

ANÀLISI DE LES OFERTES PER A LA
“CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS DE L’AJUNTAMENT DE BARCELONA”
VALORACIÓ CRITERIS JUDICI DE VALOR
LOT 5: ACCÉS INTERNET DISTRIBUÏT

Març 2021

ANÀLISI DE LES OFERTES PER A LA
“CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS DE L’AJUNTAMENT DE BARCELONA”

VALORACIÓ CRITERIS JUDICI DE VALOR

LOT 5: ACCÉS INTERNET DISTRIBUÏT

1.	INTRODUCCIÓ	1
2.	ANÀLISI DE LES PROPOSTES DEL LOT 5.....	2
2.1	PROPOSTES REBUDES.....	2
2.2	AVALUACIÓ CRITERIS JUDICI DE VALOR	2
2.2.1	Criteris de valoració.....	2
2.2.2	Valoració de les propostes	4
2.2.3	Avaluació de les propostes	5

1. INTRODUCCIÓ

El present document presenta l'anàlisi de les ofertes rebudes en resposta al **LOT 5** del plec d'especificacions tècniques pel contracte de serveis de telecomunicacions de l'Ajuntament de Barcelona.

- ✓ La documentació de referència, base per a l'anàlisi de les ofertes, és:
 - Plec d'especificacions tècniques i annexes al plec.
 - Plec administratiu.
- ✓ Documents de les ofertes rebudes:
 - Documentació per a la ponderació dels criteris d'adjudicació avaluables en base a judicis de valor i en base a criteris automàtics.
 - Oferta econòmica.
- ✓ Les especificacions tècniques per a la petició d'ofertes contemplaven un total de 5 lots que integren els següents serveis:
 - LOT 1 – Serveis i sistemes de veu fixa i serveis de dades.
 - LOT 2 – Serveis mòbils.
 - LOT 3 – Numeració especial.
 - LOT 4 – Accés Internet centralitzat.
 - LOT 5 – Accés Internet distribuït.

El present document presenta l'anàlisi dels **criteris avaluables segons judici de valor (SOBRE ELECTRÒNIC B)** de les ofertes rebudes en resposta al **LOT 5 – Accés Internet distribuït**.

2. ANÀLISI DE LES PROPOSTES DEL LOT 5

2.1 PROPOSTES REBUDES

Les ofertes rebudes en resposta al plec d'especificacions, classificades segons ordre alfabètic, són:

1. Telefónica de España S.A.U., en endavant, Telefónica.

2.2 AVALUACIÓ CRITERIS JUDICI DE VALOR

2.2.1 Criteris de valoració

Els criteris de valoració avaluables en base a judicis de valor aplicats per a realitzar l'anàlisi de les diferents ofertes es basen en el següent quadre:

L5.1. ASPECTES QUE ES VALORARAN AMB CRITERIS DE JUDICI DE VALOR	Punts
L5.1.1. Solució tècnica proposada	10,00
• Accés a Internet distribuït	10,00
- Equipament proposat per a cada tipologia de servei	2,00
- Descripció detallada de la seguretat i redundància del servei	2,00
- Mecanismes alternatius de connexió inclosos de partida	4,00
- Solucions de valor afegit incloses de partida	2,00
L5.1.2. Pla d'explotació	10,00
• Disponibilitat i recursos del servei de gestió	4,50
- Servei de gestió personalitzada (Oficina Tècnica d'Explotació)	3,00
- Gestió comercial proposta	1,00
- Descripció del centre remot de gestió de la xarxa	0,50
• Tasques	4,50
- Serveis de gestió i operació	2,50
- Serveis de supervisió i garantia, suport i manteniment	1,00
- Serveis de seguiment	1,00
• Descripció de la plataforma de gestió (eines)	0,50
• Obtenció de dades d'ús en temps real (plataforma/API)	0,50
L5.1.3. Pla de qualitat	0,50
• Metodologia del proveïdor per a garantir el compliment dels compromisos	0,50

L5.1.4. Pla d'implantació	9,00
• Fases i Calendari d'Implantació	1,00
• Oficina Tècnica d'Implantació	3,00
• Activitats	5,00
- Conjunt de tasques a realitzar per tipus de servei o sistema a implantar	1,50
- Metodologia de projecte	0,25
- Pla de portabilitat/migració previst	2,00
- Metodologia i detall de les proves a realitzar	0,25
- Solucions i mecanismes d'emergències i contingències proposats	1,00
L5.1.5. Pla de formació	0,50
• Contingut dels cursos inclosos en el pla de formació proposat	0,50
TOTAL LOT 5	30,00

Per a la valoració dels apartats abans indicats, s'atendrà els següents paràmetres, assignant-se la corresponent puntuació en funció de la taula que s'indica a continuació.

