

EXPDIENTE nº

S-00591-2022

Sistema para la Gestión Integral de Inmuebles

y

Servicios Asociados (GIDISA 22)

Informe Técnico de Ofertas

Área responsable: Dirección de Sistemas

Fecha: Junio 2022

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 OBJETO.....	3
1.2 OFERTAS RECIBIDAS	3
1.3 OFERTAS EXCLUIDAS	3
2. VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS	4
2.1 DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, SLU	4
2.2 FAMA SYSTEMS, SA	18
2.3 PUNTUACIÓN DE LAS OFERTAS	35

1. Introducción

1.1 Objeto

Informe técnico de valoración de ofertas correspondientes a la adquisición tramitada mediante el Expediente N S-00591-2022 para la contratación de los Servicios del “Sistema para la Gestión Integral de Inmueble y Servicios Asociados (GIDISA 22)

1.2 Ofertas recibidas

Se han recibido ofertas de los siguientes proveedores:

- DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, SLU
- FAMA SYSTEMS, SA

1.3 Ofertas Excluidas

2. Valoración Técnica de las Ofertas

2.1 DXC TECHNOLOGY SERVICIOS ESPAÑA, SLU

CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA SUBJETIVOS	Puntos Posibles	Puntos Proveedor	Detalle
Idoneidad de la Solución Técnica			
Funcionalidades y Módulos	10	9,5	- Solución basada en la herramienta de Facility Management Application (FMA) sobre la plataforma en la nube Service Now, en modo Software as a service, proporcionando una solución integrada de gestión de inventario de inmuebles , activos, contratos así como servicios, mantenimiento y ordenes de trabajo. - Amplia descripción de la mayoría de los requerimientos funcionales aportando: características, flujos de trabajo, así como imágenes de los procesos más significativos, aunque dicha descripción en los módulos: Actualización Grafica, Consulta WeB, Atributos Libre, Procesos de Carga masiva, es escasa. - Presenta una Matriz de Cobertura de requerimientos funcionales y técnicos, los cuales tiene un porcentaje del 100% del grado de cumplimiento a los requisitos solicitados en el Pliego.

Posibilidades de Parametrización	2	2	• Permite la parametrización durante toda la vida del contrato de acuerdo a los cambios de operativa interna o procesos según se vayan produciendo y acorde a los requisitos solicitados por CRTVE, • Alto nivel de personalización, destacando: - Parametrización de los permisos asociados: Roles de acción, Roles de restricción de visibilidad de la información. - Acciones (Alta, Baja física, Modificación, Baja Lógica, Consulta, Lista, Asociar, Desasociar, etc). - Reglas Visualización -Actualización: restringen el acceso de visibilidad y actualización a un conjunto de datos mediante condiciones - Grupos de Usuarios: Visibilidad, Gestores, BPM, etc. - Parametrización de las Entidades permitidas: Documentos, Flujos, GIS, Anotaciones, Atributos, Fotografías, etc. - Parametrización de las plantillas de mensajes de correo. - Configuración de los procesos ejecutados en segundo plano - Parametrización de los procesos de carga masiva a partir de documentos XLS.

Requerimientos del puesto de usuario	2	1,5	- La plataforma es compatible con los principales Sistemas Operativos, ((Windows, MAC), móviles o tabletas (Android / IOs)) así como con los navegadores exigidos tanto para consulta como para actualización, utilizando el protocolo seguro https, cumpliendo lo solicitado en el Pliego Técnico. - No aporta ninguna configuración de los puestos de trabajo tal y como se solicita en el Pliego Técnico
Solución de Plataforma	2	1,5	- Plataforma en la nube, con redundancia integrada en toda la infraestructura de servidores y redes. Alta disponibilidad gracias a unos componentes redundantes y a varias rutas de red, lo cual evita la existencia de puntos únicos de fallo. - Arquitectura del Sistema basado en niveles diferenciados: Servidor de Base de datos, Servidor de Aplicaciones y Servidor Web. - Acceso a la solución mediante navegadores y conexión segura "https". - No aporta ningún grafico de la infraestructura hardware dedicada (maquinas, memoria, et), y ni de los componentes software de la solución.
Integración con otro Sistemas	4	3,5	Integración mediante API REST y SOAP, desencadenando procesos desde las reglas de negocio.

