ACTA DE LA REUNIÓN DE LA MESA DE CONTRATACIÓN DE ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SOBRE 2 DE LAS OFERTAS PRESENTADAS A LA LICITACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA; EXP. 21/2019.

En Barcelona, en las oficinas centrales del Consorci de la Zona Franca el día 7 de febrero de 2020 a las 9:00 horas, se reúne la Mesa de Contratación constituida para la clasificación de las ofertas presentadas a la prestación del servicio indicado en el encabezamiento, integrada por los siguientes miembros:

Presidente: Director Urbanismo.
Vocal: Director de Seguridad.
Vocal: Director Servicios Información.
Vocal: Director Servicios Jurídicos.
Vocal: Representante departamento Económico.
Vocal: Técnica de Urbanismo
Vocal: Jefa Administración Seguridad.
Secretario: Director Adjunto Servicios Jurídicos

El objeto de la reunión es, de acuerdo con lo que establece la Ley y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, proceder al análisis de la documentación de los sobres número 2 "Propuesta Técnica", de todas las ofertas presentadas y admitidas a la licitación.

En consecuencia, se procede a dar lectura al informe de valoración de la documentación contenida en los sobres 2 redactado por la empresa SAYOSCARRERA, de acuerdo con los criterios de valoración establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (apartado 9.1) y de conformidad con el artículo 79.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común. Dicho Informe se acompaña con la presente acta como documento núm. 1.

Como consecuencia, la Mesa adopta el siguiente

ACUERDO: La Mesa acuerda, por unanimidad,

APROBAR la puntuación del sobre 2 de las ofertas presentadas y admitidas a la licitación; según detalle que resulta del informe que se acompaña con la presente acta como documento 1.

Y no habiendo más temas que tratar se procede a levantar la sesión a las 9:55 horas; expidiéndose por el secretario de la Mesa la presente acta que es firmada per todos los miembros de la misma.

Director Urbanismo.

Director Seguridad

Director Servicios Información.

Director Servicios Jurídicos.

Representante departamento Económico.

Técnica de Urbanismo.

Jefa Administración Seguridad.

Director Adjunto Servicios Jurídicos.

DOCUMENTO 1

CONSORCI barcelona ZONA FRANCA

LICITACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL DEL CONSORCI DE LA ZONA FRANCA DE BARCELONA, EXP. 21/2019.

PUNTUACIÓN TÉCNICA SOBRE 2

ORANGE	**30,75 PUNTOS**
UTE TELEFÓNICA	**41,75 PUNTOS**
VODAFONE	**40,50 PUNTOS**

Barcelona, 7 de febrero de 2020

C.I.F. Q0876006H

Av. Del Parc Logístic, 2 10 Polígon Industrial de la Zona Franca 08040 Barcelona
tel 932 638 111 Fax 932 638 159-932 234 714 czfb@el-consorci.com www.elconsorci.net

DOCUMENTO 1

sayoscarrera
global IT engineers
25
1995 - 2020

Parque Empresarial Ca n'Ametller
Camí Ca n'Ametller1, 3ª pl.
08195 Sant Cugat del Vallès, Barcelona
Golfo de Salónica, 27, 6 A
28033 Madrid
www.sayoscarrera.com

INFORME TÉCNICO referente a la contratación, mediante procedimiento abierto, sujeta a regulación armonizada, del servicio de comunicaciones de telefonía fija y móvil del Consorci de la Zona Franca

Criterios de juicio de valor

ZF | CONSORCI barcelona ZONA FRANCA

FEBRERO 2020

Versión 1.0

sayoscarrera global IT engineers

Firmado digitalmente por 40558679L ROSA ARTISO (R: B60900214)
Nombre de reconocimiento (DN): 2.5.4.13=Reg:08005 / Hoja:B-139889 /Tomo:28555 / Folio:55 /Fecha:14/03/2001 / Inscripción:2, serialNumber=IDCES-40558679L, givenName=ROSA, sn=ARTISO CARRERA, cn=40558679L ROSA ARTISO (R: B60900214), 2.5.4.97=VATES-B60900214, o=SAYOS AND CARRERA SL, c=ES
Fecha: 2020.02.06 10:07:35 +01'00'

sayoscarrera
global IT engineers

INFORMACIÓN GENERAL

TIPO DE DOCUMENTO:	Informe Técnico
ENTIDAD DE DESTINO:	Consorci de la Zona Franca
TÍTULO:	Informe de valoración – Criterios juicio de valor
CÓDIGO DE REFERENCIA:	N/A
VERSIÓN:	1.0
FECHA DE EDICIÓN:	06/02/2020
FICHERO:	
HERRAMIENTA DE EDICIÓN:	Microsoft Office 365 Business
AUTORES:	JPG/DAP
RESUMEN:	

ESTADO FORMAL

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: JPG/DAP **Fecha: 06/02/2020**	**Nombre: JMH** **Fecha: 06/02/2020**	**Nombre: RAC** **Fecha: 06/02/2020**

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	PARTES QUE CAMBIAN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1	Redacción original		06/02/2020

DERECHOS DE USO:

La presente documentación es propiedad de Sayós&Carrera, S.L., tiene carácter confidencial y no puede ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma y por ningún medio, bien electrónico, mecánico, fotocopia, registro o cualquier otro. Tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso sin previo permiso escrito por Sayós&Carrera, S.L.
El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido de acuerdo con la ley.

sayoscarrera
global IT engineers

CONTENIDO

1 Introducción **1**

2. Análisis de las propuestas **2**

2.1 Propuestas recibidas 2

2.2 Criterios de valoración 2

2.3 Evaluación de los criterios de juicio de valor 9

2.3.1 Solución técnica (hasta 29,00 puntos) 9

2.3.2 Plan de explotación (hasta 5,00 puntos) 4

2.3.3 Plan de calidad (hasta 5,00 puntos) 6

2.3.4 Plan de implantación (hasta 5,00 puntos) 7

2.3.5 Devolución del servicio (hasta 0,50 puntos) 9

2.3.6 Plan de adecuación y no obsolescencia (hasta 0,50 puntos) 10

3. Conclusión **11**

sayoscarrera
global IT engineers

1 Introducción

El presente documento presenta el análisis de las ofertas recibidas en respuesta al pliego de prescripciones técnicas particulares y al pliego de cláusulas administrativas particulares para la contratación de los servicios de telefonía fija y móvil del Consorci de la Zona Franca, en adelante el CONSORCI.

A continuación, se describe la documentación de referencia utilizada para el análisis de las propuestas:

- Pliego de prescripciones técnicas particulares.
- Pliego de cláusulas administrativas particulares.
- Anexos al pliego.
- Aclaraciones a operadores.

- Las especificaciones técnicas para la petición de ofertas contemplan los siguientes servicios incluidos:
  - Servicios de comunicaciones de voz fija.
  - Servicios de acceso a Internet individuales y punto a punto.
  - Servicios de comunicaciones móviles.

El presente documento presenta el análisis de los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor de las ofertas recibidas.

2. Análisis de las propuestas

2.1 Propuestas recibidas

Las ofertas recibidas en respuesta a la petición de ofertas, clasificadas según orden alfabético, son:

1. Orange Espagne, S.A., en adelante Orange.
2. Telefónica de España, S.A.U., en adelante Telefónica.
3. Vodafone de España, S.A.U., en adelante Vodafone.

2.2 Criterios de valoración

La valoración técnica de la presente licitación ha sido realizada en base a los siguientes criterios sometidos a un juicio de valor, publicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El número máximo de puntos para estos criterios de valoración será de 45,00.

