



Informe tècnic de valoració dels criteris avaluables mitjançant un judici de valor que s'emet a petició de la Mesa de Contractació del contracte de l'Acord Marc per als serveis de comunicacions unificades, veu i mobilitat a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu Sector Públic. Lot 5: Serveis de numeració especial (exp. CTTI-2023-270)

Vocals tècnics:

- Núria Abancó Sors – Directora d'Entrega de Servei
- Esteve Ribera Rios – Director d'Infraestructures
- Toni Vargas Castillo – Cap d'Àrea d'Optimització de Serveis TIC

1. Objecte del contracte i tramitació

El CTTI ha dut a terme el procés de contractació de l'Acord marc per la selecció dels proveïdors per el servei de comunicacions unificades, veu i mobilitat de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i el seu sector públic, amb número d'expedient CTTI-2023-270, mitjançant procediment obert i amb un pressupost de licitació de 336.267.732,10 euros (IVA no inclòs). La licitació s'estructura en cinc (5) lots de la següent manera:

Lot	Descripció	Import licitació
1	Serveis de plataforma de comunicacions unificades	138.168.303,96 €
2	Serveis d'operadora de veu fixa	49.336.378,84 €
3	Serveis d'operadora de veu mòbil	84.803.651,62 €
4	Serveis d'enviament massiu de SMS i M2M	39.912.833,40 €
5	Serveis de numeració especial	24.046.564,28
Total		336.267.732,10 €

És objecte d'aquest informe la valoració de les ofertes tècniques (Sobre B) presentades per al **Lot 5: Serveis de numeració especial**.

2. Dades de la licitació

En data 08/01/2024 es publica l'anunci de licitació al perfil del contractant, establint un termini per presentació de les proposicions inicial el dia 07/02/2024.

Les empreses que han presentat oferta i que han resultat admeses són:

NIF	Empreses licitadores admeses	Alies
A80448194	Evolutio cloud Enabler SAU	Evolutio
A82018474	TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U	Telefónica
A80907397	Vodafone España SAU	Vodafone

3. Empreses proposades per exclusió

De l'anàlisi de les ofertes presentades no es detecta cap incompliment ni cap circumstància per proposar l'exclusió de cap de les empreses presentades.

4. Valoració de criteris avaluables mitjançant judici de valor (sobre B)

El 16/02/2024 es va procedir a l'obertura dels sobre B de les empreses licitadores, contenidors de les propostes tècniques. La valoració s'ha fet seguint els criteris de valoració avaluables

mitjançant un judici de valor establerts a l'Annex 2 del plec de clàusules administratives particulars.

Totes les propostes presentades compleixen amb els requeriments mínims establerts en el plec de prescripcions tècniques essent aptes per executar adequadament l'objecte del contracte. L'objecte de la següent valoració és realitzar una anàlisi de les ofertes quant a la seva aproximació pel que fa al nivell màxim d'idoneïtat i eficàcia, sempre per sobre dels mínims requerits.

4.1. Solució proposada pel Lot 5 (fins a un màxim de 39,00 punts)

4.1.1. Infraestructura de Xarxa Intel·ligent (CIP) (fins un màxim de 10,00 punts):

- Es valorarà el disseny de l'arquitectura i la tecnologia emprada per la infraestructura de xarxa intel·ligent que ofereixi una capacitat i garanties de servei en molt alta disponibilitat addicionals (fins un màxim de 5,00 punts)

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	En la proposta de Evolutio Cloud Enabler SAU s'esmenta l'alta disponibilitat i geo-redundància d'una xarxa intel·ligent desenvolupada sobre servidors d'aplicacions però es troba a faltar el desenvolupament del disseny de l'arquitectura i la tecnologia emprada per la infraestructura de xarxa intel·ligent, per tal de poder valorar si aquesta ofereix les millores en quant a capacitat i garanties de servei en molt alta disponibilitat addicionals requerides.	2,50
TELEFÓNICA	En la proposta de Telefónica de España, S.A.U es presenta un disseny d'arquitectura i tecnologia amb dos nodes NGNIN integrats a xarxa, un elevat nombre d'enllaços i tot un seguit de mesures que enrobusteixen l'alta disponibilitat d'aquesta, mostrant les capacitats sobre cadascuna de les províncies. Aporta diverses mesures de backup i seguretat per minimitzar punts de fallida, congestió i impacte d'incidències destacant-ne la disponibilitat total del servei amb equips operatius 24x7 per supervisar i mantenir la xarxa, així com diversos mecanismes de seguretat, incloent la detecció automàtica de pèrdua de servei, monitoratge de trucades amb alarmes, discriminació per centres, contingència automàtica i manual davant situacions d'error o desastre, o l'activació de plans de contingència via web o vocal, garantint així a fiabilitat i continuïtat del servei de xarxa intel·ligent. La solució ofereix doncs, millores en la capacitat i garanties de servei en molt alta disponibilitat addicionals.	5,00

