimiento de indicadores y acceso a los portales específicos de los servicios de administración de dispositivos, vigilancia digital y análisis de vulnerabilidades.

Puntuación: 4 puntos.

La siguiente tabla se muestra la valoración asignada de cada criterio:



TeleMadrid

Telecomunicaciones y Seguridad Lógica

LOTE-3: Candidatos

ORANGE

TELEFÓNICA

CRITERIO NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	PONDERACIÓN
1	SOLUCIÓN TÉCNICA PROPUESTA PARA LOS SERVICIOS REQUERIDOS	Hasta 25 puntos
1.1	Servicio automatizado de análisis de vulnerabilidades	Hasta 2 puntos
1.2	Servicio manual de análisis de vulnerabilidades	Hasta 2 puntos
1.3	Servicio de monitorización de eventos de seguridad	Hasta 2 puntos
1.4	Servicio de identificación de amenazas y vigilancia digital	Hasta 2 puntos
1.5	Servicio de detección de incidentes, nivel 1 y nivel 2	Hasta 5 puntos
1.6	Servicio especializado de respuesta a incidentes	Hasta 2 puntos
1.7	Servicio de soporte a la gestión de incidentes	Hasta 2 puntos
1.8	Servicio de diseño y operación de procesos y tecnologías del SOC	Hasta 2 puntos
1.9	Servicio de capacitación y formación en ciberseguridad	Hasta 2 puntos
1.7	Servicio de soporte a la gestión de incidentes	Hasta 2 puntos
1.10	Servicio de soporte a la gestión y operación del SOC	Hasta 2 puntos
2	PLANES OPERATIVOS	Hasta 10 puntos
2.1	Plan de implantación de los servicios	Hasta 5 puntos
2.2	Plan de operación devolución de los servicios	Hasta 3 puntos
2.3	Plan de calidad	Hasta 2 puntos
SUBTOTAL		35 PUNTOS

Adecuada	14,50	Adecuada	12,50
	2,00		1,00
	2,00		1,00
	1,00		1,00
	1,00		1,00
	2,50		2,50
	1,00		1,00
	1,00		1,00
	1,00		1,00
	1,00		1,00
	1,00		1,00
	1,00		1,00
Adecuada	9,00	Adecuada	5,00
	5,00		2,50
	3,00		1,50
	1,00		1,00
	23,50		17,50

En Pozuelo de Alarcón a 23 de mayo de 2024

P

Vocal técnico

Vocal técnico

Este documento es copia del original firmado. Se han ocultado datos personales en aplicación de la normativa vigente.