La puntuación asociada a criterios sometidos a juicio de valor se resume en la siguiente tabla:

ASPECTOS A VALORAR	PUNTOS MAX.
OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	45,00
1. Solución técnica	29,00
1.1. Servicios y sistemas de voz fija	9,00
1.1.1. Tipología de acceso	2,00
1.1.2. Tecnología de acceso	2,00
1.1.3. Servicios de conectividad	3,00
1.1.3.1 Facilidades / funcionalidades incluidas	1,00
1.1.3.2 Mecanismos de contingencia y backup	1,00
1.1.3.3 Portabilidad de numeración	1,00
1.1.4. Servicios de mantenimiento de centralita	2,00
1.2. Servicios de accesos a Internet individuales y PaP	4,00
1.2.1. Tipología de acceso	1,00
1.2.2. Solución técnica propuesta (tecnología, capacidad, etc)	3,00
1.3. Servicios de comunicaciones de voz móvil	16,00
1.3.1. Servicios de movilidad	3,00
1.3.1.1. Funcionalidades de red corporativa, plan de numeración, servicios (voz, datos,...) y herramienta de soporte a facturación.	1,00
1.3.1.2. Cobertura	2,00
1.3.2. Servicios de conectividad (interconexión fijo-móvil)	2,00
1.3.3. Líneas móviles y terminales	11,00
1.3.3.1. Líneas móviles	2,00
1.3.3.2. Provisión y renovación de terminales	1,50
1.3.3.3. Terminales de usuario	6,00
1.3.3.4. Servicio de post-venta o mantenimiento de terminales	1,50
2. Plan de explotación	5,00
2.1. Recursos asignados / Medios de soporte	2,00
2.2. Actividades	3,00

ASPECTOS A VALORAR	PUNTOS MAX.
3. Plan de calidad	**5,00**
3.1. Metodología del operador para garantizar el cumplimiento de los compromisos.	0,50
3.2. SLAs y mecanismos de penalización propuestos.	4,50
4. Plan de implantación	**5,00**
4.1. Metodología, actividades previstas, recursos y calendario	2,50
4.2. Equipo de trabajo	1,50
4.3. Metodología de pruebas y mecanismos de contingencia/emergencia	1,00
5. Devolución del servicio	**0,50**
5.1. Plan de devolución del servicio	0,50
6. Plan de adecuación y no obsolescencia	**0,50**
6.1. Plan de adecuación y no obsolescencia	0,50

1. Solución técnica (hasta 29,00 puntos)

La distribución por conceptos de los criterios de valoración de la solución técnica, mediante juicios de valor, por comparación entre todas las ofertas presentadas, es la siguiente:

OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	CRITERIO
1. Solución técnica	**29,00**	
1.1. Servicios y sistemas de voz fija	**9,00**	
1.1.1. Tipología de acceso	2,00	Se valorará según criterios técnicos la tipología de enlaces propuestos, según si son accesos directos o indirectos. Se valorará positivamente cuanto mayor número de enlaces directos incluya la propuesta técnica, con la siguiente asignación de puntos: - 2 puntos si la propuesta incluye 100% de enlaces directos - ó 1,5 puntos si la propuesta incluye entre el 75% y el 99% de enlaces directos - ó 1 puntos si la propuesta incluye entre el 50% y el 74% de enlaces directos - ó 0 puntos en el resto de casos.
1.1.2. Tecnología de acceso	2,00	Se valorará según criterios técnicos la tecnología de los enlaces propuestos (fibra, cobre). Se valorará positivamente aquellas soluciones que dispongan de un mayor número de enlaces con mejores prestaciones técnicas de la siguiente forma: - 2 puntos: Para las ofertas que presenten todos los accesos primarios sobre fibra óptica. - ó 0 puntos en el resto de casos.
1.1.3. Servicios de conectividad	3,00	Se valorará según criterios técnicos, los apartados que se describen a continuación:
1.1.3.1 Facilidades / funcionalidades incluidas	1,00	Hasta 0,5 puntos: Se valorará si los servicios de voz soportan todas las facilidades / funcionalidades requeridas sin aportar otros servicios adicionales no solicitados inicialmente. Hasta 0,5 puntos (adicionales): Se valorará si los servicios de voz soportan facilidades / funcionalidades adicionales. Se valorará si se incluyen servicios no solicitados inicialmente (sin costes adicionales) que aporten valor a la solución y sean de utilidad para el CONSORCI.
1.1.3.2 Mecanismos de contingencia y backup	1,00	Se valorará los mecanismos de contingencia propuestos para afrontar indisponibilidades, así como el nivel de prestaciones soportadas en caso de caída de los enlaces principales.

OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	CRITERIO
1.1.3.3 Portabilidad de numeración	1,00	Se valorará positivamente aquella solución que minimice el impacto del proceso de portabilidad sobre dichos servicios.
1.1.4. Servicios de mantenimiento de centralita	2,00	Se valorará la propuesta referente al mantenimiento y gestión del actual sistema de telefonía: Hasta 1 punto: - Elementos incluidos en el mantenimiento y cobertura horaria de prestación de los servicios. - Equipo de trabajo asignado. Hasta 1 punto: - Plan de mantenimiento preventivo (incluyendo el listado de tareas y la periodicidad de este mantenimiento) y Plan de mantenimiento correctivo (incluyendo la cobertura del servicio propuesto, herramientas de monitorización, etc.) - Modelo de relación y seguimiento del servicio, informes de servicio, mecanismos de gestión de inventarios y configuraciones, etc. - Soporte en la gestión: Se valorará la inclusión de servicios de soporte en tareas de gestión adicionales al mantenimiento correctivo/preventivo.
1.2. Servicios de accesos a Internet individuales y PaP	**4,00**	
1.2.1. Tipología de acceso	1,00	Se valorará según criterios técnicos la tipología de enlaces propuestos, según si son accesos directos o indirectos. Se valorará positivamente cuanto mayor número de enlaces directos incluya la propuesta técnica, con la siguiente asignación de puntos: - 1 puntos si la propuesta incluye 100% de enlaces directos - ó 0,75 puntos si la propuesta incluye entre el 75% y el 99% de enlaces directos - ó 0,5 puntos si la propuesta incluye entre el 50% y el 74% de enlaces directos - ó 0 puntos en el resto de casos.
1.2.2. Solución técnica propuesta (tecnología, capacidad, etc)	3,00	Se valorará según criterios técnicos la tecnología propuesta y la velocidad y caudales ofrecidos para los diferentes accesos a Internet individuales solicitados en el documento técnico. Se valorarán positivamente las mejoras respecto a los accesos y caudales mínimos solicitados.
1.3. Servicios de comunicaciones de voz móvil	**16,00**	
1.3.1. Servicios de movilidad	3,00	Se valorará según criterios técnicos, los apartados que se describen a continuación:
1.3.1.1. Funcionalidades de red corporativa, plan de numeración, servicios (voz, datos,...) y herramienta de soporte a facturación.	1,00	Hasta 0,75 puntos: - Se valorará según criterios técnicos el conjunto de servicios de movilidad ofrecidos: funcionalidades de red corporativa con usuarios de voz fija, acuerdos de roaming, plan de numeración, servicios de voz, datos y mensajería propuestos, etc. También se valorarán propuestas que presenten soluciones avanzadas en cuanto a servicios de transmisión de datos en movilidad 4G/4G+/5G. Hasta 0,25 puntos: - Se valorará la inclusión en el servicio de una herramienta de soporte a la facturación para que el CONSORCI pueda realizar consultas sobre el consumo de las extensiones/usuarios.
1.3.1.2. Cobertura	2,00	Hasta 1 punto: - Se valorará la cobertura de la red del licitador en España. Los licitadores deberán adjuntar mapas de cobertura 2G, 3G, 4G y 4G+ (porcentajes de área y población cubierta). Hasta 1 punto: - Se valorará el proyecto de despliegue de cobertura interior en los edificios requeridos por el CONSORCI, teniendo en cuenta la solución tecnológica propuesta, la capacidad y condicionantes de compartición de la infraestructura con otros operadores y calendario de desarrollo previsto.
1.3.2. Servicios de conectividad (interconexión fijo-móvil)	2,00	Hasta 1 punto: Se valorará según criterios técnicos, la tipología de acceso (directo vs. Indirecto) Hasta 1 punto: Se valorará la tecnología de acceso (valorando positivamente soluciones basadas en fibra óptica), arquitectura, etc.

OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	CRITERIO
1.3.3. Líneas móviles y terminales	11,00	Se valorará según criterios técnicos, los apartados que se describen a continuación:
1.3.3.1. Líneas móviles	2,00	Hasta 1 punto: Se valorarán las características técnicas de las funcionalidades ofrecidas sobre las líneas móviles para el tráfico de voz y datos nacional, tarjetas Multisim, capacidades para establecer límites de consumo y las mejoras respecto a los mínimos solicitados incluidas en la oferta. Hasta 1 punto: Se valorarán las características técnicas de las funcionalidades ofrecidas sobre las líneas móviles para el tráfico de voz y datos **roaming**, capacidades para establecer límites de consumo y las mejoras respecto a los mínimos solicitados incluidas en la oferta.
1.3.3.2. Provisión y renovación de terminales	1,50	Se valorarán según criterios técnicos, el modelo de renovación de terminales propuestos y las mejoras respecto a los mínimos solicitados (subvención para altas nuevas, dedicación de un % de la facturación a la adquisición de terminales adicionales a los de la bolsa, etc).
1.3.3.3. Terminales de usuario	6,00	Hasta 4 puntos: - Se valorarán según criterios técnicos, las características técnicas de los dispositivos propuestos para cada gama prestaciones solicitadas, así como la variedad de modelos propuestos: mejoras en la capacidad de almacenamiento, en la memoria RAM, ... El detalle de puntuación en función de las diferentes gamas es: - Hasta 1,25 puntos: para gama VIP-Android y terminales tablet. - Hasta 1,50 puntos: para gama avanzada. - Hasta 1,25 puntos: para gama media. Hasta 1 punto: - Se valorarán según criterios técnicos, los accesorios incluidos, valorándose la provisión de protectores de pantalla, de fundas protectoras originales de fabricante y de teclados en caso de terminales tablet. Hasta 1 punto: Se valorará según criterios técnicos, el dimensionado y características del stock propuesto así como la gestión del catálogo de terminales (política de actualización, etc.).
1.3.3.4. Servicio de post-venta o mantenimiento de terminales	1,50	Hasta 1 punto: - Se valorará el servicio post venta: flexibilidad en selección de modalidades de sustitución / reparación de terminales, tiempo de reparación / sustitución, facilidades en procedimientos de entrega / recogida de terminales averiados. También se valorará la mayor homogeneidad del modelo y facilidades incluidas con independencia del fabricante/dispositivo. Hasta 0,5 puntos: - Se valorará que se incluya mayor tipología de incidencias en el servicio post-venta, adicionales a las mínimas requeridas.

2. Plan de explotación (hasta 5,00 puntos)

OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	CRITERIO
2. Plan de explotación	**5,00**	
2.1. Recursos asignados / Medios de soporte	2,00	Hasta 1 punto: Se valorará el modelo organizativo y perfil del equipo de proyecto asignado (estructura, horarios, número de recursos, etc.) para la explotación de los servicios, así como el conjunto de actividades previstas y detalle expuesto (interlocutores, perfiles, horarios, canales de contacto, herramientas, etc) en relación a los procesos de gestión comercial y preventa. Se valorará el detalle expuesto en relación al centro de gestión de red del operador. Hasta 1 punto: - Se valorarán las capacidades de la herramienta o herramientas propuestas para gestión de peticiones y cambios (altas/bajas/modificaciones), la supervisión, monitorización y apertura de incidencias, inventario de servicios y equipos activos, así como las capacidades y facilidades o mecanismos propuestos para garantizar la trazabilidad solicitudes/ incidencias.
2.2. Actividades	3,00	Se valorarán las siguientes actividades: Hasta 1 punto: - Servicios de operación: el conjunto de actividades previstas y detalle expuesto (interlocutores, perfiles, horarios, canales de contacto, herramientas, etc) para la gestión de cambios/altas/bajas, gestión del inventario/documentación, consultas técnicas/soporte. Hasta 1 punto: - Servicios de supervisión y garantía, soporte y mantenimiento: se valorará la descripción de procedimientos y horarios establecidos para ofrecer la monitorización y control así como el mantenimiento (correctivo y preventivo) de los servicios contratados. Hasta 1 punto: - Servicios de seguimiento: se valorará el detalle ofrecido en relación al contenido de los informes de explotación (operación e incidencias, SLAs, disponibilidad del servicio), así como el formato y contenido de la facturación. También se valorará la plataforma o herramienta de gestión incluida para facilitar al CONSORCI la explotación de los servicios (funcionalidades, tecnología, etc.).

3. Plan de calidad (hasta 5,00 puntos)

OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	CRITERIO
3. Plan de calidad	**5,00**	
3.1. Metodología del operador para garantizar el cumplimiento de los compromisos.	0,50	Se valorará según criterios técnicos y de operación del CONSORCI, los procedimientos de control de SLA, los procedimientos de confrontación de los datos proporcionados por el adjudicatario y por el CONSORCI y los procedimientos y calendario para hacer efectivas las penalizaciones.
3.2. SLAs y mecanismos de penalización propuestos.	4,50	Se valorarán los valores de SLAs y penalizaciones por incumplimiento propuestos, evaluando el nivel de cumplimiento respecto a los valores solicitados así como valores más exigentes en parámetros y/o penalizaciones ofrecidas respecto a estos, en concreto: Servicios y sistemas de voz fija: - Se valorará con 1,50 punto las mejoras en SLAs (parámetro y / o penalizaciones) de más del 70% de los SLA. - Se valorará con 1 punto las mejoras en SLAs (parámetro y / o penalizaciones) de entre el 50 y el 70% de los SLA. - Se valorará con 0,50 puntos las mejoras en SLAs (parámetro y / o penalizaciones) de entre el 20 y el 50% de los SLA. - Se valorará con 0 puntos el resto de los casos. Servicios a Internet y PaP: - Se valorará con 1,50 punto las mejoras en SLAs (parámetro y / o penalizaciones) de más del 70% de los SLA. - Se valorará con 1 punto las mejoras en SLAs (parámetro y / o penalizaciones) de entre el 50 y el 70% de los SLA. - Se valorará con 0,50 puntos las mejoras en SLAs (parámetro y / o penalizaciones) de entre el 20 y el 50% de los SLA. - Se valorará con 0 puntos el resto de los casos. Servicios móviles: - Se valorará con 1,50 punto las mejoras en SLAs (parámetro y / o penalizaciones) de más del 70% de los SLA. - Se valorará con 1 punto las mejoras en SLAs (parámetro y / o penalizaciones) de entre el 50 y el 70% de los SLA. - Se valorará con 0,50 puntos las mejoras en SLAs (parámetro y / o penalizaciones) de entre el 20 y el 50% de los SLA. - Se valorará con 0 puntos el resto de los casos. Se considerará mejora si como mínimo se aumenta un 15% de los valores requeridos. Quedan fuera del cómputo de los porcentajes anteriores los parámetros calificados como Objetivo. En el caso de los parámetros de "Errores en facturación periódica", se considerará mejora únicamente en el ámbito de penalización asociada.