			- Describe de forma resumida las integraciones que se solicitan con los Sistemas: SAP FI, SAP HCM, Portal de Solicitudes de Mantenimiento y Servicios Generales, Sistema de creación de Notificaciones - No especifica los procesos de Integración con el Inventario/Catalogo
Requerimiento Control de Accesos	4	4	- Define los requerimientos asociados a: Permisos y Roles, Registro de Actividad, Gestión de usuarios, cambios de Contraseña, cumplimentado las necesidades expuesta en el Pliego Técnico. - Respecto a la gestión de usuario externos, propone realizarla mediada cargas periódicas o fuentes de datos externas, no siendo el método requerido por RTVE. - Integración con SCIM: Incluye en la propuesta la posibilidad de integración con sistemas de Gestión de Identidades y Directorio Activo. Esta integración se realizará mediante un web service desarrollado a través de la API, que DXC activará el plugin de ServiceNow "SCIM v2 - ServiceNow® Cross-domain Identity Management" (com. snc. integration.scim2). - Incluye la posibilidad de integración con el estándar SAML 2.0 , activando el plugin de ServiceNow "Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer" para configurar la autenticación SAML 2.0.

Mejoras Propuestas	1	1	- Dentro del apartado de otros requerimientos, y como punto de mejora propone el uso sin coste para RTVE: - Huella medioambiental. Permite ver y gestionar las huellas ambientales de cada país generada por los servicios. Permite definir métricas de cálculo en base a los atributos solicitados en el formulario, que se configuran de forma flexible para cada país. - Integración bidireccional con Exchange/Outlook - Corporate Incident Response (CIR) Corporate Incident Response es una aplicación de gestión de incidencias corporativas que ayuda a superar de forma ágil y sencilla situaciones de riesgo que puedan desembocar en crisis para el negocio: pandemias, incendios, campañas negativas en redes sociales, etc. - Gamificación El módulo de Gamificación es un módulo para penalizar y recompensar a los empleados que (no) utilizan adecuadamente las instalaciones de la empresa a través de casos de compromiso de los empleados y reacciones de compromiso de los empleados.
--------------------	---	---	---

Total		25	23	
Implantación y Soporte				
Implantación del sistema	11	3,5	• Implantación - Se basa en la metodología ágil NowCreate, utilizada por ServiceNow y consta de cinco etapas: Initiate, Plan, Create, Transition y Golive, las cuales son descritas de una forma genérica, ambigua - No se identifica en dicho plan ninguna de las tareas requeridas en el apartado “Instalación, configuración y Parametrización” del Pliego Técnico, así como otras que se describen en el Apartado del Plan de implantación - No aporta ningún plan gradual de implantación. • Carga de Datos - Propone la utilización de plantillas, inicialmente en Excel u otro de los formatos para la carga de datos. - Mapeos de transformación de datos para poder orientarlos a las tablas destino con las relaciones que correspondan - Se realizarán hasta 3 ajustes a los datos a cargar para contemplar posibles errores. Se cargarán: • Maestros de	

			inmuebles, plantas, espacios • Maestros de mobiliario, piezas de arte, etc. • Maestros de compañías, departamentos, ubicaciones • Maestros de grupos resolutores y de seguridad • Reglas de administración, visibilidad, disponibilidad de reserva de espacios y activos para los grupos apropiados • Documentación • Planos de las instalaciones • Perfiles a asignar en la puesta a producción. • Formación • Plan de formación propuesto enfocado principalmente a los perfiles de: - Administradores y Perfiles Técnicos - Formación a Formadores. Se impartirá sesiones formativas al equipo de usuarios claves seleccionados por RTVE para desarrollar la formación posterior en cascada a los usuarios finales y contratas. Se generará un “Trainer tool kit” para los formadores para facilitar la ejecución de dichas formaciones (grabación de la sesión, presentación de apoyo a la formación, FAQ recogiendo las preguntas y respuestas surgidas de la formación).
--	--	--	--