Alies	Valoració	Puntuació
VODAFONE	<p>Pel que fa al disseny de l'arquitectura i la tecnologia emprada, la proposta de Vodafone España SAU descriu una plataforma de Xarxa Intel·ligent completament georedundada i segmentada en subxarxes amb repartiment de càrrega, flexible, amb una àmplia capacitat de gestió i dotada de plans específics de contingència.</p> <p>També es fa èmfasi en la seguretat per protegir tant atacs de denegació de servei com filtracions d'informació personal. Destaca com a millora la instal·lació d'equips SBC en cada centre de trucades amb enllaços NGN i apunta que en aquestes seus s'activarà la funcionalitat de desviament de les trucades (Call Deflection) cap a una destinació alternativa en cas de fallida total o parcial dels accessos NGN (Servei IP Trunk).</p> <p>Aquestes prestacions ofereixen millores en la capacitat i garanties de servei en molt alta disponibilitat addicionals.</p>	5,00

- Es valoraran les funcions i configuracions addicionals dels sistemes de xarxa intel·ligent que ofereixin una major usabilitat del servei(**fins un màxim de 5,00 punts**)

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	<p>En l'oferta de Evolutio Cloud Enabler SAU es descriuen diverses funcions i configuracions addicionals dels sistemes de xarxa intel·ligent que ofereixen una major usabilitat del servei, com és el cas dels sistemes TTS i ASR, amb capacitat de diversos idiomes i podent-ne incorporar de nous de manera àgil. Exposen també la capacitat del sistema IVR per transferir/intercanviar la informació aportada pel trucant amb qualsevol sistema intern o extern, mitjançant integració, per a dur a terme qualsevol acció encaminada a gestionar les trucades, optimitzar el Call Flow de la trucada i oferir la solució d'autoservei en funció de respostes en temps real d'aquests sistemes.</p> <p>Els Serveis Addicionals de Xarxa Intel·ligent es gestionen com un complement dels Serveis Avançats de Xarxa Intel·ligent – SARI però sense garantir que puguin ser executats per el propi licitador, posant en risc així la qualitat del servei.</p>	3,75
TELEFÓNICA	<p>En la proposta de Telefónica de España, S.A.U es desenvolupen diferents funcions i configuracions addicionals dels sistemes de xarxa intel·ligent que ofereixen una major usabilitat del servei, aportant funcionalitats d'encaminament com la multidestinació segons percentatge, diverses funcionalitats de desviament com el</p>	5,00

Alies	Valoració	Puntuació
	desviament alternatiu per ocupat o no resposta, o desviament entre agents. Presenten funcions avançades importants com l'IVR per interacció amb reconeixement de veu o marcatge, i el Call Center in a Box.	
VODAFONE	La proposta de Vodafone España SAU mostra un quadre amb el detall de les funcions i configuracions addicionals dels sistemes de xarxa intel·ligent i com aquestes ofereixen una major usabilitat del servei amb diverses opcions de multidestinació, desviament alternatiu i Integració amb sistemes pel cas de Xarxa Intel·ligent Bàsic, i en desenvolupa altres com el node Callback i les enquestes i formularis de veu pel cas de Xarxa Intel·ligent Avançada entre d'altres.	5,00

4.1.2. Infraestructura de xarxa telefònica (CIP) (fins un màxim de 10,00 punts):

Es valorarà l'arquitectura de xarxa de telefonia en base a les capacitats de commutació, capil·laritat, interoperabilitat, escalabilitat, redundància i diversificació que ofereixi millor garantia de servei amb una molt alta disponibilitat, extrem a extrem.

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	<p>Pel que fa a l'arquitectura de xarxa de telefonia, la solució proposada per Evolutio Cloud Enabler SAU esmenta una plataforma de veu NGN desplegada sobre infraestructura pròpia geo-redundada a Madrid i Barcelona, xarxa de transport iVPN i core òptic. Proposa proves per demostrar que el comportament es l'esperat a les especificacions i menciona que aquestes plataformes disposen d'alta disponibilitat. Establirà la connexió dels centres amb la xarxa IP d'alt rendiment mitjançant tecnologia MPLS, redundat amb accés doble, tant en nodes com en equips CPE, assegurant la màxima disponibilitat.</p> <p>Per tal de mantenir la redundància i diversificar els camins, més enllà de capa de transport i arribant als circuits de veu, la solució proposa duplicar els enllaços de veu mantenint actius els dos circuits i acabant cadascun d'ells sobre cadascun dels call servers de la xarxa de veu.</p> <p>Tot i presentar les capacitats quant a redundància i diversitat es troba a falta major desenvolupament de la proposta per valorar la capacitat de commutació, capil·laritat, interoperabilitat i escalabilitat.</p>	5,00