4. Plan de implantación (hasta 5,00 puntos)

OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	CRITERIO
4. Plan de implantación	**5,00**	
4.1. Metodología, actividades previstas, recursos y calendario	2,50	Hasta 1,5 puntos: - Se valorará la metodología, tareas a realizar y recursos dedicados. - Se valorará el proyecto de portabilidad: impacto en los usuarios, incidencias que puedan surgir, minimización de las indisponibilidades del servicio. - Se valorará el plan de migración: minimización de la afectación de los servicios, horarios de actuación previstos, facturación durante la migración. Hasta 1 punto: - En relación al calendario, se valorarán las fases o etapas propuestas, así como las propuestas que minimicen la duración estimada total del proceso de implantación.

OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	CRITERIO
4.2. Equipo de trabajo	1,50	Hasta 1 punto: - Se valorará la composición del equipo de trabajo adscrito que organizativamente se ajuste mejor a los requerimientos especificados en los pliegos, aportando: descripción de los perfiles profesionales asignados al servicio y número de recursos por cada perfil, experiencia, certificaciones, horas previstas por perfiles y recursos, roles que ejercerán en la ejecución del proyecto en cada una de las fases. Hasta 0,5 puntos: - Se valorará las certificaciones en gestión de proyectos reconocidas internacionalmente de las que disponga el Jefe de Proyecto asignado.
4.3. Metodología de pruebas y mecanismos de contingencia/emergencia	1,00	Se valorará según criterios técnicos el nivel de detalle expuesto en relación a la metodología de pruebas técnicas previstas previas a la puesta en marcha, así como posibles soluciones de contingencia frente a emergencias durante el proceso de implantación.

5. Devolución del servicio (hasta 0,5 puntos)

OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	CRITERIO
5. Devolución del servicio	**0,50**	
5.1. Plan de devolución del servicio	0,50	Se valorará según criterios técnicos y de operación del CONSORCI, las propuestas de evolución previstas en cuanto a los servicios/sistemas solicitados que puedan ser utilizados a posteriori durante el periodo de vigencia del contrato y la previsión de calendario de estas evoluciones, así como los mecanismos y procedimientos de información al CONSORCI de posibles evoluciones o nuevos servicios adicionales futuros avanzados.

6. Plan de adecuación y no obsolescencia (hasta 0,5 puntos)

OFERTA TÉCNICA CUYA PONDERACIÓN DEPENDE DE UN JUICIO DE VALOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	CRITERIO
6. Plan de adecuación y no obsolescencia	**0,50**	
6.1. Plan de adecuación y no obsolescencia	0,50	Se valorará las tareas de devolución previstas, el nivel de soporte incluido, así como la inclusión de soporte a consultas/ aclaraciones al CONSORCI una vez traspasado el servicio.

Mediante la revisión y análisis de las propuestas recibidas, se realiza el presente informe. Los subapartados a continuación contienen la valoración bajo juicio de valor de los criterios anteriormente definidos.

2.3 Evaluación de los criterios de juicio de valor

Del análisis de las propuestas recibidas se derivan las siguientes consideraciones, para cada uno de los conceptos definidos en el pliego:

2.3.1 Solución técnica (hasta 29,00 puntos)

Criterio 1.1. Servicios y sistemas de voz fija (hasta 9,00 puntos)

Criterio 1.1.1 Tipología de acceso (hasta 2,00 puntos)

Orange: todos los accesos primarios RDSI y líneas analógicas propuestas se basan en enlaces indirectos. El % de accesos directos es inferior al 50%, por lo que, según los criterios de valoración, se otorga 0,00 puntos a Orange.

Telefónica: todos los accesos primarios RDSI y líneas analógicas propuestas se basan en enlaces directos sobre infraestructura propia.
El % de accesos directos es del 100%, por lo que, para este criterio, se otorga a Telefónica la puntuación máxima total de 2,00 puntos.

Vodafone: todos los accesos primarios RDSI propuestos se basan en enlaces directos sobre infraestructura propia. Para las líneas analógicas solicitadas propone el procedimiento AMLT (indirecto).
El % de accesos directos es inferior al 50%, por lo que, según los criterios de valoración, se otorga 0,00 puntos a Vodafone.

Criterio 1.1.2 Tecnología de acceso (hasta 2,00 puntos)

Orange: la tecnología de los enlaces primarios propuestos por Orange se basa en Fibra Óptica por lo que, para este criterio, se otorga a Orange la puntuación máxima total de 2,00 puntos.

Telefónica: la tecnología de los enlaces primarios propuestos por Telefónica se basa en Fibra Óptica por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima total de 2,00 puntos.

Vodafone: la tecnología de los enlaces primarios propuestos por Vodafone se basa en Fibra Óptica por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima total de 2,00 puntos.

Criterio 1.1.3 Servicios de conectividad (hasta 3,00 puntos)

Subcriterio 1.1.3.1 Facilidades / funcionalidades incluidas (hasta 1,00 puntos)

Hasta 0,5 puntos:

Orange: ofrece las facilidades y funcionalidades solicitadas, describiéndolas de forma exhaustiva por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima de 0,50 puntos.

Telefónica: ofrece las facilidades y funcionalidades solicitadas, describiéndolas de forma exhaustiva por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 0,50 puntos.

Vodafone: ofrece las facilidades y funcionalidades solicitadas, describiéndolas de forma exhaustiva por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 0,50 puntos.

Hasta 0,5 puntos (adicionales):

Orange: no ofrece funcionalidades adicionales que aporten valor a la solución y sean de utilidad para el CONSORCI. En este subapartado se otorga a Orange 0,00 puntos.

Telefónica: no ofrece funcionalidades adicionales que aporten valor a la solución y sean de utilidad para el CONSORCI. En este subapartado se otorga a Telefónica 0,00 puntos.

Vodafone: ofrece como mejora un rango adicional de 50 DDIs para incorporar futuras extensiones a la numeración actual. En este subapartado se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 0,50 puntos.

Subcriterio 1.1.3.2 Mecanismos de contingencia y backup (hasta 1,00 puntos)

Orange: ofrece los mecanismos de contingencia y backup solicitados, describiéndolos de forma exhaustiva por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima total de 1,00 puntos.

Telefónica: ofrece los mecanismos de contingencia y backup solicitados, describiéndolos de forma exhaustiva por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima total de 1,00 puntos.

Vodafone: ofrece los mecanismos de contingencia y backup solicitados, describiéndolos de forma exhaustiva por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima total de 1,00 puntos.

Subcriterio 1.1.3.3 Portabilidad de numeración (hasta 1,00 puntos)

Orange: detalla un plan de portabilidad de la numeración de forma exhaustiva cumpliendo los requerimientos solicitados en el pliego por lo que, para este criterio, se otorga a Orange la puntuación máxima total de 1,00 puntos.

Telefónica: detalla un plan de portabilidad de la numeración de forma exhaustiva cumpliendo los requerimientos solicitados en el pliego por lo que, para este criterio, se otorga a Telefónica la puntuación máxima total de 1,00 puntos.