			- Usuarios finales y Contrata: se elaborará guías rápidas con las principales funcionalidades para un fácil uso del portal de ServiceNow (Facility Management Application), así como el manejo - No propone ningún contenido de formación para ningún perfil y limita el número de asistentes en cada curso, no ajustándose al número de asistentes requeridos en el Pliego Técnico.
Soporte a usuarios	2	2	• Soporte a los usuarios finales onsite en las instalaciones de RTVE durante 1 mes, a partir de la aceptación y puesta en producción, ajustándose a lo solicitado en el pliego • Soporte en español. Horario de cobertura 24x7 para incidencias críticas y 12x5 para el resto según severidades indicadas en ANS. • Amplia descripción de los diferentes niveles de Soporte en lo cuales se describe el Soporte directo a los Proveedores • Resolución del proveedor de cualquier incidencia cualquier incidencia o error, incluidas las relativas a la carga de datos, funcionamiento, parametrización, rendimiento, etc

			- No existirá limitación en cuanto al número de incidencias que puedan abrirse durante la duración del servicio. - Canales de soporte ofertados: - Correo electrónico. - Asistencia telefónica. 12x5 (L-V 9:00-21:00) y 24x7 para incidencias críticas. - Asistencia remota.
Mantenimiento y Administración	1	1	Se ajusta a lo solicitado en el Pliego Técnico.
Sistema de Monitorización	1	1	- Diferencia tres Sistema de monitorización, - Monitorización de seguridad - Monitorización funcional - Monitorización de plataforma - Amplia descripción de los sistemas de monitorización con incorporación de cuadro de mandos y parametrización de los sistemas de notificaciones y alarmas.
Total	15	7,5	
Aspectos Generales del Servicio			

Equipo Profesional	2	0,50	Describe perfiles y la funcional de los mismos. No identifica el equipo profesional que vaya a acometer el proyecto ni presenta CV alguno.
Mejoras en los acuerdos de nivel de servicio	2	0	Acepta los ANS solicitados en el pliego no proponiendo ninguna mejora.
Plan de Transición	4	1	- Inexistente Plan de Transición de Entrada - Fase de Operación. Se ajusta a lo solicitado en el Pliego - Fase de Salida de Servicio. Se identifica y describe todas las tareas que se acometerán: - Acceso a la documentación o Base de conocimiento actual y acceso a la Instancia de ServiceNow de RTVE - Workshops de trabajo: - Periodo de shadowing y Entrega del Servicio - Una etapa de trabajo conjunto donde DXC resuelve las dudas que hayan podido surgir, continua con el soporte post arranque y el equipo que asume el traspaso observa y aprende como resolver lo que va surgiendo, mientras DXC explica la operativa.

			- Una etapa de trabajo conjunto donde el equipo que asume el traspaso atiende las posibles incidencias que puedan surgir, y DXC supervisa la resolución, colabora, resuelve dudas y tutela garantizando que la resolución se hace de manera adecuada
Seguridad y Confidencialidad	2	2	• Control de Acceso - Propone entre las guías que se solicitan en el Pliego: Acceso a la información, Protección de la información, Separación de Responsabilidades, etc. • Copias de Respaldo. - Prioridad de las copias de Respaldo. Completas cada 7 días y copias diferenciadas cada 24 horas. Las copias de seguridad se almacenan en los mismos centros de datos en los que residen los datos, y las instancias de producción se realizan en ambos centros de datos del par. - Todas las copias de seguridad se guardan en disco - Las copias de seguridad no se envían fuera de las instalaciones, sino que se realizan en ambos centros de

