

ANNEX 3**INSTRUCCIONS PER A L'ELABORACIÓ DE LA MEMÒRIA TÈCNICA DEL SERVEI****Criteris d'adjudicació que depenen d'un judici de valor. Fins a 36 punts.**

El contingut de la memòria tècnica a presentar, s'ha d'ajustar a un màxim de 20 pàgines, amb format de lletra Arial 10. En cas de superar aquest màxim de 20 pàgines només es valoraran les primeres 20 pàgines, la resta no es tindrà en compte.

Aquells licitadors que no obtinguin un **mínim de 20 punts dels 36 punts** establerts, quedaran exclosos del procediment i, per tant, no passaran a la següent fase per a la valoració dels criteris d'adjudicació quantificables de forma automàtica.

La valoració de la memòria es farà mitjançant l'aplicació de criteris que depenen de judici de valor, seguint els criteris establerts al punt 16 del quadre de característiques del contracte integrat al PCAP.

Criteris	Puntuació màxima
Els licitadors hauran d'aportar una memòria descriptiva acomodada a les prescripcions tècniques especificant la informació demanada el més detalladament possible, incloent-hi: • <u>Breu presentació de l'empresa.</u> • <u>Descripció dels Productes, Tecnologia Utilitzada i Cobertura:</u> Aquest criteri avalua la claredat i detall amb què el proveïdor descriu els productes que oferta, les tecnologies que utilitzarà. ○ Descripció dels productes: Detall dels serveis de telefonia IP i mòbil ofertats, incloent-hi característiques tècniques, models d'equipament, funcionalitats, etc. ○ Tecnologia utilitzada: Explicació de les tecnologies implementades, com protocols de comunicació, infraestructura de xarxa, tipus de connexions (4G, 5G, fibra òptica, etc.). ○ Cobertura de la xarxa mòbil i IP: Mapa de cobertura especificant àrees amb major o menor qualitat de servei i disponibilitat en les ubicacions clau per a l'organització, sobretot a Sabadell. ○ Tecnologia que s'utilitzarà per integrar la telefonia mòbil dins la telefonia IP i com es portarà a terme la portabilitat. ○ Compatibilitat amb tecnologies existents: Capacitat dels productes ofertats per integrar-se amb la infraestructura i sistemes actuals de l'organització. ○ Evolució tecnològica: Planificació i calendari per a possibles millores o actualitzacions tecnològiques durant la vigència del contracte. ○ Garantia de rendiment: Indicadors de rendiment clau associats a la qualitat del servei, com latència, temps de resposta, taxa de fallades, etc.	36

- Qualitat del Servei i suport tècnic

Aquest criteri avalua la capacitat del proveïdor per garantir un servei detelefonia IP i mòbil fiable i de qualitat i el suport tècnic.

- Estabilitat i fiabilitat del servei: Temps d'inactivitat, latència, pèrdua de paquets.
- Tecnologies suportades: Compatibilitat amb tecnologies avançades com VoLTE, 5G, etc.
- SLA (Acords de Nivell de Servei): Garanties de resposta i resolució d'incidències.
- Disponibilitat del suport: Horaris d'atenció (24/7, horari comercial, etc.), temps de resposta garantit.
- Qualificació del personal tècnic: Experiència i certificacions del personal de suport tècnic.
- Canals de suport: Varietat i accessibilitat dels canals de suport (telèfon, correu electrònic, xat en viu, etc.).

- Descripció de la Formació i Capacitat de Transferència de Coneixement

Aquest criteri avalua els plans de formació que ofereix el proveïdor per assegurar que el personal de l'organització estigui adequadament capacitat per utilitzar els serveis de telefonia IP i mòbil.

- Programes de formació inicial: Cursos i tallers oferts durant la implementació del servei per familiaritzar el personal amb les noves eines i tecnologies.
- Formació contínua: Disponibilitat de sessions de formació regulars per a actualitzacions i noves funcionalitats.
- Metodologies de formació: Varietat de mètodes utilitzats (presencial, en línia, tutorials en vídeo, manuals detallats, etc.).
- Personalització de la formació: Capacitat per adaptar els programes de formació a les necessitats específiques de l'organització i dels diferents grups de treballadors.
- Documentació de suport: Provisió de materials de suport, guies d'usuari, FAQ, i altres recursos que el personal pugui consultar en qualsevol moment.