



**INFORME DE VALORACIÓ TÈCNICA
DELS CRITERIS AVALUABLES
MITJANÇANT JUDICI DE VALOR DE LES
OFERTES PRESENTADES A LA LICITACIÓ
PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA
RENOVACIÓ DE LA INFRAESTRUCTURA
TIC I SERVEIS DE MANTENIMENT I
GESTIÓ ASSOCIATS DE L'AJUNTAMENT
DE CALDES D'ESTRAC**

NÚM. EXPEDIENT 1641/2024

INTRODUCCIÓ

El present document inclou la valoració tècnica dels criteris avaluables mitjançant judici de valor de la licitació de la renovació de la infraestructura TIC i Serveis de manteniment i gestió associats de l'Ajuntament de Caldes d'Estrac.

IDENTIFICACIÓ DE PROPOSTES ADMESSES

A continuació s'indica la proposta admesa a la licitació al lot 2:

- Comsa 98, SLU, en endavant Comsa.

Per procedir amb la valoració s'ha tingut en compte la documentació presentada en el Sobre nº2.

CRITERIS VALORABLES EN FUNCIO D'UN JUDICI DE VALOR

La valoració de les propostes tècniques es realitza per a cadascun dels àmbits dins l'abast de la licitació en base als criteris de valoració detallats al Plec de Clàusules Administratives Particulars (en endavant PCAP).

A l'apartat D de la clàusula 10 del PCAP s'estableixen els criteris avaluables per judici de valor, tal com segueix:

Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor (fins a 30 punts):

a) D.1 Solució tècnica proposada (fins a 18 punts)

Característiques de l'arquitectura de la solució i criteris de disseny (màxim 10 punts):

- Descripció de l'arquitectura, tecnologia i prestacions de la solució, incloent un esquema detallat. Es valorarà especialment la implementació de funcionalitats addicionals a les requerides, solució per a la redundància de la solució mitjançant sistema híbrid, l'escalabilitat per a ampliacions futures i les funcionalitats i prestacions de les eines previstes a la plataforma. (0 a 10 punts).

Característiques i prestacions de cadascuna de les gammes de terminals sol·licitats (màxim 8 punts):

- Característiques i prestacions dels terminals de gamma estàndard. (0 a 2 punts).
- Característiques i prestacions dels terminals de gamma alta. (0 a 2 punts).
- Característiques i prestacions dels terminals d'operadora. (0 a 2 punts).
- Característiques i prestacions dels terminals DECT. (0 a 2 punts).

b) D.2 Model d'implantació (fins a 4 punts)

- Es valorarà el detall indicat per a la implantació dels equips i serveis requerits amb especial interès en: fases, activitats i durades previstes, per a abordar la instal·lació dels nous equips, la seva configuració i la migració dels serveis i sistemes existents de l'Ajuntament a la nova solució. (0 a 2 punts).

- Es valorarà l'assignació prevista de l'equip de treball a cada una de les fases, detallant els perfils, els rols i la dedicació prevista. (0 a 1 punt).
- Es valorarà el detall de la proposta de pla de proves indicant els àmbits a testear i el calendari per a la seva execució. (0 a 1 punt).

c) D.3 Model d'operació i manteniment (fins a 4 punt)

- Es valorarà el detall del pla de manteniment preventiu pels sistemes que es detallen al present document, detallant les tasques així com la freqüència de les mateixes. (0 a 2 punts).
- Es valorarà el model d'atenció proposat, vies de contacte, facilitats, eines disponibles per a la gestió per part de l'Ajuntament. (0 a 1 punt).
- Es valorarà el model de servei de manteniment correctiu i evolutiu ofert pel licitador, incloent la proposta de monitorització i gestió d'incidències i problemes. (0 a 1 punt).

d) D.4 Pla de formació (fins a 4 punts)

- Es valorarà el detall del pla de formació per tal d'instruir al personal tècnic sobre les instal·lacions realitzades, l'arquitectura dels sistemes quan correspongui, els mecanismes per validar el correcte funcionament del sistema, els procediments de gestió i supervisió, les accions de manteniment preventiu i els mecanismes de contingència i resposta a possibles incidències. (0 a 4 punts).

JUSTIFICACIÓ DE LA PUNTUACIÓ OBTINGUDA

A continuació es detalla la puntuació atorgada per a cadascun dels criteris i subcriteris establerts.