			datos, beneficiándose por tanto de la separación geográfica. - Procedimientos de Restauración. No se identifica claramente en la oferta - Tiempo máximo de Recuperación en caso de Incidencia. No se identifica claramente en la oferta - Política de redundancia. Sistema Activo Activo en los dos Sites - Periodicidad de pruebas del procedimiento de Respaldo. • Cifrado Información - Cifrado a nivel de columna El cifrado a nivel de columna (CLE) y CLE Enterprise proporcionan un cifrado simétrico de datos para los campos de datos admitidos - Cifrado de la base de dato - Cifrado en la nube - Cifrado de integración de servicios - Cifrado de correo electrónico en tránsito • Gestión de Parches. Se aplicará parches a instancias de clientes de forma continua como parte del nuevo programa de parches de
--	--	--	---

			ServiceNow. Cada trimestre, se programará automáticamente un parche completo y dos parches de seguridad para actualizar sus instancias. • Gestión de la vulnerabilidad de la infraestructura en la nube. Se indica de forma precisa la monitorizan vulnerabilidades, virus, malware y gestión de parches. • Borrado Seguro de la información - RTVE decidirá qué información se va a almacenar, cómo se va a utilizar y cuánto tiempo se conserva. ServiceNow no elimina ni modifica los datos de los clientes y solo procesa los datos de conformidad con sus obligaciones contractuales y siendo RTVE la que definirá la política de borrado • Gestión y Registro de incidencias - Gestión de la vulnerabilidad de la infraestructura - Seguridad del sistema operativo - Gestión de vulnerabilidades de plataforma - Gestión de la vulnerabilidad de la infraestructura en la nube • Continuidad del negocio y recuperación
--	--	--	---

			- Se divide en dos entornos diferenciados a efectos de continuidad del negocio (BC) y recuperación ante desastres (DR). El entorno de TI corporativo de ServiceNow y sus centros de datos en la nube están aislados física y lógicamente entre sí. - Los procedimientos de BC y DR están respaldados por una serie de procesos probados, automatizaciones y documentación de apoyo, lo que permite a ServiceNow actuar de forma rápida y efectiva cuando la disponibilidad de su nube o servicios de soporte críticos se vean afectados. • Ejecución El Plan de Contingencia del Sistema de Información (ISCP) de ServiceNow cubre sus entornos de centros de datos en la nube. Su ámbito incluye todas las instancias de clientes de la plataforma NOW, así como aquellas que el servicio utiliza internamente como organización para apoyar su negocio.
Total	10	3,50	
Total Oferta	50	34	

2.2 FAMA SYSTEMS, SA

CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA SUBJETIVOS	Puntos Posibles	Puntos Proveedor	Detalle
Idoneidad de la Solución Técnica			
Cumplimiento de las Funcionalidades Requeridas	10	10	- Solución Llave en Mano, en Arquitectura Cloud, siendo una solución escalable y flexible, sin necesidad de desarrollos a medida. - Se trata de una solución tecnológica CAFM (Computer Aided Facility Management) destinada a la gestión integral y automatizada de los inmuebles de las organizaciones, así como de todos los recursos, servicios y resto de aspectos vinculados con ellos (Facility Management).