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÓNICA	<p>La proposta de Telefónica de España, S.A.U basa l'arquitectura de xarxa de telefonia NGN en 2 centres de commutació ubicats a Catalunya i 6 a la resta d'estat, redundants i separats geogràficament en diferents ubicacions dins del territori nacional, presenta els SBC virtuals desplegats en parella per a cadascun dels serveis, i mostra la xarxa MPLS Servei MacroLAN com a servei de connexió principal, la xarxa FTTH Servei VPN-IP com backup, i una estesa xarxa d'accessos diversificada, oferint així alta disponibilitat i robustesa. Estructura aquesta xarxa en 5 nivells (interconnexió, trànsit, agregació, accés i capil·laritat d'accés) i fixa uns criteris de disseny basats en equips de darrera generació que en garanteixen l'escalabilitat diversificant a més, l'arribada als centres afegint una tercera tipologia d'enllaç als centres.</p> <p>La solució ofereix doncs una arquitectura de xarxa de telefonia que aporta altes capacitats de commutació, capil·laritat, interoperabilitat, escalabilitat, redundància i diversificació, oferint una millor garantia de servei amb una molt alta disponibilitat extrem a extrem.</p>	10,00
VODAFONE	<p>Pel que fa a l'arquitectura de xarxa de telefonia, la proposta de Vodafone España SAU descriu una xarxa centralitzada i eficient formada per 7 centres a Barcelona, 3 capçaleres de província, i 550 nodes secundaris que s'agrupen en un IP-backbone MPLS, concentradors d'alta capacitat, i una xarxa de Media Gateways (MGW) amb capil·laritat provincial encarregats de gestionar el pla de control de la veu dels primaris. Una altra millora que permet oferir un afegit d'alta disponibilitat es la duplicitat dels enllaços NGN, aquesta redundància també s'aplica a cada centre, on s'hi planteja doble enllaç IP, doble node de xarxa, doble equip de client (CPE), doble SBC, accessos primaris XDSI i solució de contingència, a més de doble font d'alimentació als equips.</p> <p>La solució aporta garanties suficients en base a les capacitats de commutació, capil·laritat, interoperabilitat, escalabilitat, redundància i diversificació, oferint una millor garantia de servei amb una molt alta disponibilitat, extrem a extrem.</p>	10,00

4.1.3. Monitoratge de la solució (CIP) (fins un màxim de 5,00 punts):

Automatització de la gestió del monitoratge i integracions amb tercers (via API Rest, etc.). Es valorarà la flexibilitat i agilitat en la integració amb els sistemes del CTTI (Eines Centre De Control, Eines ACC, etc.) i en l'execució de les possibles millores i desenvolupaments referents al monitoratge requerits pel CTTI durant la prestació del servei.

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	<p>La proposta de Evolutio Cloud Enabler SAU presenta l'ús de l'eina VIEWTINET com a solució per l'automatització de la gestió del monitoratge i n'exposa la seva capacitat analítica, la facilitat d'edició de quadre de comandament, enviament de dades organitzades a tercers, la integració amb qualsevol font de dades i altres funcionalitats com monitorització de KPI's en un agent Android, un mòdul d'alarmes integrable i la gestió d'usuaris i perfils.</p> <p>Tot i que es presenta l'eina visualment, es troba a faltar un major desenvolupament específic en la proposta per valorar la integració amb els sistemes del CTTI i en les possibilitats de l'execució de les possibles millores i desenvolupaments referents al monitoratge requerits pel CTTI durant la prestació del servei.</p>	2,50
TELEFÓNICA	<p>En la proposta de Telefónica de España, S.A.U es descriu la implementació d'una eina especialitzada de monitoratge per la gestió d'esdeveniments amb servidors ubicats als centres de dades del CTTI. Aquesta eina permet la creació de quadres de comandament, l'anàlisi de dades i la identificació de problemes de trànsit o equipament amb notificació per correu, l'execució de scripts per resoldre alertes i l'enviament periòdic d'informes. El sistema aporta així millores a nivell de automatització de la gestió del monitoratge.</p> <p>Pel que fa a la flexibilitat i agilitat en la integració amb els sistemes del CTTI i en l'execució de les possibles millores, la solució proposa aportar plantilles que agilitzaran la integració amb tercers i els sistemes de CTTI (font de dades estàndard) i la possibilitat de crear integracions noves. A més, la solució proposa una metodologia i eines com un entorn de laboratori per a garantir els desenvolupaments referents al monitoratge requerits pel CTTI durant la prestació del servei.</p>	5,00
VODAFONE	<p>En la proposta de Vodafone España SAU es descriu les capacitats de la solució EOM (Enterprise Oracle Monitor), com a eina d'anàlisi i monitoratge, que detecta i genera alertes d'abús, frau, correu brossa i atacs de denegació de servei. Permet la integració amb altres aplicacions, oferint una interfície web fàcil d'utilitzar per a personal no tècnic. Proporciona visualitzacions d'errors i tendències per identificar possibles problemes de qualitat de servei, com ara la qualitat de la veu representada en gràfics amb colors. L'eina aporta millores en la automatització de la gestió del monitoratge i permet desenvolupaments a mida en funció de les necessitats del CTTI, com per exemple solucions personalitzades per geo-localitzar la trucada (Ambulàncies, Mossos, Bombers, etc.).</p>	3,75