D.1 Solució tècnica proposada (fins a 18 punts)

D.1.1 Característiques de l'arquitectura de la solució i criteris de disseny.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ COMSA
Característiques de l'arquitectura de la solució i criteris de disseny	10,00	8,00

- Comsa:
 - Es proposa la plataforma Yeastar P-Series PBX System Ultimate Plan virtualitzada sobre els servidors de l'Ajuntament. S'integrarà amb un sistema de redundància basat en la infraestructura en núvol propietat de Comsa98, allotjada al CPD d'Acens Barcelona.
 - Arquitectura del sistema:
 - Es contempla el failover automàtic en cas d'error, així com la sincronització contínua d'extensions, rutes i gravacions.
 - S'indica la compatibilitat amb entorns virtuals: VMware, Hyper-V, Proxmox, VirtualBox, etc.
 - Els sistema proposat permet fins a 800 extensions i 120 trucades simultànies, integrant funcionalitats multi empresa i multi ubicació, així com la comunicació unificada a través de Linkus (app per Windows, Mac, Android, iOS i Web).
 - S'aporten funcionalitats i característiques rellevants com ara:
 - Autenticació de dos factors (2FA), TLS/SRTP, accés remot segur.
 - Compatible amb Outlook, CRMs i eines col·laboratives.
 - Gravació de trucades i compliment normatiu.
 - S'inclou un esquema de l'arquitectura proposada.

D.1.2 Característiques i prestacions dels terminals de gamma estàndard.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ COMSA
Característiques i prestacions dels terminals de gamma estàndard	2,00	2,00

- Comsa:
 - S'indica el terminal Yealink T33G.
 - S'indica el compliment dels requeriments mínims.
 - S'indiquen com a millores:
 - Pantalla en color en terminal bàsic (millora respecte a pantalles monocrom).
 - Compatibilitat amb softphone i gestió remota.
 - Interfície web per configuració senzilla.
 - Prestacions IP completes (DHCP, VLAN, QoS).

D.1.3 Característiques i prestacions dels terminals de gamma alta.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ COMSA
Característiques i prestacions dels terminals de gamma alta	2,00	2,00

- Comsa:
 - S'indica el terminal Yealink T54W.
 - S'indica el compliment dels requeriments mínims.
 - S'indiquen com a millores:
 - Connectivitat WiFi dual band integrada.
 - Compatibilitat amb mòduls d'expansió (secretaria / operador).
 - Funcionalitat de trucada per nom, grups, cues i intercomunicació.

D.1.4 Característiques i prestacions dels terminals d'operadora.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ COMSA
Característiques i prestacions dels terminals d'operadora	2,00	2,00

- Comsa:
 - S'indica el terminal Yealink T58Pro amb l'expansor EXP 50 (teclat físic).
 - S'indica el compliment dels requeriments mínims.
 - S'indiquen com a millores:
 - Mòdul amb 20 tecles bicolor programables expansibles.
 - Pantalla color 4.3 " LCD.
 - 3 tecles independents per a canvi de pàgina (20, 40 i 60 tecles).
 - Suporta BLF/BLA, marcació ràpida, captura de trucada, etc.
 - Android OS integrat per a aplicacions extra i videotrucades .
 - Compatibilitat amb auriculars Bluetooth i funcions de supervisió.

D.1.5 Característiques i prestacions dels terminals DECT.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ COMSA
Característiques i prestacions dels terminals DECT	2,00	2,00

- Comsa:
 - S'indica el terminal Yealink W76P (Base W70B + Handset W56H).
 - S'indica el compliment dels requeriments mínims.
 - S'indiquen com a millores:
 - Autonomia superior: Fins a 30 hores de conversa.
 - Expansió fins a 10 terminals per base.
 - Base amb funcions avançades de sincronització i gestió.

D.2 Model d'implantació (fins a 4 punts)

D.2.1 Implantació dels equips i serveis requerits.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ COMSA
Es valorarà el detall indicat per a la implantació dels equips i serveis requerits amb especial interès en: fases, activitats i durades previstes, per a abordar la instal·lació dels nous equips, la seva configuració i la migració dels serveis i sistemes existents de l'Ajuntament a la nova solució.	2,00	1,50

- Comsa:
 - Es proposa un pla de desplegament estructurat i exhaustiu en 5 fases, amb una durada estimada d'una setmana per fase, estructurat de la següent manera:
 - Fase 1: Anàlisi i planificació inicial
 - Fase 2: Instal·lació de la plataforma
 - Fase 3: Configuració funcional
 - Fase 4: Migració de serveis
 - Fase 5: Formació i posada en servei

D.2.2 Assignació prevista de l'equip de treball a cada una de les fases.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ COMSA
Es valorarà l'assignació prevista de l'equip de treball a cada una de les fases, detallant els perfils, els rols i la dedicació prevista.	1,00	1,00

- Comsa:
 - Es descriu clarament l'equip amb els rols, els perfils i la dedicació per fases en una taula. Es defineixen, les funcions dels perfils, les tasques i la dedicació, separat en fases.
 - Es defineix el règim de disponibilitat dels serveis d'assistència tècnica, tècnic de guàrdia.

D.2.3 Pla de proves.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ COMSA
Es valorarà el detall de la proposta de pla de proves indicant els àmbits a testejar i el calendari per a la seva execució.	1,00	1,00

- Comsa:
 - Es proposa un pla de proves detallat que cobreix amb els àmbits funcionals i tècnics, incloent els àmbits a testejar i el calendari d'execució.