Vodafone: detalla un plan de portabilidad de la numeración de forma exhaustiva cumpliendo los requerimientos solicitados en el pliego por lo que, para este criterio, se otorga a Vodafone la puntuación máxima total de 1,00 puntos.

Criterio 1.1.4 Servicios de mantenimiento de centralita (hasta 2,00 puntos)

Hasta 1,00 puntos:

Orange: se describen de forma exhaustiva los elementos incluidos en mantenimiento, cobertura horaria de prestación de los servicios, así como el equipo de trabajo asignado cumpliendo los requerimientos del pliego por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Telefónica: se describen de forma exhaustiva los elementos incluidos en mantenimiento, cobertura horaria de prestación de los servicios, así como el equipo de trabajo asignado cumpliendo los requerimientos del pliego por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Vodafone: se describen de forma exhaustiva los elementos incluidos en mantenimiento, cobertura horaria de prestación de los servicios, así como el equipo de trabajo asignado cumpliendo los requerimientos del pliego por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Hasta 1,00 puntos:

Orange: se describen de forma exhaustiva los planes de mantenimiento preventivo y correctivo, así como el modelo de relación y seguimiento del servicio, informes del servicio, mecanismos de gestión de inventarios, configuraciones, etc. En cuanto al soporte en la gestión, Orange cumple con los requerimientos solicitados sin añadir ningún aspecto diferencial y sin incluir el hardware que pudiera ser necesario para las actualizaciones de software, ni la mano de obra para la ejecución de las mismas por lo que, para este criterio se otorga a Orange una puntuación de 0,50 puntos.

Telefónica: se describen de forma exhaustiva los planes de mantenimiento preventivo y correctivo, así como el modelo de relación y seguimiento del servicio, informes del servicio, mecanismos de gestión de inventarios, configuraciones, etc. En cuanto al soporte en la gestión, Telefónica cumple con los

requerimientos solicitados sin añadir ningún aspecto diferencial, por lo que para este criterio se otorga a Telefónica una puntuación de 0,75 puntos.

Vodafone: se describen de forma exhaustiva los planes de mantenimiento preventivo y correctivo, así como el modelo de relación y seguimiento del servicio, informes del servicio, mecanismos de gestión de inventarios, configuraciones, etc. En cuanto al soporte en la gestión, Vodafone cumple con los requerimientos solicitados añadiendo un valor diferencial en los siguientes puntos:

- Se incluye la migración de la actual versión de software de la centralita a la versión 12.3.
- Incluye una bolsa de 20 horas para gestiones adicionales al mantenimiento correctivo y preventivo.

Por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Tras la suma de las puntuaciones de los criterios y subcriterios anteriores, para el criterio 1.1 Servicios y sistemas de voz fija:

Se otorga a **Orange** la puntuación total de **6,00 puntos sobre 9,00 puntos.**
Se otorga a **Telefónica** la puntuación total de **8,25 puntos sobre 9,00 puntos.**
Se otorga a **Vodafone** la puntuación total de **7,00 puntos sobre 9,00 puntos.**

Criterio 1.2. Servicios de acceso a Internet individuales y PaP (hasta 4,00 puntos)

Criterio 1.2.1 Tipología de acceso (hasta 1,00 puntos)

Orange: ofrece aproximadamente un 30% de enlaces directos para los accesos a Internet individuales y enlace PaP solicitados, siendo inferior al % mínimo solicitado del 50% por lo que, para este criterio se otorga a Orange 0,00 puntos.

Telefónica: todos los servicios propuestos se ofertan sobre infraestructura propia del operador por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima total de 1,00 puntos.

Vodafone: ofrece aproximadamente un 60% de enlaces directos para los accesos a Internet individuales y enlace PaP solicitados por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone 0,50 puntos.

Criterio 1.2.2 Solución técnica propuesta (hasta 3,00 puntos)

Orange: propone mantener todos los accesos a Internet individuales y enlace PaP según los requisitos mínimos solicitados. Sin embargo, Orange ofrece garantía de caudal del 95% en el caudal contratado de los accesos FTTH 600M/600M y 100M/10M así como IP estática en todos los centros aportando valor añadido a los requisitos mínimos solicitados por lo que, para este criterio se otorga a Orange 2,00 puntos.

Telefónica: propone enlaces FTTH 600M/600M para todos los centros solicitados, mejorando significativamente los requisitos mínimos solicitados. Propone mantener el enlace PaP según requisitos mínimos solicitados e incluye IP estática en la mayoría de los centros. Telefónica aporta un valor diferencial sobre los requisitos mínimos solicitados por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima total de 3,00 puntos.

Vodafone: propone enlaces los cuales mejoran significativamente los requisitos mínimos solicitados en la mayoría de los centros. En 10 centros ofrece la tecnología Fast Ethernet de 100Mb dedicados y en 3 centros ofrece la tecnología Gigabit Ethernet con acceso de 1Gb y caudal de 600Mb dedicados. En 6 centros mejora las capacidades mínimas solicitadas ofreciendo enlaces FTTH 120M/120M con garantía de caudal del 90%. Para el resto de los centros cumple y mejora ligeramente los requerimientos mínimos solicitados. Propone mantener el enlace PaP según requisitos mínimos solicitados e incluye IP estática en

la mayoría de los centros. Vodafone aporta un valor diferencial sobre los requisitos mínimos solicitados por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima total de 3,00 puntos.

Tras la suma de las puntuaciones de los criterios anteriores, para el criterio 1.2 Servicios de acceso a Internet individuales y PaP:

Se otorga a **Orange** la puntuación total de **2,00 puntos sobre 4,00 puntos.**
Se otorga a **Telefónica** la puntuación total de **4,00 puntos sobre 4,00 puntos.**
Se otorga a **Vodafone** la puntuación total de **3,50 puntos sobre 4,00 puntos.**

Criterio 1.3. Servicios de comunicaciones de voz móvil (hasta 16,00 puntos)

Criterio 1.3.1 Servicios de movilidad (hasta 3,00 puntos)

Subcriterio 1.3.1.1 Funcionalidades de red corporativa, plan de numeración, servicios (voz, datos,...) y herramienta de soporte a facturación (hasta 1,00 puntos)

Hasta 0,75 puntos:

Orange: Se incluye una descripción detallada del conjunto de servicios de movilidad solicitados en el pliego (funcionalidades de red corporativa con usuarios de voz fija, acuerdos de roaming, plan de numeración, servicios de voz, datos y mensajería) por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima de 0,75 puntos.

Telefónica: Se incluye una descripción detallada del conjunto de servicios de movilidad solicitados en el pliego (funcionalidades de red corporativa con usuarios de voz fija, acuerdos de roaming, plan de numeración, servicios de voz, datos y mensajería) por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 0,75 puntos.

Vodafone: Se incluye una descripción detallada del conjunto de servicios de movilidad solicitados en el pliego (funcionalidades de red corporativa con usuarios de voz fija, acuerdos de roaming, plan de numeración, servicios de voz, datos y mensajería) por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 0,75 puntos.

Hasta 0,25 puntos (adicionales):

Orange: ofrece una herramienta web (Factura on-line) de soporte a la facturación, así como una aplicación (Mi Orange) que permite al CONSORCI poder realizar consultas sobre el consumo de las extensiones/usuarios por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima de 0,25 puntos.

Telefónica: ofrece una herramienta web (SOFIA) que permite al CONSORCI poder realizar consultas sobre el consumo de las extensiones/usuarios por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 0,25 puntos.

Vodafone: ofrece una herramienta web (Facturación on-line, área clientes) que permite al CONSORCI poder realizar consultas sobre el consumo de las extensiones/usuarios por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 0,25 puntos.