Descripció	Puntuació
A: Nivell de presentació detallat en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat molt adequat i amb valor molt diferencial (compleix els requisits mínims i afegeix millores o aspectes diferencials que es consideren molt significatius respecte a allò requerit).	100% puntuació màxima del criteri avaluat
B: Nivell de presentació detallat en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat adequat i valor diferencial (compleix els requisits mínims i afegeix alguna millora o aspecte diferencial que es considera significatiu respecte a allò requerit).	80% puntuació màxima del criteri avaluat
C: Nivell de presentació detallat en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat acceptable (compleix els requisits mínims, sense aportar millores o aspectes diferencials que es considerin significatius).	40% puntuació màxima del criteri avaluat
D: Nivell de presentació superficial en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat mínim (compleix els requisits mínims, sense aportar millores o aspectes diferencials que es considerin significatius, però amb algun aspecte rellevant no prou desenvolupat o explicitat, etc).	20% puntuació màxima del criteri avaluat
E: Nivell de presentació superficial en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat mínim (compleix els requisits mínims, sense aportar millores o aspectes diferencials que es considerin significatius, però amb alguna deficiència lleu, diversos aspectes rellevants no prou desenvolupats o explicitats,	0% puntuació màxima del criteri avaluat

2.2.2 Valoració de les propostes

La taula adjunta presenta el resum de puntuació de les propostes presentades, en funció dels criteris d'avaluació anteriorment explicats:

		Telefónica
L5.1. ASPECTES QUE ES VALORARAN AMB CRITERIS DE JUDICI DE VALOR	Punts	Puntuació
L5.1.1. Solució tècnica proposada	10,00	8,80
• Accés a Internet distribuït	10,00	8,80
- Equipament proposat per a cada tipologia de servei	2,00	2,00
- Descripció detallada de la seguretat i redundància del servei	2,00	1,60
- Mecanismes alternatius de connexió inclosos de partida	4,00	3,20
- Solucions de valor afegit inclosos de partida	2,00	2,00
L5.1.2. Pla d'explotació	10,00	8,00
• Disponibilitat i recursos del servei de gestió	4,50	4,40
- Servei de gestió personalitzada (Oficina Tècnica d'Explotació)	3,00	3,00
- Gestió comercial proposta	1,00	1,00
- Descripció del centre remot de gestió de la xarxa	0,50	0,40
• Tasques	4,50	2,80
- Serveis de gestió i operació	2,50	2,00
- Serveis de supervisió i garantia, suport i manteniment	1,00	0,40
- Serveis de seguiment	1,00	0,40
• Descripció de la plataforma de gestió (eines)	0,50	0,40
• Obtenció de dades d'ús en temps real (plataforma/API)	0,50	0,40
L5.1.3. Pla de qualitat	0,50	0,40
• Metodologia del proveïdor per a garantir el compliment dels compromisos	0,50	0,40
L5.1.4. Pla d'implantació	9,00	8,00
• Fases i Calendari d'Implantació	1,00	0,80
• Oficina Tècnica d'Implantació	3,00	3,00
• Activitats	5,00	4,20
- Conjunt de tasques a realitzar per tipus de servei o sistema a implantar	1,50	1,50
- Metodologia de projecte	0,25	0,10
- Pla de portabilitat/migració previst	2,00	1,60
- Metodologia i detall de les proves a realitzar	0,25	0,20
- Solucions i mecanismes d'emergències i contingències proposats	1,00	0,80
L5.1.5. Pla de formació	0,50	0,50
• Contingut dels cursos inclosos en el pla de formació proposat	0,50	0,50
TOTAL LOT 5	30,00	25,70

La proposta de Telefónica obté un total de 25,70 punts sobre 30 punts referents a criteris avaluable segons judici de valor.

2.2.3 Avaluació de les propostes

De l'anàlisi de les propostes rebudes es deriven les següents consideracions, per a cadascun dels conceptes definits en el plec de prescripcions tècniques:

2.2.3.1 SOLUCIÓ TÈCNICA PROPOSADA. Puntuació màxima 10 punts.

- ✓ **Equipament proposat per a cada tipologia de servei. Màxim 2 punts.** Es valoraran les millores de les especificacions tècniques de l'equipament proposat, amb referència als requeriments mínims exposats al plec tècnic. La tecnologia i característiques proposades per a cadascun dels enllaços NO es valoraran en aquest apartat, sinó segons criteris automàtics.
 - Telefónica proposa equips integrats All-in-One (ONT+ROUTER) en el cas dels accessos FTTH (models Mitrastar HGU GPT-2541GNAC o Askey HGU RFT3505VW), passant de dos equips en casa de client a tan sols un. Els equips disposen de 4 ports Gigabit Ethernet i dos punts d'accés sense fils WiFi, per dos bandes WiFi, un a la banda de 2.4GHz (802.11n) i un altre a la banda de 5GHz (802.11ac) (dues xarxes sense fils habilitades) i pot proporcionar diversos canals de vídeo d'alta definició (HDTV) i velocitats fins a 1GB. Els equips en el cas dels accessos DSL són ZyXEL P8701T, amb 4 ports Fast Ethernet/Ethernet i WiFi 802.11n. **Es considera que els equips proposats presenten diverses millores respecte als requeriments mínims sol·licitats en el plec, per tant, se li atorga una A a Telefónica en aquest apartat, el que es correspon a 2 punts.**
- ✓ **Descripció detallada de la seguretat i redundància del servei. Màxim 2 punts.** Es valoraran les capacitats tècniques dels licitadors per prestar el servei, amb referència als requeriments mínims exposats al plec tècnic, en quant als següents aspectes:
 - Arquitectura de xarxa (protecció davant caigudes en la xarxa de l'operador). Es valorarà segons criteris tècnics i d'aplicació a l'Ajuntament els mecanismes de contingència a nivell de solució global de la xarxa que donarà servei als diferents centres de l'Ajuntament.
 - Plans de contingència per a recuperar el servei i mesures de contingència previstes. Es valorarà segons criteris tècnics i d'aplicació a l'Ajuntament el pla de contingència i mesures de contingència previstes.
 - Telefónica descriu la seva arquitectura de xarxa per prestar el servei (tots els serveis de connectivitat proposats es suporten en la seva totalitat amb infraestructura pròpia de Telefónica), els acords de peering a nivell mundial dels que disposa i els plans de contingència de xarxa. Com a mesura de contingència, es proposa utilitzar accessos mòbils com a solució d'emergència per a accessos temporals urgents o com a mesura de contingència (a la proposta s'inclouen de partida 6 equips amb accés mòbil addicionals). **Es considera que la proposta de Telefónica presenta una xarxa robusta per garantir un alt nivell de servei a Barcelona, i que es proposen plans i mesures de contingència en línia amb els requeriments, incloent de partida un petit estoc d'elements, per tant, se li atorga una B a Telefónica en aquest apartat, el que es correspon a 1,60 punts.**
- ✓ **Mecanismes alternatius de connexió inclosos de partida. Màxim 4 punts.** Es valorarà positivament les ofertes que incloguin mecanismes alternatius de connexió inclosos de partida. El possible backup mòbil **per a tots els serveis** NO es valorarà en aquest apartat, sinó segons criteris automàtics.
 - Telefónica proposa com a mecanisme alternatiu de connexió la connexió de backup mòbil amb tecnologia d'accés 5G Ready, de tal manera que tant la SIM, com la tarifa plana estarà aprovisionada a la xarxa amb 5G com a solució tecnològica de partida quan aquesta xarxa sigui operativa. En els centres on s'instal·li aquesta solució, s'instal·larà un segon equip (Teldat) a banda del principal, aquest equip permet incorporar funcionalitats SD-WAN, disposar de ports addicionals (4+8 ports addicionals Gigabit Ethernet per la LAN, 1 d'ells amb possibilitat de PoE) i vé equipat amb la SIM 4G/5G corresponent i amb el tràfic de dades necessari. **Es considera que la proposta com a mecanisme alternatiu de connexió es correspon amb els requeriments, i que els equips proposats com a segon equip per**

aplicar aquest mecanisme alternatiu de connexió presenten aspectes que poden suposar una millora respecte als requeriments mínims sol·licitats en quant a equipament a les seues on s'instal·lin (per exemple, ports addicionals), per tant, se li atorga una B a Telefónica en aquest apartat, el que es correspon a 3,20 punts.

