

COORDINACIÓ DE SERVEIS DIGITALS
EB/mc

Exp. 902800/24

12.03.2025

INFORME D'ADJUDICACIÓ
CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE FÓRMULES
SERVEIS DE CENTRALETA AL NÚVOL I TELEFONIA DE L'AMB

DE LA MORENA BARRIO, Carlos (2 de 2)
Cap de Servei TIC
Data signatura : 12/03/2025 14:18:39
HASH: 7440A2DF4866E8F17A46359462D9CC536D41267

BALLARIN ELLA (1 de 2)
Cap d'Oficina d'Atenció Personal a l'Usuari
Data signatura : 12/03/2025 12:09:16
HASH: 7440A2DF4866E8F17A46359462D9CC536D41267

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. EMPRESES PRESENTADES.....	3
3. VALORACIÓ	3
3.1 Criteris avaluables mitjançant judici de valor.....	3
3.2 Criteris avaluables mitjançant l'aplicació de fórmules	4
4. CONCLUSIONS	8
5. COMPROVACIÓ D'OFERTES ANORMALMENT BAIXES	9

1. INTRODUCCIÓ

L'objecte de la licitació és la contractació dels serveis de centraleta al núvol i telefonia per a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i els seus Ens Dependents.

En els apartats que segueixen es desenvolupa la valoració de les diferents ofertes rebudes.

2. EMPRESAS PRESENTADES

S'han rebut tres ofertes corresponents a les següents empreses:

- Telefónica, S.A.U. (TELEFÓNICA)
- Vodafone España, S.A.U. (VODAFONE)
- Orange Espagne S.A.U. (ORANGE)

A continuació farem l'anàlisi d'aquestes ofertes segons els criteris de valoració especificats en aquest expedient.

3. VALORACIÓ

Per tal de fer la valoració tal com s'indica al Plec de Clàusules Administratives d'aquest expedient, s'utilitzarà la següent distribució dels criteris i puntuació indicada a continuació:

Criteris avaluable mitjançant judici de valor fins a 40 punts
Criteris avaluable mitjançant aplicació de fórmules..... fins a 60 punts

3.1 Criteris avaluable mitjançant judici de valor

Els criteris avaluable mitjançant judici de valor ja han estat puntuats (veure document corresponent d'aquest mateix expedient).

La distribució definitiva de les puntuacions aconseguides per cada empresa i per cadascun dels criteris de valoració considerats és la següent:

Criteri	Punts	Empresa		
		TELEFÓNICA	VODAFONE	ORANGE
Solució tècnica proposada	(22 punts)	17,5	18	18,5
Pla d'explotació	(9 punts)	8,75	6,75	8,25
Pla de qualitat	(3 punts)	2,75	2,5	2,5
Pla d'implantació	(6 punts)	5,75	5,75	5,75

Les puntuacions finals i la posició de cada empresa es poden veure a continuació:



Empresa	Puntuació total	Posició
TELEFÓNICA	34,75	2
VODAFONE	33	3
ORANGE	35	1

3.2 Criteris avaluables mitjançant l'aplicació de fórmules

Els criteris valorables mitjançant xifres o percentatges es valoraran fins a un màxim de 60 punts, tal i com s'especificava al PCA, d'acord amb el següent detall:

- Millores sobre els requeriments tècnics i altres.....fins a 15 punts
- Millores sobre els SLAsfins a 5 punts
- Oferta econòmica.....fins a 40 punts

3.2.1 Millores sobre els requeriments tècnics i altres

Les millores que es consideraran puntuables en aquest apartat seran les següents, amb les puntuacions indicades:

Criteris qualitatius relatius a la CENTRALETA VIRTUAL (Sí/No):

- Grups de Captura de trucades entre extensions que permetin que una trucada capturada pugui transferir-se i alhora es pugui identificar el número original des del que es trucava al terminal on es captura.....**2 punts**
- Informació sobre l'estat lliure/ocupat aplicat a la detecció de l'estat de les extensions, mòbils, sense que calgui disposar d'una app.....**2 punts**
- Possibilitat d'establir un temps de descans automàtic al finalitzar una trucada, per exemple: "estat ocupat en gestió". Durant aquest temps l'extensió no entrarà en la distribució de trucades amb objecte de permetre a l'usuari poder realitzar tasques relacionades amb la trucada anterior.....**2 punts**

Altres criteris qualitatius (Sí/No):