Subcriterio 1.3.1.2 Cobertura (hasta 2,00 puntos)

Hasta 1,00 puntos:

Orange: se incluye una descripción detallada del nivel de cobertura tal y como se solicitaba en el pliego, incluyendo mapas de cobertura 2G, 3G, 4G a nivel nacional, así como un detalle del % del nivel de cobertura por provincias. Detalla también la evolución prevista y estrategia de despliegue de la red móvil 5G por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Telefónica: se incluye una descripción detallada del nivel de cobertura tal y como se solicitaba en el pliego, incluyendo mapas de cobertura 2G, 3G, 4G a nivel nacional, así como un detalle del % del nivel de cobertura por provincias. Detalla también la evolución prevista y estrategia de despliegue de la red móvil 5G por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Vodafone: se incluye una descripción detallada del nivel de cobertura tal y como se solicitaba en el pliego, incluyendo mapas de cobertura 2G, 3G, 4G a nivel nacional, así como un detalle del % del nivel de cobertura por provincias. Detalla también la evolución prevista y estrategia de despliegue de la red móvil 5G por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Hasta 1,00 puntos:

Orange: se compromete a dar 100% de cobertura en todas las ubicaciones del CONSORCI y garantiza la cobertura interior 4G en todas las sedes. Orange estudiará la cobertura en todas las sedes del CONSORCI y contempla las actuaciones necesarias (incluyendo repetidores, etc) para adecuar el nivel de cobertura donde se requiera por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Telefónica: asegura la cobertura, interna y externa, en todas las dependencias del CONSORCI listadas en el pliego, pero no detalla un proyecto de despliegue a medida para el CONSORCI sobre la cobertura interior en los edificios por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica una puntuación de 0,75 puntos.

Vodafone: se compromete a realizar mejoras de cobertura interior en todas las sedes del CONSORCI que se requieran, utilizando soluciones técnicas como repetidores de señal, boosters, nodo BTS. Se compromete a realizar replanteos previos para determinar la solución más adecuada, por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 1,00 puntos.

sayoscarrera
global IT engineers

Criterio 1.3.2. Servicios de conectividad (interconexión fijo-móvil) (hasta 2,00 puntos)

Hasta 1,00 puntos:

Orange: propone enlaces indirectos para la interconexión fijo-móvil por lo que, para este criterio se otorga a Orange una puntuación de 0,00 puntos.

Telefónica: propone enlaces directos sobre infraestructura propia para la interconexión fijo-móvil por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Vodafone: propone enlaces directos sobre infraestructura propia para la interconexión fijo-móvil por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Hasta 1,00 puntos:

Orange: propone enlaces mediante Fibra Óptica para la interconexión fijo-móvil por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Telefónica: propone enlaces mediante Fibra Óptica para la interconexión fijo-móvil por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Vodafone: propone enlaces mediante Fibra Óptica para la interconexión fijo-móvil por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Criterio 1.3.3. Líneas móviles y terminales (hasta 11,00 puntos)

Subcriterio 1.3.3.1 Líneas móviles (hasta 2,00 puntos)

Hasta 1,00 puntos:

Orange: ofrece tarifas planas cumpliendo los requerimientos del pliego, sin aportar mejoras en cuanto a las capacidades ofrecidas. Orange ofrece 4 SIMs adicionales (Multisim), mejorando los mínimos solicitados por lo que, para este criterio se otorga a Orange una puntuación de 0,75 puntos.

Telefónica: ofrece una solución sobre las líneas móviles que cumple con los requerimientos del pliego, sin aportar mayor detalle en la relación de tarifas planas propuestas por lo que, para ese criterio se otorga a Telefónica una puntuación de 0,50 puntos.

Vodafone: ofrece tarifas planas cumpliendo los requerimientos mínimos del pliego y mejorando las capacidades en la mayoría de las unidades solicitadas por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima total de 1,00 puntos.

Hasta 1,00 puntos:

Orange: incluye capacidades para establecer límites de consumo (nacional y Roaming) cumpliendo los requerimientos del pliego por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima total de 1,00 puntos.

Telefónica: incluye capacidades para establecer límites de consumo (nacional y Roaming) cumpliendo los requerimientos del pliego por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima total de 1,00 puntos.

Vodafone: incluye capacidades para establecer límites de consumo (nacional y Roaming) cumpliendo los requerimientos del pliego por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima total de 1,00 puntos.

Subcriterio 1.3.3.2 Provisión y renovación de terminales (hasta 1,50 puntos)

Orange: propone un modelo de renovación de terminales tal y como se solicita en el pliego, así como una bolsa económica para la adquisición de dispositivos. Ofrece un programa por puntos sin especificar la equivalencia con su catálogo por lo que, para este criterio se otorga a Orange una puntuación de 1,25 puntos.

Telefónica: propone un modelo de renovación de terminales tal y como se solicita en el pliego, así como una bolsa económica para la adquisición de dispositivos. Telefónica destinará el 5% de la facturación para altas nuevas y adquisición de terminales adicionales a los terminales de la bolsa por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima total de 1,50 puntos.

Vodafone: propone un modelo de renovación de terminales tal y como se solicita en el pliego, así como una bolsa económica para la adquisición de dispositivos. Vodafone destinará el 5% de la facturación para altas nuevas y adquisición de terminales adicionales a los terminales de la bolsa por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima total de 1,50 puntos.

Subcriterio 1.3.3.3 Terminales de usuario (hasta 6,00 puntos)

Hasta 4,00 puntos:

Orange:

- Gama VIP y tablet: la propuesta de Orange cumple los requerimientos en cuanto a los terminales solicitados sin aportar mejoras y sin existir diferencias técnicas con el resto de las propuestas por lo que, para esta gama se otorga a Orange una puntuación de 1,00 puntos.
- Gama avanzada: la propuesta de Orange cumple los requerimientos en cuanto a los terminales solicitados sin aportar mejoras y siendo la propuesta inferior técnicamente respecto al resto de propuestas recibidas por lo que, para esta gama se otorga a Orange una puntuación de 1,00 puntos.
- Gama media: la propuesta de Orange cumple los requerimientos en cuanto a los terminales solicitados sin aportar mejoras por lo que, para esta gama se otorga a Orange una puntuación de 1,00 puntos.

La propuesta de Orange obtiene una puntuación de 3,00 puntos para este criterio.

Telefónica:

- Gama VIP y tablet: la propuesta de Telefónica cumple los requerimientos en cuanto a los terminales solicitados sin aportar mejoras y sin existir diferencias técnicas con el resto de las propuestas por lo que, para esta gama se otorga a Telefónica una puntuación de 1,00 puntos.
- Gama avanzada: la propuesta de Telefónica mejora significativamente los requerimientos en cuanto a los terminales de gama avanzada. Propone terminales Huawei P30 Pro para los usuarios de gama avanzada cuyos requerimientos mínimos era un terminal similar al Huawei P30. La propuesta de Telefónica aporta un valor diferencial para esta gama por lo que, se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,50 puntos.
- Gama media: la propuesta de Telefónica mejora significativamente los requerimientos en cuanto a los terminales de gama media. Propone terminales Huawei P30 para los usuarios de gama media cuyos requerimientos mínimos era un terminal similar al Huawei P30 Lite. La propuesta de Telefónica aporta un valor diferencial para esta gama por lo que, se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,25 puntos.

La propuesta de Telefónica obtiene la puntuación de 3,75 puntos para este criterio.