			• Presenta una Matriz de Cobertura de requerimientos funcionales y técnicos, los cuales tiene un porcentaje del 100% del grado de cumplimiento a los requisitos solicitados en el Pliego. • Definición de las funcionalidades, agrupadas en los módulos: Básico, Horizontal, Inmuebles y Obras, Espacios, Mantenimiento y Servicios Generales, de forma muy detalla, amplia, definiendo características, flujos de trabajo, representaciones gráficas, integraciones, etc.
Posibilidades de Parametrización	2	2	• Permite la parametrización durante toda la vida del contrato de acuerdo a los cambios de operativa interna o procesos según se vayan produciendo y acorde a los requisitos solicitados por CRTVE, • Alto nivel de personalización, basado en ser una herramienta muy parametrizable, destacando: - Gestión de lista de valores, configúrales por el Administrador y en función de grupo de usuarios - Restricciones al acceso de Visibilidad de datos o ejecución de procesos - Sistema de carga de datos parametrizable en función del modelo de datos - Enlaces, Sistema de atributos Libres, - Definición de la parametrización del sistema. Definición de catálogos, perfiles de usuario, campos en las fichas,

			informes, flujos de trabajo, definición de las propuestas funcionales a los procesos requeridos por los usuarios. - Parametrización de los Servidores de Aplicaciones, etc. lo cual permitirá ajustarse al modelo de gestión de RTVE - Integraciones mediante Web Service parametrizables,
Requerimientos del puesto de usuario	2	2	• La plataforma es compatible con los principales Sistemas Operativos, ((Windows, MAC), móviles o tabletas (Android / IOs)) así como con los navegadores exigidos tanto para consulta como para actualización, utilizando el protocolo seguro https, cumpliendo lo solicitado en el Pliego Técnico. • Detalla la configuración necesaria para dar tiempos de respuesta inferiores a 5 segundos: Velocidad de acceso a internet igual o superior a 10Mbps • Procesador i5 y 8GB de RAM
Solución de Plataforma	2	2	• Amplia descripción de la Solución propuesta ajustándose a los requerimientos solicitados en el Pliego. • Arquitectura del Sistema basado en niveles diferenciados: Servidor de Base de datos, Servidor de Aplicaciones y Servidor Web. • Acceso a la solución mediante navegadores y conexión segura "https".

			• Conexión mediante Terminal Server, para los puestos que requieran del módulo de Actualización Grafica. • Sistema de Formación y de Calidad, disponible en la solución • Detalla la infraestructura dedicada (maquinas, memoria, et), y el grafico que aporta de la arquitectura de la solución es detallado identificando los elementos Hardware y Software. • Excelente esquema general del Servicio en el cual se incluye las integraciones con los entornos SAP-FI, HCM, Portal, Directorio Activo.
Integración con otro Sistemas	4	4	• Integración mediante basada en servicios web, que facilita y estandariza la integración de este producto con otros sistemas externos, que permitirá realizar integraciones con SAP, Directorio Activo, implementación de SSO, portales, etc. • Amplia descripción de los procesos de integración con los entornos SAP-Fi, HCM y Portal de Servicios de CRTVE: - Carga de Sociedades: Permite realizar altas, bajas y modificaciones en el Maestro de Sociedades. • - Carga de Centros de coste: Permite realizar altas, bajas y modificaciones en el Maestro de CC • - Carga de Personas y usuarios: Permite realizar altas, bajas y modificaciones de personas y los usuarios asociados.

			- Carga de Materiales: Permite realizar altas, bajas y modificaciones en el Maestro de Materiales. • - Consultar el resultado de lanzar un proceso en segundo plano. Permite obtener el detalle de todas las líneas de proceso. - Alta de una Solicitud: Permite generar una solicitud en FAMA desde el Portal de RTVE. Servicio útil para la integración con el Portal de Solicitudes - Presenta esquema de Integración entre los Sistemas con representación de los flujos de trabajo.
Requerimiento Control de Accesos	4	4	• El acceso a la aplicación se realiza a través de una conexión web segura https, mediante un usuario y contraseña • Define los requerimientos asociados a: Permisos y Roles, Registro de Actividad, Gestión de usuarios, cambios de Contraseña, cumplimentado las necesidades expuesta en el Pliego Técnico. • Mecanismos de registro y auditoría de actividad de usuarios el sistema dispone de la funcionalidad de Histórico de Cambios: • Gestión de usuarios y contraseña. Permitirá definir la política de contraseñas para los usuarios que se autenticuen en GIDISA desde la aplicación web como desde las APPs. • Integración con SCIM, La aplicación cumplirá con el estándar SCIM (System for Cross-domain Identity Management) en su versión 2.0,