- Accés redundat per la connectivitat amb el CPD (accés dual)**4 punts**

Un cop examinades les ofertes en allò referent a aquests apartats, s'obtenen les puntuacions mostrades a continuació:



Criteris quantitatius:

- Bossa econòmica addicional per a renovació de terminals mòbils.....**fins a 5 punts**

En el cas de la bossa econòmica, pensada per alguna substitució de terminal puntual que es pugui produir, es valorarà el poder disposar d'una petita bossa econòmica acumulativa, on s'aniria acumulant un % de la facturació mensual. La valoració serà de 0 punts en cas de no disposar de la bossa, la puntuació màxima per al major percentatge d'acumulació ofert, i la resta d'ofertes es puntuaran de manera linealment proporcional.

A continuació es pot veure una taula resum de tots els aspectes a valorar de les ofertes pel que fa a les millores sobre els requeriments tècnics i altres:

		TELEFÓNICA	VODAFONE	ORANGE
Grups de Captura de trucades entre extensions que permetin que una trucada capturada pugui transferir-se i alhora es pugui identificar el número original des del que es trucava al terminal on es captura.	(2 punts)	2	2	2
Informació sobre l'estat lliure/ocupat aplicat a la detecció de l'estat de les extensions, mòbils, sense que calgui disposar d'una app.	(2 punts)	2	2	2
Possibilitat d'establir un temps de descans automàtic al finalitzar una trucada, per exemple: "estat ocupat en gestió". Durant aquest temps l'extensió no entrarà en la distribució de trucades amb objecte de permetre a l'usuari poder realitzar tasques relacionades amb la trucada anterior.	(2 punts)	2	2	2
Accés redundat per la connectivitat amb el CPD (accés dual).	(4 punts)	4	4	4
Bossa econòmica addicional per a renovació de terminals mòbils.	(5 punts)	0,01	3,23	5
TOTAL Millores sobre els requeriments tècnics i altres	(15 punts)	10,01	13,23	15



3.2.2 Millores sobre els SLA

Les millores en cada SLA es puntuen cadascuna amb els punts indicats a continuació, tal i com s'indicava al PCA:

Generals del servei	Puntuació millora
Percentatge de trucades no ateses al CAU (Centre de Atenció a Usuaris)	0,25
Temps mig d'espera en les trucades al CAU	0,10
Temps de resposta comercial:	
Pels serveis “de catàleg” que no requereixen realització de projectes o estudis	0,25
Pels serveis que requereixen realització de projectes o estudis	0,10
Temps de lliurament dels informes mensuals	0,25
Gestió d'altres	0,50
Gestió baixes i canvis	0,25
Temps màxim d'interrupció per a manteniment programat	0,25
Número màxim d'interrupcions programats per a manteniments	0,25
Disponibilitat trimestral dels serveis crítics (connectivitat)	0,25
Disponibilitat trimestral dels serveis no crítics	0,10
Temps de resolució incidència criticitat alta	0,25
Disponibilitat del servei de centraleta	0,50

Gestió de tràfic de veu fixa	SLA proposat
Temps mig d'establiment de trucades:	
Nacionals	0,25
Internacionals comunitàries	0,25



Percentatge de trucades fallides:	
• Nacionals	0,25
• Internacionals comunitàries	0,25

Telefonia mòbil	SLA proposat
Disponibilitat de la xarxa	0,50
Percentatge de trucades amb temps d'establiment superior a 5 segons	0,10
Percentatge de trucades interrompudes	0,10

Les millores d'aquest apartat es puntuaran amb els màxim de punts indicats per cadascuna, atorgant-se aquests de la següent manera:

- Màxim nombre de punts a la millora més gran (millor valor),
- 0 punts si no hi ha millora,
- i la resta proporcionalment.

Això es traduiria en la fórmula següent:

$$V = (M_i / M_{\max}) * P_{\max}$$

On M_i és la millora de l'oferta que estem avaluant
 $M_{\max}$ és la millora màxima de totes les ofertes
 $P_{\max}$ és el màxim de punts indicat per l'SLA

A continuació es pot veure una taula resum de tots els aspectes a valorar de les ofertes pel que fa a les millores sobre els SLA, agrupats per tipologia:

		TELEFÓNICA	VODAFONE	ORANGE
Generals del servei	(3,3 punts)	2,74	2,84	2,60
Gestió de tràfic de veu fixa	(1 punt)	0,50	0,60	0,84
Telefonia mòbil	(0,7 punts)	0,58	0,69	0,69
TOTAL Millores sobre els SLA	(5 punts)	3,82	4,13	4,13