Vodafone:

- Gama VIP y tablet: la propuesta de Vodafone cumple los requerimientos en cuanto a los terminales solicitados sin aportar mejoras y sin existir diferencias técnicas con el resto de las propuestas por lo que, para esta gama se otorga a Vodafone una puntuación de 1,00 puntos.
- Gama avanzada: la propuesta de Vodafone mejora los requerimientos en cuanto a los terminales

de gama media. Propone terminales Huawei Nova 5T para los usuarios de gama media cuyos requerimientos mínimos era un terminal similar al Huawei P30. La propuesta de Vodafone aporta un valor añadido para esta gama por lo que, se otorga a Vodafone una puntuación de 1,25 puntos.

- Gama media: la propuesta de Vodafone cumple los requerimientos en cuanto a los terminales solicitados sin aportar mejoras por lo que, para esta gama se otorga a Vodafone una puntuación de 1,00 puntos.

La propuesta de Vodafone obtiene una puntuación de 3,25 puntos para este criterio.

Hasta 1,00 puntos:

Orange: no detalla los accesorios incluidos de los terminales por lo que, para este criterio se otorga a Orange una puntuación de 0,00 puntos.

Telefónica: cumple con requerimientos solicitados en el pliego incluyendo los accesorios de los terminales solicitados como la provisión de protectores de pantalla y teclado en caso de terminales tablet sin aportar detalle sobre las fundas originales de fabricante para los terminales smartphone por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica una puntuación de 0,50 puntos.

Vodafone: cumple con requerimientos solicitados en el pliego incluyendo los accesorios de los terminales solicitados como la provisión de protectores de pantalla, fundas protectoras originales de fabricante para los terminales smartphone y teclado en caso de terminales tablet por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Hasta 1,00 puntos:

Orange: propone un catálogo de dispositivos en continuo proceso de homologación de nuevos terminales, así como actualización del catálogo de forma continua y propone un stock que cumple las cantidades mínimas solicitadas por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación de 0,50 puntos.

Telefónica: se compromete a renovar el catálogo mensualmente incorporando novedades y garantizando la renovación de todos los terminales y propone un stock de seguridad del 10% el cual mejora significativamente el mínimo solicitado por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Vodafone: propone un catálogo de terminales y un stock de seguridad que cumple con requerimientos solicitados en el pliego por lo que, para este criterio se otorga a una puntuación de 0,50 puntos.

Subcriterio 1.3.3.4 Servicio de post-venta o mantenimiento de terminales (hasta 1,50 puntos)

Hasta 1,00 puntos:

Orange: ofrece un servicio post-venta para gestionar la reparación de los terminales detallando los procedimientos y tiempos del servicio ofrecido. Incluye dos modalidades de servicio: servicio de cambio y reparación a domicilio. El servicio cumple con los requerimientos mínimos solicitados en el pliego, pero presenta ciertas limitaciones: el servicio de cambio está limitado a un máximo del 30% de líneas y para la reparación a domicilio no se incluye terminal de préstamos para las tablets por lo que, para este criterio se otora a Orange una puntuación de 0,50 puntos.

Telefónica: ofrece un servicio post-venta para gestionar la reparación de los terminales detallando los procedimientos y tiempos del servicio ofrecido. Ofrece un servicio SWAP que permite la sustitución de un terminal averiado por otro igual cumpliendo los requerimientos mínimos solicitados en el pliego por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Vodafone: ofrece un servicio post-venta para gestionar la reparación de los terminales detallando los procedimientos y tiempos del servicio ofrecido. Ofrece un servicio SWAP que permite la sustitución de un

terminal averiado por otro igual cumpliendo los requerimientos mínimos solicitados en el pliego por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Hasta 0,50 puntos:

Orange: no se incluye mayor topología de incidencias en el servicio post-venta, adicionales a las mínimas requeridas y que aporten un valor diferencial para el CONSORCI por lo que, para este criterio se otorga a Orange una puntuación de 0,00 puntos.

Telefónica: no se incluye mayor topología de incidencias en el servicio post-venta, adicionales a las mínimas requeridas y que aporten un valor diferencial para el CONSORCI por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica una puntuación de 0,00 puntos.

Vodafone: no se incluye mayor topología de incidencias en el servicio post-venta, adicionales a las mínimas requeridas y que aporten un valor diferencial para el CONSORCI por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone una puntuación de 0,00 puntos.

Tras la suma de las puntuaciones de los criterios y subcriterios anteriores, para el criterio 1.3 Servicios de comunicaciones de voz móvil

Se otorga a **Orange** la puntuación total de **11,00 puntos sobre 16,00 puntos.**
Se otorga a **Telefónica** la puntuación total de **14,00 puntos sobre 16,00 puntos.**
Se otorga a **Vodafone** la puntuación total de **14,25 puntos sobre 16,00 puntos.**

2.3.2 Plan de explotación (hasta 5,00 puntos)

Criterio 2.1. Recursos asignados / Medios de soporte (hasta 2,00 puntos)

Hasta 1,00 puntos:

Orange: detalla el equipo de trabajo propuesto el cual está constituido por un Service Manager, un Gestor del Servicio, un Gestor Comercial y un equipo de ingeniería preventa personalizados. Se hace una descripción detallada de las funciones de cada recurso asignado y tareas que llevarán a cabo. Asimismo, se hace una descripción exhaustiva del Centro de Gestión de red, que se encargará de la operación y mantenimiento de la red por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Telefónica: detalla el equipo de trabajo propuesto el cual está constituido por un equipo comercial dedicado con el soporte de un equipo de ingeniería preventa dedicado, un gestor del servicio dedicado, un centro de gestión de clientes CGC como canal de atención telefónica personalizada y un equipo personalizado de facturación. Se realiza una descripción exhaustiva del Centro de Gestión de Clientes. Se incluye un diagrama con los recursos humanos propuestos por Telefónica y una descripción detallada de capacidades, funciones y tareas de cada equipo propuesto por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Vodafone: detalla el equipo de trabajo propuesto el cual está constituido por un asesor comercial un gestor del servicio técnico, un gestor de atención personalizada y un servicio helpdesk. Se hace una descripción detallada de las funciones de cada recurso asignado y tareas a llevar a cabo. Asimismo, se hace una descripción exhaustiva del Centro de Gestión de la red, que se encargará de la atención de todas las incidencias, solicitudes y consultas de los servicios contratados. Describe también los centros Service Assurance Center (SAC) y Atlantic NOA (ANOC), encargados de la monitorización y seguimiento de todas las incidencias por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Hasta 1,00 puntos:

Orange: propone y describe detalladamente las herramientas NetCool y HP Openview para la monitorización y supervisión de los eventos reportados por los diferentes gestores. Se describen los procedimientos de gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones, así como los procedimientos de gestión de incidencias y matriz de escalado por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Telefónica: propone y describe detalladamente el Sistema de Gestión Integral de Clientes (SGIC) y el sistema de gestión de incidencias E-atenció como herramientas web de Telefónica. Se describen los procedimientos de gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones, así como los procedimientos de actualización permanente del inventario de la infraestructura por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Vodafone: propone y describe detalladamente la herramienta SIC-Sirius como herramienta de gestión de red y monitorización. Se describen los procedimientos de gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones, así como los procedimientos para gestionar las incidencias y realizar su seguimiento por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Para el criterio 2.1 Recursos asignados / Medios de soporte:

Se otorga a **Orange** la puntuación total de **2,00 puntos sobre 2,00 puntos.**
Se otorga a **Telefónica** la puntuación total de **2,00 puntos sobre 2,00 puntos.**
Se otorga a **Vodafone** la puntuación total de **2,00 puntos sobre 2,00 puntos**.