Alies	Valoració	Puntuació
	Tot i aquest valor afegit exposat, es troba a faltar major desenvolupament tant per valorar les millores amb les integracions amb tercers o amb els sistemes de CTTI, com en l'execució de les possibles millores i desenvolupaments referents al monitoratge requerits pel CTTI durant la prestació del servei.	

4.1.4. Gestió del servei (CIP) (fins un màxim de 9,00 punts):

Es valorarà l'equip de gestió del servei, per damunt dels requeriments del PPTP (apartats 4.1 a 4.5 i 4.14) atenent al nombre de recursos, la disponibilitat, la capacitat i coneixement si les referències aportades.

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	En la proposta d'Evolutio Cloud Enabler SAU s'exposa un diagrama de estructura organitzativa del equip de gestió seguint un model d'oficines, esmentant els rols sol·licitats i denotant l'equip de suport tècnic compartit de 7x24. Es troba a faltar major desenvolupament de l'equip de gestió de servei per valorar millores en el nombre de recursos, la capacitat i els coneixements i referències aportades.	1,00
TELEFÓNICA	Referent a la valoració del equip de gestió de servei, la proposta de Telefónica de España, S.A.U presenta un equip complet i preparat, amb millores com és el cas del responsable del contracte amb titulació adient i més de 10 anys d'experiència. Presenten una disponibilitat d'equip de control de 7x24 i aporten perfils addicionals, com un responsable d'equip tècnic amb més de 5 anys d'experiència en tasques de coordinació d'equips tècnics multidisciplinaris, encarregat de la gestió dels tècnics operadors i afegeixen un tècnic de tramitació per agilitzar el procés de tramitacions (altes, baixes d'accessos, etc.) donada l'experiència presentada, entre d'altres perfils. Exposen doncs millores atenent al nombre de recursos, la disponibilitat, la capacitat i coneixements i n'aporten referències.	9,00
VODAFONE	La proposta de Vodafone España SAU presenta un equip de gestió del servei ben estructurat i amb una organització definida per oficines, incrementant tant el nombre de recursos fixes com la disponibilitat dels compartits. Presenten a més de 4 centres amb tècnics instal·ladors propis a territori, un centre de control 7x24. Pel que fa a la capacitat, presenten perfils com el responsable de contracte amb més de 9 anys de experiència en serveis similars i 15	9,00

Alies	Valoració	Puntuació
	en el sector. A més, aporten perfils addicionals com un responsable de compte, com a figura de referencia per a tots els contractes entre CTTI i Vodafone, i un perfil de director tècnic encarregat de liderar les diferents oficines especialitzades, exposant en tots els casos, els coneixements i les referències aportades.	

4.1.5. Servei d'execució de projectes (CIP) (fins un màxim de 5,00 punts):

És valorarà l'augment de recursos i dedicació a projectes, tenint en compte projectes similars respecte dels requeriments de l'apartat 3.5.6 Servei d'execució de projectes.

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	L'oferta inclou un nivell adequat en el servei d'execució de projectes en quant a perfils, tanmateix només ofereixen augment de recursos, en cas de necessitat. No s'especifiquen experiències en projectes similars.	1,50
TELEFÓNICA	L'oferta presenta un augment de perfils, a més dels relacionats al plec. Hi ha un adequat dimensionament de l'oficina de projectes, que s'adaptarà segons la demanda, recolzada pels seus centres tècnics de suport especialitzat. No obstant no s'especifiquen experiències en projectes similars.	4,00
VODAFONE	L'oferta presenta un augment de perfils, a més dels relacionats al plec. En quant als perfils, a més dels sol·licitats al plec, proposen incorporar-ne de suplementaris i amb una òptima dimensió de l'oficina de projectes. No obstant no s'especifiquen experiències en projectes similars.	4,00

4.2. Plans de transició, d'evolució i de devolució del servei (CIP) (fins un màxim de 5,00 punts):

4.2.1. Planificació de la transició del servei (fins un màxim de 2,00 punts)

Es valoraran les aportacions per damunt de plec, apartat 5.2 del PPTP, pel que fa a la planificació del projecte de transició del servei, amb proposta de pla d'absorció i transició dels serveis i pla de contingència del servei atenent als següents aspectes:

- El calendari del pla d'absorció i transició. Es tindrà en compte que s'identifiquin les fites i lliurables i que els indicadors proposats permetin avaluar el compliment de les fites (**fins un màxim de 1,00 punt**).