- ✓ **Solucions de valor afegit incloses de partida. Màxim 2 punts.** Es valorarà positivament les ofertes que incloguin solucions de valor afegit incloses de partida (per exemple SD-WAN). El possible servei de filtratge de continguts NO es valorarà en aquest apartat, sinó segons criteris automàtics.
 - Telefónica proposa com a solució de valor afegit inclosa de partida la tecnologia SD-WAN, basada en tecnologia SDN del fabricant Teldat, que inclou 1 equip central a desplegar en el CPD de l'Ajuntament, equipaments remots per SD-WAN i eina de gestió i visibilitat. Entre les nombroses funcionalitats que aporta la solució (visualització a temps real del tràfic, monitorització i gestió unificada, balanceig, optimització, equip compatible per incorporar la solució de backup mòbil, etc) destaquen també les funcionalitats que proporciona l'eina centralitzada de configuració remota d'equips i d'autoprovisió per facilitar la instal·lació d'equipaments i la seva substitució (ZTP, Zero Touch Provisioning). **Es considera que s'inclou una solució de valor afegit de partida amb nombroses funcionalitats, que també simplifiquen el desplegament de la solució en organitzacions que disposen de nombrosos centres, com és el cas de l'Ajuntament, per tant, se li atorga una A a Telefónica en aquest apartat, el que es correspon a 2 punts.**

En quant a l'assignació de puntuacions referents a l'apartat de SOLUCIÓ TÈCNICA PROPOSADA (puntuació màxima 10 punts):

- ✓ Telefónica obté una puntuació de 8,80 punts.

2.2.3.2 PLA D'EXPLOTACIÓ. Puntuació màxima 10 punts.

✓ Disponibilitat i recursos del servei de gestió. Puntuació màxima 4,50 punts.

- **Servei de gestió personalitzada (Oficina Tècnica d'Explotació). Màxim 3 punts.** Es valorarà el model organitzatiu/model de relació i descripció de l'equip dedicat proposat (disponibilitat del servei, integrants, perfil professional dels integrants, dimensionat de recursos humans per perfil, dedicació, certificacions, tasques, horaris i ubicació per perfils, matriu d'escalat, etc) durant la fase d'explotació dels serveis, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic.
 - Telefónica posa a disposició de l'Ajuntament, el grup d'Enginyeria de Clients de Catalunya amb coneixement de les últimes tecnologies, a més d'una Oficina Tècnica d'Explotació (OTE) amb els perfils sol·licitats en el plec, que disposen de la formació i certificacions sol·licitades, i que realitzaran les tasques assignades a cada perfil, segons els horaris i disponibilitat del servei requerits. A més, els recursos proposats milloren en tots els perfils els anys d'experiència sol·licitats en el plec, i com a millora addicional, els recursos proposats s'ofereixen amb dedicació 100% a l'Ajuntament. A més, a banda d'establir la realització dels comitès sol·licitats (Comitè de Direcció i Comitè de Seguiment), s'estableixen altres comitès que garanteixen la correcta gestió dels serveis a través de tres nivells d'actuació i decisió (estratègic: Comitè de Direcció, tàctic: Comitè de Seguiment i Comitè Tecnològic i operatiu: Comitè de Projectes, Comitè Operatiu i Comitè de Crisi), i es considera l'existència de nivells de relació addicionals, com un model de relació amb tercers (altres proveïdors) format per dos comitès addicionals, Comitè de Gestió i Comitè de Resolució Operativa, i s'estableix un nivell de relacions institucionals. **Es considera que la proposta de Telefónica conté diverses millores respecte als requeriments mínims sol·licitats en quant a model organitzatiu / model de relació (inclusió de comitès i nivells de relació addicionals, aportant així més nivells d'interlocució, escalat i nivell de gestió personalitzada dins el model de relació proposat amb l'Ajuntament) i en quant a l'equip dedicat proposat (millora notable de l'experiència dels recursos proposats en tots els perfils, dedicació 100% dels recursos per a l'Ajuntament) per tant, se li atorga una A a Telefónica en aquest apartat, el que es correspon a 3 punts.**
- **Gestió comercial proposada. Màxim 1 punt.** Es valorarà el conjunt d'activitats previstes i detall exposat (interlocutors, perfils, horaris, canals de contacte, eines, etc.) en relació amb els processos de gestió comercial, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic.
 - Telefónica proposa un equip comercial d'atenció personalitzada, presencial i exclusiu format per un Key Account Manager i quatre Executius de Vendes per realitzar les tasques de gestió comercial (indicant procediments d'atenció, interlocutors, perfils, horari de disponibilitat, canals de contacte, eines, etc). L'equip comercial compta, a més, amb el suport de la Unitat d'Enginyeria (Responsable i 3 Enginyers de Client) i l'equip de comercials especialistes de producte TI (Responsable i 3 Enginyers especialistes). **Es considera que la proposta millora notablement els requeriments del plec aportant quatre recursos addicionals comercials d'atenció personalitzada amb coneixement de l'Ajuntament, per tant, se li atorga una A a Telefónica en aquest apartat, el que es correspon a 1 punt.**
- **Descripció del centre remot de gestió de la xarxa. Màxim 0,50 punts.** Es valorarà el detall exposat en relació amb el centre remot de gestió de xarxa del licitador.
 - Telefónica descriu de forma detallada els centres de gestió 24x7x365 (Centres de Suport, Centres Tècnics de Servei, Centres de Supervisió), a més de la seva capacitat logística (magatzem central, magatzems multiprovincials, punts de lliurament), amb centres especialitzats en els serveis del lot com el Centre Connectivitat Empreses, **pel que se li atorga una B a Telefónica en aquest apartat, el que es correspon a 0,40 punts.**