Criterio 2.2. Actividades soporte (hasta 3,00 puntos)

Hasta 1,00 puntos:

Orange: se describe detalladamente los servicios de gestión y operación incluyendo la gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones, gestión de incidencias, gestión de inventario y documentación del servicio y gestión de la facturación por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Telefónica: se describe detalladamente los servicios de gestión y operación incluyendo la gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones, así como la gestión del inventario de los servicios contratados y sus características y gestión de incidencias y facturación por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Vodafone: se describe detalladamente los servicios de gestión y operación incluyendo la gestión de cambios, altas, bajas y modificaciones, así como la gestión del inventario y documentación y las consultas técnicas, soporte técnico y formación por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Hasta 1,00 puntos:

Orange: se describe detalladamente los servicios de supervisión y garantía, soporte y mantenimiento el cual se encarga de los servicios de monitorización y control, así como de los mantenimientos preventivos, correctivos y adaptativos por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Telefónica: se describe detalladamente los servicios de supervisión y garantía, soporte y mantenimiento detallando los centros de soporte, control, mantenimiento, supervisión y diagnosis, gestión integral de empresas, servicios avanzados, centros nacionales de supervisión y operación de infraestructuras indicando las actividades y funciones que realizan por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Vodafone: se describe detalladamente los servicios de supervisión y garantía, soporte y mantenimiento detallando la herramienta de monitorización para la gestión de usuarios, tráfico, alarmas, configuración, e informes del servicio entre otros. Se realiza una descripción detallada de los mantenimientos preventivos y correctivos e informes disponibles por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Hasta 1,00 puntos:

Orange: se describe detalladamente los servicios de seguimiento incluyendo la descripción de los tipos de informes ofrecidos (informes de ANS, de operación e incidencias y de disponibilidad del servicio). Se ofrece el portal de gestión EGEO, desde el cual se puede acceder a la información de facturación, estadísticas e inventarios entre otros por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Telefónica: se describe detalladamente los servicios de seguimiento incluyendo la descripción de los tipos de informes ofrecidos (informes de tránsito, ocupación, gráficas de rendimiento, propuestas de mejora, SLA y penalizaciones) y contenido de la facturación. Se ofrece la herramienta OpenView Performance Insight (OVPI) para la gestión del rendimiento de la red por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima de 1,00 puntos.

Vodafone: se describe detalladamente los servicios de seguimiento incluyendo la descripción de los tipos de informes ofrecidos (informes de carácter general e informes de carácter técnico) los canales de comunicación, así como una descripción detallada de la plataforma de gestión Área de Clientes de Vodafone y contenido de la facturación por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima total de 1,00 puntos.

Para el criterio 2.2 Actividades:

Se otorga a **Orange** la puntuación total de **3,00 puntos sobre 3,00 puntos.**
Se otorga a **Telefónica** la puntuación total de **3,00 puntos sobre 3,00 puntos.**
Se otorga a **Vodafone** la puntuación total de **3,00 puntos sobre 3,00 puntos.**

2.3.3 Plan de calidad (hasta 5,00 puntos)

Criterio 3.1. Metodología del operador para garantizar el cumplimiento de los compromisos (hasta 0,50 puntos)

Orange: hace uso de la metodología TTM en la gestión del lanzamiento de productos y en la gestión de proyectos de soporte e infraestructura. Además, hace referencia al marco referencial de procesos, ETOM e ITIL para ofrecer la calidad en la prestación de servicios continuos. Detalla la garantía de calidad del servicio prestado, la organización para la gestión de la calidad, proceso de obtención de la voz del cliente, calidad en las operaciones y en la red, así como certificaciones de calidad por lo que, para este criterio se otorga a Orange la puntuación máxima total de 0,50 puntos.

Telefónica: hace uso de su metodología propia SIS SIGMA para garantizar el cumplimiento de los compromisos. Se describen también metodologías de gestión, seguimiento, control del servicio y cumplimiento de compromisos, aportando un ejemplo gráfico sobre un informe de cumplimiento de ANS por lo que, para este criterio se otorga a Telefónica la puntuación máxima total de 0,50 puntos.

Vodafone: hace uso del Modelo de Excelencia Empresarial de la European Foundation for Quality (EFQM) como modelo de gestión y de trabajo, orientado tanto a la satisfacción de sus clientes, como al cumplimiento de los requisitos establecidos. Detalla el procedimiento de mejora continua del servicio e informe de calidad de servicio Vodafone por lo que, para este criterio se otorga a Vodafone la puntuación máxima total de 0,50 puntos.

Para el criterio 3.1 Metodología del operador para garantizar el cumplimiento de los compromisos:

Se otorga a **Orange** la puntuación total de **0,50 puntos sobre 0,50 puntos.**
Se otorga a **Telefónica** la puntuación total de **0,50 puntos sobre 0,50 puntos.**
Se otorga a **Vodafone** la puntuación total de **0,50 puntos sobre 0,50 puntos.**

Criterio 3.2. SLAs y mecanismos de penalización propuestos (hasta 4,50 puntos)

Servicios y sistemas de voz fija (hasta 1,50 puntos):

Orange: aporta mejoras en menos del 20% de los parámetros (SLA y penalizaciones) a evaluar, por lo que se le otorga 0,00 puntos.

Telefónica: aporta mejoras en el 89% de los parámetros (SLA y penalizaciones) a evaluar, por lo que se otorga la puntuación máxima.

Vodafone: aporta mejoras en el 83% de los parámetros (SLA y penalizaciones) a evaluar, por lo que se otorga la puntuación máxima.

Servicios a Internet y PaP (hasta 1,50 puntos):

Orange: aporta mejoras en un 22% de los parámetros (SLA y penalizaciones) a evaluar, por lo que se le otorgan 0,50 puntos

Telefónica: aporta mejoras en el 94% de los parámetros (SLA y penalizaciones) a evaluar, por lo que se otorga la puntuación máxima.

Vodafone: aporta mejoras en el 89% de los parámetros (SLA y penalizaciones) a evaluar, por lo que se otorga la puntuación máxima.

Servicios móviles (hasta 1,50 puntos):

Orange: aporta mejoras en menos del 20% de los parámetros (SLA y penalizaciones) a evaluar, por lo que se le otorga 0 puntos.

Telefónica: aporta mejoras en el 83% de los parámetros (SLA y penalizaciones) a evaluar, por lo que se otorga la puntuación máxima.

Vodafone: aporta mejoras en el 79% de los parámetros (SLA y penalizaciones) a evaluar, por lo que se otorga la puntuación máxima.

Para el criterio 3.2 SLAs y mecanismos de penalización propuestos:

Se otorga a **Orange** la puntuación total de **0,50 puntos sobre 4,50 puntos.**
Se otorga a **Telefónica** la puntuación total de **4,50 puntos sobre 4,50 puntos.**
Se otorga a **Vodafone** la puntuación total de **4,50 puntos sobre 4,50 puntos.**

2.3.4 Plan de implantación (hasta 5,00 puntos)

Criterio 4.1. Metodología, actividades previstas, recursos y calendario (hasta 2,50 puntos)

Hasta 1,50 puntos:

Orange: se describe detalladamente la metodología de proyecto, junto con las fases de implantación y tareas asociadas. Hace uso de la metodología Synergy, basada en las mejores prácticas del PMI. Se describen las actividades previas a la planificación, la fase de planificación incluyendo cronograma (Project) detallado por fase y tarea, lanzamiento del proyecto, validación del proyecto, coordinación de la