			con el fin de facilitar la gestión de los usuarios y grupos de permisos y otros objetos de la aplicación. Para la gestión de recursos, se utilizará la API REST provista por SCIM. Se dispondrá de un Web Service SCIM que permita realizar las operaciones de gestión sobre cuentas de usuario y grupos del modelo de seguridad de la aplicación mediante las llamadas del estándar SCIM 2.0 Integración con SAML La aplicación cumple con el estándar SAML (Security Assertion Markup Language) en su versión 2.0, con el fin de facilitar los procesos de autenticación, Single Sign On y federación de Identidad.
Mejoras Propuestas	1	1	- Ámbito de sostenibilidad, que contempla: - La recopilación y centralización de información dispersa mediante encuestas (Data Collection System) y el cálculo automatizado de indicadores - El cálculo de la huella de carbono corporativa y huella de carbono de servicio - El control y gestión de los residuos de una organización - La gestión de normativas ISO y OHSAS en las organizaciones: programas, objetivos, metas, actuaciones, auditorías, etc. Por ejemplo-. ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, OHSAS 18001, etc. •

			- La eficiencia energética/monitorización: orientada a minimizar el consumo de energía recogiendo datos de la facturación, monitorización de consumos, etc. • Ámbito de PRL-CAE, orientado a: - FAMA CAE es la solución tecnológica que posibilita la automatización y gestión de forma centralizada e integrada de todos los aspectos relativos al ámbito de la Coordinación de Actividades Empresariales de las organizaciones. - Registro de cada uno de los inmuebles, centros de trabajo o zonas donde se deba realizar la Coordinación de Actividades Empresariales de su Organización. - Completa gestión de la documentación de sus proveedores: contratas y subcontratas. - Visualización inmediata del estado de la documentación de sus proveedores a nivel de empresa, personal, vehículos y maquinaria
Total	25	25	
Implantación y Soporte			
Implantación del sistema	11	10,50	• Implantación

			- Propone un plan de implantación distribuido en tres fases, con una duración del proyecto de tres meses, tal y como se solicita en el pliego técnico. - En cada fase, se identifican claramente los módulos a implementar, la carga de datos asociados y las interfaces a realizar. Como ejemplo la FASE1 esta descrita de la siguiente forma - Se identifican en cada Fase todas las tareas que se van acometer, describiéndose en cada una de ellas: Subtareas, Entregables y puntos de control. • Carga de Datos - Se ajusta a la meta data a migrar inicialmente solicitada en el pliego: Inmuebles, Contratos, Instalaciones, Inventario/catalogo, Proveedores, Personal, Estructura Organizativa., realizándose la carga de dicha información mediante el Módulo de Carga de Datos, existente en la solución propuesta - Se cargará en el sistema toda la información y documentos almacenados en la plataforma actual, incluyendo la carga de forma segura de toda la información necesaria y requerida
--	--	--	--

			para la puesta en funcionamiento del Sistema y su correcta implantación. - Estructura lógica de carpetas junto con un fichero índice en formato XLS o CSV que permita identificar los documentos y sus relaciones con los elementos dados de alta en la base de datos. • Formación - Plan de formación propuesto se ajusta al solicitado en el Pliego, estructurando dicha formación por fase y desglosando dicha formación por perfiles a: Administradores, Usuarios, Técnico Informático y Contratas, indicando para cada uno el número de asistentes, así como la duración de los mismos de forma Global - No propone ningún contenido de formación para ningún perfil
Soporte a usuarios	2	2	• Soporte in-situ entre el periodo de Aceptación Provisional y Puesta en Producción para cada fase de Implantación, tal y como lo requiere el Pliego.