✓ **Tasques. Puntuació màxima 4,50 punts.**

- **Serveis de gestió i operació: Màxim 2,50 punts.** - **Gestió de canvis, altes, baixes i modificacions.** Es valorarà el conjunt d'activitats previstes i detall exposat (interlocutors, canals de contacte, eines, etc.) en relació amb els processos necessaris relacionats amb la gestió de canvis/altes/baixes/modificacions, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic. - **Gestió recurrent de l'inventari i documentació.** Es valorarà el conjunt d'activitats previstes i detall exposat (interlocutors, canals de contacte, eines, tipus d'inventaris oferts i contingut, actualització, accés a l'inventari, etc.) en relació amb els processos de gestió permanent d'inventari/documentació, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic. - **Consultes i suport tècnic.** Es valorarà el conjunt d'activitats previstes i detall exposat (interlocutors, canals de contacte, eines, etc.) en relació amb els processos de consultes i suport tècnic, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic. - **Gestió de la facturació.** Es valorarà el format, contingut i nivell de detall dels informes/fitxers sol·licitats que s'ofereixen, les funcionalitats ofertes i la gestió amb aplicatius quant a aquest àmbit i els procediments de seguiment i revisió de la facturació, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic.
 - Telefónica posa a disposició de l'Ajuntament una plataforma web de gestió (finestreta única) a través de la qual l'OTE i l'Ajuntament poden gestionar i consultar els diversos serveis de gestió i operació (gestió canvis, altes, baixes i modificacions, gestió recurrent de l'inventari i documentació amb la utilització d'una base de dades per a la gestió de la configuració (CMDB), consultes i suport tècnic, i gestió de la facturació). En quant a la tasca de gestió de la facturació, s'inclou un perfil especialista en facturació per realitzar les tasques sol·licitades. **Es considera que les tasques de gestió i operació proposades es descriuen de manera detallada i s'adeqüen als requeriments sol·licitats, incloent una eina web per realitzar el seguiment de les sol·licituds, consultar l'inventari i la facturació on-line, garantint així un nivell de qualitat molt adequat, i aportant algun aspecte diferencial que es considera significatiu (per exemple, l'eina per a la gestió de la configuració és accessible via web, s'inclou un perfil especialista en facturació per aquesta tasca), de manera que se li atorga a Telefónica una B en aquest apartat, el que es correspon amb 2 punts.**
- **Serveis de supervisió i garantia, suport i manteniment. Màxim 1 punt.** - **Monitorització i control.** Es valorarà segons criteris tècnics i d'aplicació a l'Ajuntament la descripció de procediments i horaris establerts per a oferir la monitorització i control dels serveis contractats, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic. La possible Plataforma / equips per monitorització i configuració remota NO es valorarà en aquest apartat, sinó segons criteris automàtics. - **Manteniment dels serveis contractats.** Manteniment preventiu. Manteniment correctiu. Es valorarà segons criteris tècnics i d'aplicació a l'Ajuntament la descripció dels procediments (notificació, gestió i resolució d'avaries) i horaris establerts per a oferir el manteniment dels serveis contractats, tant a nivell preventiu com correctiu, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic.
 - Telefónica descriu les tasques de monitorització 24x7x365 i manteniment preventiu i correctiu 24x7x365, així com els procediments de gestió i escalat d'avaries, que seran realitzades per l'Àrea d'Operació (CGE) ubicada dins de l'OTE, així com les eines utilitzades per a realitzar aquestes tasques. **Es considera que les tasques de supervisió i garantia, suport i manteniment proposades es descriuen de manera bastant detallada i s'adeqüen als requeriments sol·licitats, sense aportar millores o aspectes diferencials que es considerin significatius, de manera que se li atorga una C en aquest apartat, el que es correspon amb 0,40 punts.**
- **Serveis de seguiment. Màxim 1 punt.** **Elaboració d'informes d'ANSs, d'informes d'operació, d'informes dels principals indicadors de servei i de millora i tendències.** Es valorarà el detall ofert en relació amb el format i contingut dels informes. S'annexaran exemples o mostres d'informes que es presentin i la

periodicitat de lliurament que es proposi en l'oferta referent als potencials informes que es rebran al llarg del contracte per a cadascun dels serveis oferts, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic.