3.2.3 Oferta econòmica

L'assignació de punts en la valoració econòmica (V) de la proposta es farà segons la següent fórmula, indicada al PCA:

$$V = ((PL - V_i) / (PL - V_{\min})) * 40$$

On V_i és el preu de l'oferta que s'està avaluant
 $V_{\min}$ és el preu de l'oferta més baixa
 PL és el preu de licitació

El preu facilitat pels licitadors correspon a una anualitat. Considerant que el Preu de Licitació correspon a 3 anualitats, prendrem com a referència els preus oferts multiplicats per les 3 anualitats.

Un cop aplicada la fórmula als preus indicats, obtenim les següents puntuacions:

Empresa	Anualitat (s/IVA)	Total (s/IVA)	Punts
TELEFÓNICA	123.359,28 €	370.077,84 €	28,31
VODAFONE	86.105,04 €	258.315,12 €	40,00
ORANGE	96.047,63 €	288.142,89 €	36,88

4. CONCLUSIONS

A continuació s'inclou un quadre amb les puntuacions atorgades a cada empresa en cadascun dels apartats valorats en aquest informe:

Criteri	Punts	Empresa		
		TELEFÓNICA	VODAFONE	ORANGE
Millores tècniques i altres	(15 punts)	10,01	13,23	15,00
Millores SLA	(5 punts)	3,82	4,13	4,13
Oferta econòmica	(40 punts)	28,31	40,00	36,88

Reunint aquestes puntuacions, en conjunt amb les atorgades en l'informe de valoració dels aspectes valorables mitjançant judici de valor, obtenim el quadre resum final per a cadascun amb les puntuacions atorgades a cada empresa en cadascun dels apartats valorats i la posició en la que han quedat.

	Punts	Empresa		
		TELEFÓNICA	VODAFONE	ORANGE
Criteris Judici de Valor	(40 punts)	34,75	33,00	35,00
Criteris Fórmules	(60 punts)	42,14	57,36	56,01

Empresa	Puntuació total	Posició
TELEFÓNICA	76,89	3
VODAFONE	90,36	2
ORANGE	91,01	1

5. COMPROVACIÓ D'OFERTES ANORMALMENT BAIXES

S'han comprovat totes les ofertes, d'acord amb la clàusula 10 del PCAP i el que estableix l'article 85 del RGLCAP, per verificar que cap d'elles sigui considerada oferta anormalment baixa.

El supòsit que s'ha de comprovar, donat que concorren 3 licitadors, és l'establert a l'art. 85.2 del RGLCAP que indica:

3. Quan hi concorrin tres licitadors, les que siguin inferiors en més de 10 unitats percentuals a la mitjana aritmètica de les ofertes presentades. No obstant això, per al còmput de la mitjana s'ha d'excloure l'oferta que sigui d'una quantia més elevada quan sigui superior en més de 10 unitats percentuals a la mitjana. En qualsevol cas, es considera desproporcionada la baixa superior a 25 unitats percentuals.

Abans de contrastar les ofertes respecte a la mitjana aritmètica, es pot observar que totes tres ofertes presenten baixes de més del 25%.

Empresa	Anualitat (s/IVA)	Total (s/IVA)	% respecte al PL
TELEFÓNICA	123.359,28 €	370.077,84 €	-42,24 %
VODAFONE	86.105,04 €	258.315,12 €	-59,69 %
ORANGE	96.047,63 €	288.142,89 €	-55,03 %



Es pot determinar, doncs, que segons el que estableix l'article 85 del RGLCAP es poden considerar totes tres baixa anormal, sense necessitat de càlculs posteriors.

Tenint en compte que les tres empreses presentades incorren en presentació d'una oferta anormalment baixa segons el que estableix la LSCP i el RGLCAP, cal requerir-los que justifiquin les ofertes.

Així, cal requerir a les empreses TELEFÓNICA, VODAFONE i ORANGE que presentin el desglossament detallat dels costos dels **serveis de centraleta al núvol i telefonia**, en especial:

- Mitjans materials
- Mitjans humans (càlcul d'hores home diferenciant per perfils)
- Especificació detallada de tots aquells punts que suposin un estalvi especial
- Menció de les possibles condicions excepcionalment favorables de que disposi
- Preus especials de subministradors que puguin justificar una rebaixa substancial.