			• Soporte a los usuarios finales OnSite en las instalaciones de RTVE durante 1 mes, a partir de la aceptación definitiva del Proyecto. • Soporte funcional telefónico ilimitado 8x5 durante el Servicio y 24x7 para incidencias críticas. • Ventanilla única “Canal FAMA” 24x7, para el registro de solicitudes incidencias, etc. durante la vigencia del contrato. • Soporte directo a proveedores FAMA Systems. Servicio de soporte mediante una cuenta de correo específica para cualquier duda o consulta que los proveedores o las empresas desarrolladoras puedan tener.
Mantenimiento y Administración	1	1	• Describe las tareas de mantenimiento y administración, de forma concisa y clara, cumpliendo los requisitos solicitado en el Pliego Técnico.
Sistema de Monitorización	1	1	• Monitorización de la disponibilidad del servicio FAMA/NET 24x365 de los servicios ofrecidos por el sistema a los diferentes clientes. El servicio de monitorización del Fama/NET está basado en el producto “SiteMonitor Enterprise.

			Monitorización de infraestructura informática Adicionalmente a la monitorización de la disponibilidad del servicio Fama/NET, mediante el producto “Network Monitor (SpiceWorks)”, midiendo diferentes parámetros de cada uno de los equipos: consumo de CPU, Disco, accesos a red, Memoria, etc. Este sistema genera alarmas a los administradores del CPD cuando se sobrepasa ciertos umbrales preestablecidos.
Total	15	14,50	
Aspectos Generales del Servicio			
Equipo Profesional	2	2	- Presenta un organigrama del equipo profesional que se asignara al proyecto, formado por: - Director de Proyecto, - Jefe de Proyecto Implantación sistema de Facility Management - Jefe de Proyecto Integraciones - Arquitecto Sistemas - Consultores de negocio (Patrimonio/Mantenimiento y SSGG/ Espacios) - Analista Senior - Equipo de Desarrollo

			Describe los perfiles y funciones de los mismos, así como presenta los CV correspondientes, en los cuales se identifican amplia formación y experiencia en proyectos de similares características
Mejoras en los acuerdos de nivel de servicio	2	0	Acepta los ANS solicitados en el pliego no proponiendo ninguna mejora
Plan de Transición	4	3,5	- Plan de Transición de Entrada - Excelente Cronograma de cada fase con sus tareas asociadas, duración, puntos de control e hitos de aceptación por parte de RTVE - Fase de Operación. Describe las el conjunto de actividades que se llevaran a cabo, pudiéndose destacar - Resumen de actividad del periodo - Informes mensuales de cumplimiento de ANS: - Informes de monitorización - Incidencias del periodo, con la relación de incidencias recibidas y sus tiempos de resolución. - Estadísticas de uso y accesos e informes: •Contratos • Documentos cargados • Pedidos realizados • Incidencias de mantenimiento • Disponibilidad de la plataforma • Incidencias cerradas en el mes • Incidencias pendientes de

			cierre • Peticiones de servicio ,Entregables y gestión de documentación Documentación de la fase de operación (cont.): • OT's totales • Usuarios internos (solicitantes) • Usuarios internos (gestores) • Usuarios activos externos • Usuarios activos totales • Fase de Salida de Servicio. - Descripción escasa y muy resumida.
Seguridad y Confidencialidad	2	2	• Control de Acceso - Propone entre las guías que se solicitan en el Pliego: Acceso a la información, Protección de la información, Separación de Responsabilidades, Gestión de acceso de usuarios y administradores del sistema, otros controles de acceso • Copias de Respaldo. - Copias de Seguridad diarias de la base de datos. - Criterios de almacenaje de las copias de seguridad: Diaria a disco y a cinta con una pervivencia de una semana. Semanal a disco y cinta con una pervivencia de un mes y Mensual a cinta con una pervivencia de 6 meses - Se definen los procedimientos de restauración de las copias, donde los administradores realizan pruebas periódicas de recuperación de datos (al menos