- Telefónica descriu el contingut dels informes que elaborarà, que són els requerits (informes d'ANSs, d'operació, i dels principals indicadors de servei i de millora i tendències) que podran ser consultats a través de la plataforma de gestió web proporcionada a l'Ajuntament. Es realitzarà una reunió mensual per presentar l'informe mensual d'ANS, el qual estarà disponible a la plataforma. **Es considera que les tasques de seguiment proposades es descriuen de manera bastant detallada i s'adeqüen als requeriments sol·licitats, sense aportar millores o aspectes diferencials que es considerin significatius, de manera que se li atorga una C en aquest apartat, el que es correspon amb 0,40 punts.**

- ✓ **Descripció de la plataforma de gestió (eines) del proveïdor per a facilitar els serveis d'explotació. Màxim 0,50 punts.** Es valorarà la plataforma o eines de gestió incloses per a facilitar l'explotació de serveis (funcionalitats, tecnologia, forma d'integració amb els sistemes de l'Ajuntament, etc.), valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic.

- Telefónica descriu la plataforma de gestió que posarà a disposició de l'Ajuntament (Aitana/WOCU), que és una plataforma en mode cloud disponible 24x7 amb connexió segura SSL i des de la qual es podran realitzar totes les tasques sol·licitades a través dels diversos mòduls dels que disposa. També es descriuen les eines que es proporcionaran per gestionar la solució SD-WAN (CNM i Visualizer). **Es considera que les eines proposades s'adeqüen als requeriments sol·licitats, facilitant i agilitzant la gestió de totes les tasques relacionades amb els serveis sol·licitats i permetent accedir a l'Ajuntament de manera remota al seguiment i consulta de les mateixes, a més d'aportar algun aspecte diferencial que es considera significatiu (per exemple, la plataforma permet la integració amb eines com SAP © de facturació i BMC Remedy per registrar a la plataforma els avisos d'avaría generats per aquesta eina), de manera que se li atorga una B en aquest apartat, el que es correspon amb 0,40 punts.**

- ✓ **Obtenció de dades d'ús en temps real (plataforma/API). Màxim 0,50 punts.** Es valorarà si el proveïdor incorpora sense cost addicional una plataforma per a l'obtenció d'ús dels enllaços en temps real o proporciona algun tipus d'API que ajudi a obtenir aquestes dades, valorant-se en cas d'existir l'eina i els beneficis que proporcionarà a l'Ajuntament

- A la proposta de Telefónica, la plataforma de gestió proposada es pot integrar amb l'eina de monitorització inclosa per extreure algunes dades en temps real en el cas dels equips no SD-WAN. En el cas dels equips SD-WAN s'inclou una eina de monitorització específica que proporciona un ampli ventall de dades en temps real d'ús dels enllaços. **Es considera que el servei de monitorització proposat permet disposar de dades en temps real, millorant en especial les dades possibles a obtenir respecte els requeriments en el cas de l'eina SD-WAN (per exemple, es pot obtenir dades en temps real del tràfic de les aplicacions), per tant, se li atorga a Telefónica una B en aquest apartat, el que es correspon amb 0,40 punts.**

En quant a l'assignació de puntuacions referents a l'apartat de PLA D'EXPLOTACIÓ (puntuació màxima 10 punts):

- ✓ **Telefónica obté una puntuació de 8 punts.**

2.2.3.3 PLA DE QUALITAT. Puntuació màxima 0,50 punts.

- ✓ **Metodologia del proveïdor per garantir el compliment dels compromisos. Màxim 0,50 punts.** Es valorarà segons criteris tècnics i d'operació de l'Ajuntament, els procediments de control de ANS i afectacions en preu per incompliment d'objectius, els procediments de confrontació de les dades proporcionades i les dades de l'Ajuntament, els procediments de comunicació i revisió dels compromisos, i el límit màxim global de afectació en preu per incompliment d'objectius proposat (el límit mínim global d'aplicació establert en el plec és un 10%), valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic.
 - La proposta de Telefónica descriu els procediments de control dels ANS i afectacions, de confrontació de dades, el procediment per afegir nous ANS, i els procediments de comunicació i revisió dels compromisos, així com la metodologia per garantir el seu compliment i les certificacions de qualitat de les que disposa (ISO, certificació individual de serveis segons l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), etc). **Es considera que tots aquests aspectes es descriuen de manera detallada i s'adeqüen als requeriments sol·licitats per garantir el compliment dels compromisos segons les necessitats de l'Ajuntament, aportant alguna millora (per exemple, es millora el límit màxim global d'afectació en preu per incompliment d'objectius situant-lo en un 11%). Per això, se li atorga a Telefónica una B en aquest apartat, el que es correspon amb 0,40 punts.**