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	<p>La proposta proporciona un anàlisi de cada etapa, presentant el calendari i pla d'absorció i transició. S'identifiquen de forma clara les fites i els lliurables. S'identifica l'equip i els rols però no la seva dedicació. Proposen la utilització de metodologies de gestió Scrum. Per a l'adquisició del servei es basa en la definició d'esprints de traspàs de coneixement, agrupats per serveis o conjunts de serveis per àmbits.</p> <p>Es realitzarà Due Dilligence inicial per revisar els inventaris provinents del prestador de servei anterior.</p>	1,00
TELEFÓNICA	<p>La proposta proporciona un anàlisi minucios de cada etapa, presentant el calendari i pla d'absorció i transició. S'identifiquen de forma clara les fites, objectius i els lliurables. Proposen la realització d'una auditoria sobre l'actual servei com a valor. S'identifica el mètode de càlcul emprat per els indicadors de seguiment per avaluar el compliment de les fites.</p> <p>Presenten explícitament tots els membres de l'estructura organitzativa, dedicació així com la seva capacitació, com els recursos materials i tècnics d'estocs magatzems i laboratoris. Afegeixen també tenir estoc dels equips identificats com a susceptibles de tenir averies (ASR920). Possibilitat de replicar automàticament l'SBC virtual en cas de fallada mentre l'altre SBC assumeix la càrrega.</p>	1,00
VODAFONE	<p>La proposta proporciona un anàlisi minucios de cada etapa, presentant el calendari i pla d'absorció i transició, identificant clarament les fites, el seu compliment i el lliurables, prioritzant l'accés a la xarxa pública de veu, la portabilitat de la numeració i el desplegament dels serveis de contingència. L'equip i la seva dedicació, així com els lliurables a entregar i els plans de proves a realitzar. Els processos de portabilitat seran transparents i compleixen la normativa vigent per la CNMC, que durant la finestra de canvi estaran operatius els arbres d'encaminament d'ells i de l'operador donant, per que l'usuari final no aprecii cap tall del servei. Presenten un pla proves definit i detallat on destaquen les proves e2e dels nous accessos i les proves de bucle. Proposen comitès de seguiment setmanals en les que es revisaran els indicadors de seguiment que permetran avaluar el compliment de fites realitzades, no realitzades, en termini i el percentatge realitzat.</p>	1,00

- La identificació d'aquells riscos que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards i la proposta de gestió i mitigació d'aquests (**fins un màxim de 1,00 punt**).

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	La proposta identifica els riscos que podrien causar desviacions, incompliments o retards i els possibles impactes i la seva probabilitat, així com la mitigació del risc i la contingència aplicar. Proposen una gestió diària dels riscos detectats que s'escalaran en funció de la seva criticitat, i mitjançant metodolgia pròpia basada en estandars de mercat.	1,00
TELEFÓNICA	La proposta identifica molts dels riscos que podrien causar desviacions, incompliments o retards i els possibles impactes i probabilitat, així com les línies de treball en els aspectes de la qualitat, d'una forma específica i precisa. Destacar el Comitè de risc zero com una millora, per l'assegurament de la fase de transició que ha de garantir la continuïtat del servei des del primer moment i endegar accions preventives i correctives per mitigar els riscos identificats. Detallen la redundància de la xarxa MPLS i dels SBCs virtuals.	1,00
VODAFONE	La proposta identifica els riscos que podrien causar desviacions, incompliments o retards, el seu impacte i probabilitat així com les accions per mitigar-los en base a l'ISO 31000. Verificació en la fase de llançament de l'adequació a les normatives de PRL dels diferents departaments per tal d'evitar problemes d'accessos. Destacar que s'implementa metodologia basada en PMI i PMBOK que proporciona una visió clara dels KPI.	1,00

4.2.2. Pla d'evolució (fins un màxim de 1,00 punt)

Es valorarà les propostes de la gestió de riscos en la planificació i evolució dels serveis (un cop finalitzada la transformació), apartat 5.3 del PPTP, d'acord amb els següents aspectes:

- La identificació d'aquells riscos que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards i la proposta de gestió i mitigació d'aquests (fins un màxim de 1,00 punt).