			trimestralmente), con el objeto de garantizar la correcta recuperación de estas copias. - Almacenamiento en el CPD Principal y en el Secundario, definiendo el Plan de Recuperación de la información, así como el Plan de Contingencia del Negocio, con un tiempo máximo de recuperación del Servicio en caso de desastre 2 días. • Cifrado Información - Toda comunicación con el exterior se realiza a través del servidor de aplicaciones mediante protocolo seguro (https) • Gestión de Parches - Revisión mensual de la correcta instalación de parches de seguridad y actualizaciones de software terceros de los servidores. - Firewall: El software de gestión del firewall está permanentemente actualizado, con objeto de que este dispositivo esté actualizado con las últimas definiciones de intrusiones, actualizaciones de antivirus, etc. - Sistemas operativos periódicamente actualizados con los últimos parches de seguridad distribuidos por el fabricante.
--	--	--	--

			Los parches se instalan tan pronto como sea posible, siendo un mes desde la fecha de publicación el periodo máximo permitido. - Software antivirus permanentemente actualizado conforme sale una nueva versión de motor y/o fichero de definición de virus • Gestión de la vulnerabilidad de la infraestructura en la nube . - Todo el tráfico pasa por el cortafuegos, que evita la intrusión de terceros, así como también evita ataques desde Internet. - Separación de redes, que permite aislar el servicio Fama/NET del resto de redes: el acceso a esta red siempre se hace mediante SSL-VPN, que encripta cualquier comunicación con el exterior. - Protección perimetral de todas las redes de Fama Systems incluyendo la segmentación en VLANs diferentes de sus entornos de producción, preproducción y desarrollo. - IPS: Defensa ante ataques o exploits de vulnerabilidades conocidas contra los servidores publicados en Internet.
--	--	--	---

			- VPN IPSEC y SSL VPN: Proporciona la posibilidad de realizar VPNs basadas en IPSEC y en SSL. - Antivirus/Antispyware incorporado en el mismo firewall • Borrado Seguro de la información - RTVE decidirá qué información se va a almacenar, cómo se va a utilizar y cuánto tiempo se conserva. FAMA no elimina ni modifica los datos de los clientes y solo procesa los datos de conformidad con sus obligaciones contractuales y siendo RTVE la que definirá la política de borrado • Gestión y Registro de incidencias - Gestión de la vulnerabilidad de la infraestructura - Seguridad del sistema operativo - Gestión de vulnerabilidades de plataforma - Gestión de la vulnerabilidad de la infraestructura en la nube • Continuidad del negocio y recuperación. Principales estrategias en las que se rige este plan: - Entorno paralelo de Validación/Formación, que puede ser usado como plan de contingencia para reemplazar el entorno de producción.
--	--	--	--

			- Política de Backup, que garantiza un backup diario de la BBDD y al menos un backup semanal ubicado en un CPD externo al CPD principal de Fama Systems - En función del nivel de la incidencia ocurrida: ▪ Fallo hardware en los servidores de producción que pueda ser resuelto por el contrato de mantenimiento tiempo de recuperación de 24h ▪ Destrucción de alguno de los equipos del entorno de producción, tiempo estimado de recuperación: 24h-48h ▪ Destrucción total del CPD: Se habilitará una infraestructura de emergencia restaurando el último backup que se disponga (backup diario o backup semanal remoto), tiempo máximo de recuperación: 120h.
Total	10	7,5	
Total Oferta	50	47,00	

2.3 Puntuación de las Ofertas

CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA	Puntos Posibles	DXC TECHNOLOGY	FAMA SYSTEM
Idoneidad de la Solución Técnica	25	23,00	25,00
Implantación y Soporte	15	7,50	14,50
Aspectos Generales	10	3,50	7,50
PUNTUACION TOTAL	50	34,00	47,00

Madrid, junio 2022