En quant a l'assignació de puntuacions referents a l'apartat de PLA DE QUALITAT (puntuació màxima 0,50 punts):

- ✓ **Telefónica obté una puntuació de 0,40 punts.**

2.2.3.4 PLA D'IMPLANTACIÓ. Puntuació màxima 9 punts.

- ✓ **Fases i Calendari d'Implantació. Màxim 1 punt.** En relació amb el calendari, es valorarà el detall ofert quant a fases o etapes, i es valoraran positivament les propostes que minimitzin la durada estimada total del procés d'implantació (màxim 6 mesos).
 - Telefónica descriu en la seva proposta les fases per a realitzar la implantació dels serveis sol·licitats, indicant per cadascuna d'elles el calendari proposat i els recursos responsables en cada fase. A més, proposa un termini d'implantació màxim de 40 dies per realitzar el subministrament de nous accessos de major velocitat i canvis de routers on correspongui, el que millora de forma significativa els requeriments del plec en quant a termini màxim d'implantació. **Es considera que la proposta proporciona un detall exhaustiu de les fases, que s'adeqüen als requeriments sol·licitats, i a més millora el calendari del procés d'implantació, per tant, se li atorga a Telefónica una B en aquest apartat, el que es correspon amb 0,80 punts.**
- ✓ **Oficina Tècnica d'Implantació. Màxim 3 punts.** Es valorarà el perfil de l'equip de projecte assignat (horaris, integrants, perfil professional dels integrants i certificacions, nombre de recursos per perfil, dedicació per perfils, tasques per perfil, ubicació, matriu d'escalat, etc.) durant les diferents fases del procés d'implantació, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic.
 - Telefónica posa a disposició de l'Ajuntament una Oficina Tècnica d'Implantació (OTI) amb els perfils sol·licitats, que disposen de la formació i certificacions sol·licitades, i que realitzaran les tasques assignades a cada perfil sol·licitades. A més, els recursos proposats milloren en tots els perfils els anys d'experiència sol·licitats, i com a millora addicional, tots els recursos proposats s'ofereixen amb dedicació 100% a l'Ajuntament durant tot el procés d'implantació. L'Oficina tindrà suport de diverses àrees de Telefónica, com l'àrea comercial, enginyeria de clients, centres tècnics, operacions, etc. **Es considera que l'equip i l'organització proposats per Telefónica assegura la correcta implantació dels serveis, incloent també diverses millores respecte als requeriments mínims sol·licitats (per exemple, millora notable de l'experiència dels recursos proposats en tots els perfils, dedicació 100% a l'Ajuntament de tots els perfils (inclosos aquells on no es sol·licitava), etc) per tant, se li atorga una A a Telefónica en aquest apartat, el que es correspon a 3 punts.**
- ✓ **Activitats. Puntuació màxima 5 punts.**
 - **Conjunt de tasques a realitzar per tipus de servei o sistema a implantar. Màxim 1,50 punts.** Es valorarà segons criteris tècnics i d'aplicació a l'Ajuntament, el detall exposat en relació amb el conjunt de tasques a realitzar i activitats previstes. Així mateix, es valorarà la presentació de manera detallada i la coherència de la planificació de fites de cada fase per a la posada en producció de cada servei o sistema a implantar, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic.
 - Telefónica descriu en la seva proposta totes les tasques a realitzar en cada fase de forma molt detallada, presentant una planificació coherent de tasques i activitats per assegurar la correcta implantació dels serveis, **per tant, se li atorga una A en aquest apartat, el que es correspon amb 1,50 punts.**
 - **Metodologia de projecte. Màxim 0,25 punts.** Es valorarà segons criteris tècnics i d'aplicació a l'Ajuntament, el detall exposat en relació amb metodologia de projecte utilitzada i seguiment del mateix, així com els procediments i documentació de seguiment associats a cada tasca, durant la fase d'implantació / transició, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic.
 - Telefónica detalla de forma breu la seva metodologia pròpia de gestió de projectes, sense aportar millores o aspectes diferencials que es considerin significatius respecte els requeriments, **per tant, se li atorga una C en aquest apartat, el que es correspon amb 0,10 punts.**