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	Evolucio dins de la seva proposta no identifica ni fa referència al pla d'evolució.	0,00

Alies	Valoració	Puntuació
TELEFÓNICA	Telefónica fa la identificació d'aquells riscos que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards i la proposta de gestió i mitigació d'aquests. Els riscos plantejats estant alineats amb l'objecte del contracte. Es valora positivament la inclusió de la probabilitat d'ocurrència del risc i fase en què s'identifica.	1,00
VODAFONE	Vodafone fa la identificació d'aquells riscos que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards i la proposta de gestió i mitigació d'aquests. Els riscos plantejats estant alineats amb l'objecte del contracte. Es valora positivament l'agrupació per tipologia del risc, la inclusió de la probabilitat, la severitat i l'impacte del risc.	1,00

4.2.3. Pla de devolució (fins un màxim de 2,00 punts)

Es valorarà la proposta de pla de devolució atenent a la metodologia i la documentació proposada per a transferir el coneixement i garantir la continuïtat del servei. En aquest sentit, es tindrà en compte la preparació de materials per transferir el coneixement, els mecanismes de validació de transferència d'aquest coneixement, l'aportació de recursos addicionals al servei per la seva devolució i el temps de suport post-devolució/garantia del servei posterior a la devolució del servei, apartat 5.4 del PPTP:

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	Evolutio proposa una metodologia de shadowing, i un shadowing invers per la postdevolució. Com a mecanisme de validació de coneixement realitzaran test de coneixement i punts de control. Només es preveu un responsable de transició addicional a l'equip de servei. Ofereixen una garantia solament per a 1 mes posterior a la devolució del servei.	0,50
TELEFÓNICA	La metodologia proposada per Telefónica és molt específica en documentació, ja que es basa en grups de treball, amb entrevistes amb un guió elaborat prèviament, i posteriors avaluacions de comprensió (qüestionaris, exercicis pràctics, presentacions), amb feedbacks continus. Inclou 5 recursos addicionals (3 tècnics, cap de projecte i responsable devolució) i una àmplia garantia addicional de 4 mesos posterior a la devolució.	2,00

Alies	Valoració	Puntuació
VODAFONE	La proposta preveu una gran aportació recursos addicionals al servei per la devolució del servei: un responsable de devolució, un cap de projecte, gestor, així com tècnics de suport, i amb una garantia molt àmplia post devolució de 6 mesos. La metodologia proposada és el "shadowing", amb un validació i amb un llistat de les incidències crítiques dels darrers 6 mesos.	2,00

4.3. Seguretat (fins un màxim de 5,00 punts):

Es valoraran les aportacions per damunt de plec proposats respecte al model de seguretat requerit pel servei en matèria de ciberseguretat al PPTP (apartats 3.4 i 4.16).

D'acord amb els següents subcriteris:

- Les mesures i procediments per garantir la seguretat dels actius objecte del contracte i dels processos que s'hi despleguin, fent èmfasi en la protecció contra intrusions en els elements de control de la xarxa telefònica i en els sistemes de xarxa intel·ligent . **(fins a 2,00 punts).**

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	Els mecanismes proporcionats per l'adjudicatari són d'alta qualitat i completament personalitzables, permetent una gestió avançada i flexible de la seguretat de la xarxa intel·ligent tal i com es descriu a l'apartat 6.1.2.1 Mesures de Seguretat en Xarxa Intel·ligent. S'inclouen funcions innovadores per activar locucions específiques, gestionar llistes blanques i negres eficaçment, i redirigir trucades dinàmicament en resposta a anàlisi de tràfic i situacions de risc, tot alineat amb els protocols del CTTI i l'Agència de Ciberseguretat.	2,00
TELEFÓNICA	Els mecanismes proporcionats per l'adjudicatari són de l'alta qualitat i completament personalitzables, permetent una gestió avançada i flexible de la seguretat de la xarxa intel·ligent, tal com es mostra a l'apartat 4.1.3 de Protecció contra Intrusions. S'inclouen funcions innovadores per activar locucions específiques, gestionar llistes blanques i negres eficaçment, i redirigir trucades dinàmicament en resposta a anàlisi de tràfic i situacions de risc, tot alineat amb els protocols del CTTI i l'Agència de Ciberseguretat.	2,00
VODAFONE	Els mecanismes proporcionats per l'adjudicatari són de l'alta qualitat i completament personalitzables, permetent una gestió avançada i flexible de la seguretat de la xarxa intel·ligent, apartat 4.2.2. S'inclouen funcions innovadores per activar locucions específiques, gestionar llistes	2,00

Alies	Valoració	Puntuació
	blanques i negres eficaçment, i redirigir trucades dinàmicament en resposta a anàlisi de tràfic i situacions de risc, com es pot veure a l'apartat 2.2.1.6 Servei de vigilància proactiva d'atacs i tràfic no desitjat, tot alineat amb els protocols del CTTI i l'Agència de Ciberseguretat.	

- Les funcions, capacitats i nombre de recursos proposades pel licitador, dels membres del servei implicats en la gestió de la seguretat. **(fins a 3,00 punts).**

Alies	Valoració	Puntuació
EVOLUTIO	El model de relació inclou una coordinació ben estructurada entre l'equip de seguretat i els actors implicats, amb funcions i capacitats adequades. Es proporciona una quantitat acceptable de recursos, i la proposta s'alineja amb el PPTP. Podria millorar en termes d'integració o profunditat en el detall dels processos, com per exemple en la relació en entorns multi proveïdor, ja que no es fa menció (apartat 6.1.2.7) a un model de relació específic (operatiu) en casos fora de l'àmbit regulatori. Tampoc s'ha identificat l'experiència dels perfils assignats.	2,25
TELEFÓNICA	La proposta exhibeix un bon model de relació que té en compte els diferents actors, com es pot veure a l'apartat 4.2 Model de relació específic de l'equip de seguretat, amb processos de coordinació detallats i perfectament alineats amb el requerit al PPTP, fent èmfasi en una relació multinivell i multi proveïdor. Les funcions, capacitats i recursos dels membres de l'equip de seguretat (Responsable seguretat, Consultor GRC, divulgador) permeten l'adequada gestió de seguretat que demana el PPTP. L'oferta demostra un alt nivell de comprensió i compromís amb la gestió efectiva de la seguretat.	3,00
VODAFONE	El model de relació inclou una coordinació ben estructurada entre l'equip de seguretat i els actors implicats, amb funcions i capacitats adequades. Es proporciona una quantitat acceptable de recursos, i la proposta s'alineja amb el PPTP. No obstant, no s'indiquen perfils tècnics específics de seguretat.	2,25

5. Resum de les puntuacions

Un cop analitzades cadascuna de les ofertes admeses, s'assignen les següents puntuacions:

Criteris valorables mitjançant un judici de valor	Puntuació màxima	Llindar CIP	EVOLUTIO	TELEFÓNICA	VODAFONE
4.1 Solució proposada	39,00		16,25	38,00	36,75
4.1.1 Infraestructura de Xarxa Intel·ligent (CIP)	10,00	9,00	6,25	10,00	10,00
Es valorarà el disseny de l'arquitectura i la tecnologia emprada per la infraestructura de xarxa intel·ligent que ofereixi una capacitat i garanties de servei en molt alta disponibilitat addicionals	5,00		2,50	5,00	5,00
Es valoraran les funcions i configuracions addicionals dels sistemes de xarxa intel·ligent que ofereixin una major usabilitat del servei	5,00		3,75	5,00	5,00
4.1.2 Infraestructura de xarxa telefònica (CIP)	10,00	9,00	5,00	10,00	10,00
Es valorarà l'arquitectura de xarxa de telefonia en base a les capacitats de commutació, capillaritat, interoperabilitat, escalabilitat, redundància i diversificació que ofereixi millor garantia de servei amb una molt alta disponibilitat, extrem a extrem.	10,00		5,00	10,00	10,00
4.1.3 Monitoratge de la solució (CIP)	5,00	4,50	2,50	5,00	3,75
Automatització de la gestió del monitoratge i integracions amb tercers (via API Rest, etc.). Es valorarà la flexibilitat i agilitat en la integració amb els sistemes del CTTI (Eines Centre De Control, Eines ACC, etc.) i en l'execució de les possibles millores i desenvolupaments referents al monitoratge requerits pel CTTI durant la prestació del servei.	5,00		2,50	5,00	3,75
4.1.4 Gestió del servei (CIP)	9,00	8,10	1,00	9,00	9,00
Es valorarà l'equip de gestió del servei, per damunt dels requeriments del PPTP (apartats 4.1 a 4.5 i 4.14) atenent al nombre de recursos, la disponibilitat, la capacitat i	9,00		1,00	9,00	9,00

Críteris valorables mitjançant un judici de valor	Puntuació màxima	Llindar CIP	EVOLUTIO	TELEFÓNICA	VODAFONE
coneixements i les referències aportades.					
4.1.5 Servei d'execució de projectes (CIP)	5,00	4,50	1,50	4,00	4,00
Es valorarà l'augment de recursos i dedicació a projectes, tenint en compte projectes similars respecte dels requeriments de l'apartat 3.5.6 Servei d'execució de projectes.	5,00		1,50	4,00	4,00
4.2 Plans de transició, d'evolució i pla de devolució del servei (CIP)	5,00	4,50	2,50	5,00	5,00
4.2.1 Planificació de la transició del servei Es valorarà la planificació del projecte de transició del servei, apartat 5.2 del PPT, amb proposta de pla d'absorció i transició dels serveis i pla de contingència del servei atenent als següents aspectes:	2,00		2,00	2,00	2,00
El calendari del pla d'absorció i transició. Es tindrà en compte que s'identifiquin les fites i lliurables i que els indicadors proposats permetin avaluar el compliment de les fites	1,00		1,00	1,00	1,00
La identificació d'aquells riscos que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards i la proposta de gestió i mitigació d'aquests	1,00		1,00	1,00	1,00
4.2.2 Pla d'evolució Es valoraran les propostes de planificació d'evolució dels serveis (un cop finalitzada la transformació), respecte a l'apartat 5.3 del PPT, tenint en compte els següents aspectes:	1,00		0,00	1,00	1,00
La identificació d'aquells riscos que podrien causar desviacions en els requisits sol·licitats, incompliments o retards i la proposta de gestió i mitigació d'aquests.	1,00		0,00	1,00	1,00