- **Pla de portabilitat/migració previst. Màxim 2 punts.** Es valorarà segons criteris tècnics i d'aplicació a l'Ajuntament, el detall exposat en relació amb el pla de portabilitat / migració previst, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic.
 - Telefónica és l'actual prestatari del servei, però descriu de forma bastant detallada el pla de portabilitat / migració previst, ja que en la majoria de les seues realitzarà el subministrament de nous accessos de majors velocitats i canvi de router adient a la tipologia proposada. **Per tant, se li atorga una B en aquest apartat, el que es correspon amb 1,60 punts**

- **Metodologia i detall de les proves a realitzar. Màxim 0,25 punts.** Es valorarà segons criteris tècnics i d'aplicació a l'Ajuntament, el detall exposat en relació amb la metodologia i conjunt de proves previstes prèvies a la posada en marxa, valorant-se positivament les millores o aspectes diferencials respecte als requeriments mínims descrits en el plec tècnic.
 - Telefónica especifica el seu pla de proves en quant a circuits i equipaments. **Es considera que proposa un gran número de proves que es realitzaran per a comprovar el correcte funcionament dels serveis a implantar, així com un detall bastant exhaustiu de les mateixes, per tant, se li atorga una B en aquest apartat, el que es correspon amb 0,20 punts.**

- **Solucions i mecanismes d'emergències i contingències proposats durant la fase d'implantació / transició. Màxim 1 punt.** Es valorarà segons criteris tècnics i d'aplicació a l'Ajuntament, el detall exposat en relació amb la descripció dels protocols i mitjans, per a atendre i respondre a peticions de serveis sol·licitats amb urgència o emergència, així com possibles solucions de contingència enfront d'emergències durant el procés d'implantació / transició.
 - Telefónica descriu de forma detallada el seu pla de contingència (pla de prevenció de riscos, pla d'emergència i pla de recuperació), detallant també els procediments necessaris per garantir la continuïtat del negoci i el detall de rols i responsabilitats, així com els nivells d'escalat, davant situacions d'emergència durant el procés d'implantació / transició. També es descriu de forma general el procediment de marxa enrere i el protocol d'actuació en cas d'errors durant la implantació. A més, com a aspectes diferencials s'indica que es disposa d'un grup operatiu d'actuacions singulars, que intervenen quan es requereixen esdeveniments especials siguin programats o imprevistos, i que es disposa d'un departament d'Esdeveniments Especials per a suport a esdeveniments singulars, aquest grup actuarà amb atenció personalitzada i en coordinació amb l'Ajuntament, si fos necessari, **per tant, se li atorga una B en aquest apartat, el que es correspon amb 0,80 punts.**

En quant a l'assignació de puntuacions referents a l'apartat de PLA D'IMPLANTACIÓ (puntuació màxima 9 punts):

- ✓ **Telefónica obté una puntuació de 8 punts.**

2.2.3.5 PLA DE FORMACIÓ. Puntuació màxima 0,50 punts.

- ✓ **Contingut dels cursos inclosos en el pla de formació proposat, i nombre d'hores de cadascun dels cursos. Màxim 0,50 punts.** Es valorarà segons criteris tècnics i d'operació de l'Ajuntament, el detall exposat en relació amb el pla de formació inclòs en la proposta (cursos proposats amb relació amb els serveis sol·licitats en el lot), valorant-se positivament les propostes que incloguin un pla de formació amb cursos que es considerin de major interès en relació amb els serveis sol·licitats en el lot (ja sigui sobre tecnologies, equipaments, aplicacions, eines i funcionalitats, etc). El número total d'hores de formació incloses NO es valorarà en aquest apartat, sinó segons criteris automàtics.
 - Telefónica ofereix diversos cursos molt relacionats amb els serveis sol·licitats en el lot (formació en infraestructures i serveis: arquitectura de la solució, SDWAN, formació en eines de gestió dels serveis, formació en ciberseguretat, formació i sensibilització en matèria de protecció de dades, formació en procediments d'emergència) i addicionalment diversos cursos de formació addicional (cloud, intel·ligència artificial, transformació digital de les persones - empleat digital, lideratge personal en l'era digital i en temps de teletreball, lideratge d'equips en l'era digital i en temps de teletreball) a banda d'accés a un catàleg de formació on-line (Teledemos). **Es considera que la proposta de Telefónica ofereix un pla de formació molt complet per l'Ajuntament tant en relació amb els serveis sol·licitats en el lot, com en quant a formació addicional, per tant, se li atorga una A en aquest apartat, el que es correspon amb 0,50 punts.**

En quant a l'assignació de puntuacions referents a l'apartat de PLA DE FORMACIÓ (puntuació màxima 0,50 punts):

- ✓ **Telefónica obté una puntuació de 0,50 punts.**