Criteris valorables mitjançant un judici de valor	Puntuació màxima	Llindar CIP	EVOLUTIO	TELEFÓNICA	VODAFONE
4.2.3 Pla de devolució	2,00		0,50	2,00	2,00
El contingut de la proposta de pla de devolució que es valorarà atenent a la metodologia i la documentació proposada per a transferir el coneixement i garantir la continuïtat del servei. En aquest sentit, es tindrà en compte la preparació de materials per transferir el coneixement, els mecanismes de validació de transferència d'aquest coneixement, l'aportació de recursos addicionals al servei per la seva devolució i el temps de suport post-devolució/garantia del servei posterior a la devolució del servei (apartat 5.4 del PPT).	2,00		0,50	2,00	2,00
4.3 Seguretat Es valoraran les aportacions per damunt de plec proposades respecte al model de seguretat requerit pel servei en matèria de ciberseguretat al PPTP (apartats 3.2 i 4.16). D'acord amb els següents subcriteris:	5,00		4,25	5,00	4,25
Les mesures i procediments per garantir la seguretat dels actius objecte del contracte i dels processos que s'hi despleguin, fent èmfasi en la protecció contra intrusions en els elements de control de la xarxa telefònica, els terminal i en els sistemes de xarxa intel·ligent.	2,00		2,00	2,00	2,00
Les funcions, capacitats i nombre de recursos proposades pel licitador, dels membres del servei implicats en la gestió de la seguretat.	3,00		2,25	3,00	2,25
TOTAL	49,00		23,00	48,00	46,00

Un cop aplicats els criteris valorables mitjançant judici de valor a cadascun dels criteris, s'ha identificat per cada criteri amb identitat pròpia (CIP), quan supera o iguala **el 90% de la valoració màxima pel criteri CIP. En aquest cas, s'ha obtingut** la puntuació final aplicant la fórmula de la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica, aprovada per la Direcció General de Contractació Pública, que és la següent, d'acord amb l'establert al plec de clàusules administratives:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

On:

Pop és la puntuació de l'apartat per a l'oferta a valorar

P és la puntuació màxima de l'apartat.

VTop és la valoració tècnica de l'apartat per a l'oferta que es puntua.

VTmv és la valoració tècnica de l'apartat amb millor valoració.

De l'aplicació d'aquesta fórmula en els criteris on escau, s'obté la següent puntuació final:

Críteris valorables mitjançant un judici de valor	Màxim	Llindar CIP	EVOLUTIO	TELEFÓNICA	VODAFONE
4.1 Solució proposada	39		16,25	38,00	36,75
4.1.1 Infraestructura de Xarxa Intel·ligent (CIP)	10	9,00	6,25	10,00	10,00
4.1.2 Infraestructura de xarxa telefònica (CIP)	10	9,00	5,00	10,00	10,00
4.1.3 Monitoratge de la solució (CIP)	5	4,50	2,50	5,00	3,75
4.1.4 Gestió del servei (CIP)	9	8,10	1,00	9,00	9,00
4.1.5 Servei d'execució de projectes (CIP)	5	4,50	1,50	4,00	4,00
4.2 Plans de transició, d'evolució i pla de devolució del servei (CIP)	5	4,50	2,50	5,00	5,00
4.3 Seguretat	5		4,25	5,00	4,25
Total	49		23,00	48,00	46,00

5. Conclusió

Es trasllada a la Mesa de contractació el resultat de les valoracions i puntuació assignada en funció de l'aplicació dels criteris avaluable mitjançant un judici de valor (continguts del sobre B), d'acord amb la classificació següent:

Alies	Empreses licitadores admeses	Puntuació
Telefónica	TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U	48,00
Vodafone	Vodafone España SAU	46,00
Evolutio	Evolutio cloud Enabler SAU	23,00

Signat digitalment a L'Hospitalet de Llobregat.

.....

Toni Vargas Castillo Cap d'Àrea d'Optimització de Serveis TIC	Núria Abancó Sors Directora d'Entrega de Servei	Esteve Ribera Rios Director d'Infraestructures