D.3 Model d'operació i manteniment (fins a 4 punts)

D.3.1 Pla de manteniment preventiu pels sistemes.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ COMSA
Es valorarà el detall del pla de manteniment preventiu pels sistemes que es detallen al present document, detallant les tasques així com la freqüència de les mateixes.	2,00	2,00

- Comsa:
 - S'indica una periodicitat trimestral de manteniment preventiu.
 - Es detallen clarament les tasques de manteniment preventiu, com revisions de configuració i firmware, verificació de protocols de seguretat, etc.
 - Es compleixen els requeriments en quant a descripció de tasques i freqüència d'aquestes.

D.3.2 Model d'atenció proposat.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ COMSA
Es valorarà el model d'atenció proposat, vies de contacte, facilitats, eines disponibles per a la gestió per part de l'Ajuntament.	1,00	0,75

- Comsa:
 - S'indiquen vies de contacte: Telèfon (8-20h), correu, web, plataforma de ticketing, telèfon 24h per incidències urgents.
 - S'inclou temps de resposta segons classificació, crítica, greu i menors de la incidència.
 - S'indica un contacte directe amb el tècnic comercial assignat.
 - No s'indica amb detall l'eina disponible per a la gestió per part de l'Ajuntament.

D.3.3 Model de servei de manteniment correctiu i evolutiu.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ COMSA
Es valorarà el model de servei de manteniment correctiu i evolutiu ofert pel licitador, incloent la proposta de monitorització i gestió d'incidències i problemes.	1,00	0,50

- Comsa:
 - S'indiquen les següents característiques del manteniment correctiu:
 - Resolució d'incidències segons model SLA.
 - Inclou modificacions a usuaris, cues, noms, permisos, etc.
 - Es proposa una gestió d'incidències amb monitorització contínua de serveis i SIP, alertes via correu i aplicació, supervisió de SLA i informes periòdics.

- No s'especifica el procés d'escalat ni es detalla la generació d'informes periòdics de les incidències resoltes.
- S'indiquen les següents característiques del manteniment evolutiu:
 - Millores periòdiques.
 - Informació sobre novetats de cada versió.
 - Suport per a integració amb eines municipals.
 - Adaptació de cues i permisos.
 - Redisseny periòdic de locucions i IVR si cal.
- No s'especifica periodicitat.

D.4 Pla de formació (fins a 4 punts)

D.4.1 Pla de formació.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ COMSA
Es valorarà el detall del pla de formació per tal d'instruir al personal tècnic sobre les instal·lacions realitzades, l'arquitectura dels sistemes quan correspongui, els mecanismes per validar el correcte funcionament del sistema, els procediments de gestió i supervisió, les accions de manteniment preventiu i els mecanismes de contingència i resposta a possibles incidències.	4,00	3,50

- Comsa:
 - El pla de formació compleix amb detall tots els requeriments. Aporta una formació segmentada per rols, amb metodologia pràctica, materials i recursos posteriors.
 - S'inclou formació de tots els blocs esmentats pel requeriment del plec tècnic, incloent els blocs específics i la formació que s'impartirà per bloc i les proves guiades.
 - S'inclou la durada de les sessions i l'estructura de cada bloc.

RESUM DE LA PUNTUACIÓ OBTINGUDA

CRITERI	PUNTUACIÓ CRITERI	PUNTUACIÓ COMSA
D.1 Solució tècnica proposada	18,00	16,00
Característiques de l'arquitectura de la solució i criteris de disseny	10,00	8,00
Característiques i prestacions dels terminals de gamma estàndard.	2,00	2,00
Característiques i prestacions dels terminals de gamma alta.	2,00	2,00
Característiques i prestacions dels terminals d'operadora.	2,00	2,00
Característiques i prestacions dels terminals DECT.	2,00	2,00
D.2 Model d'implantació	4,00	3,50
Es valorarà el detall indicat per a la implantació dels equips i serveis requerits amb especial interès en: fases, activitats i durades previstes, per a abordar la instal·lació dels nous equips, la seva configuració i la migració dels serveis i sistemes existents de l'Ajuntament a la nova solució.	2,00	1,50
Es valorarà l'assignació prevista de l'equip de treball a cada una de les fases, detallant els perfils, els rols i la dedicació prevista.	1,00	1,00
Es valorarà el detall de la proposta de pla de proves indicant els àmbits a testear i el calendari per a la seva execució.	1,00	1,00
D.3 Model d'operació i manteniment	4,00	3,25
Es valorarà el detall del pla de manteniment preventiu pels sistemes que es detallen al present document, detallant les tasques així com la freqüència de les mateixes.	2,00	2,00
Es valorarà el model d'atenció proposat, vies de contacte, facilitats, eines disponibles per a la gestió per part de l'Ajuntament.	1,00	0,75
Es valorarà el model de servei de manteniment correctiu i evolutiu ofert pel licitador, incloent la proposta de monitorització i gestió d'incidències i problemes	1,00	0,50
D.4 Pla de formació	4,00	3,50
Es valorarà el detall del pla de formació per tal d'instruir al personal tècnic sobre les instal·lacions realitzades, l'arquitectura dels sistemes quan correspongui, els mecanismes per validar el correcte funcionament del sistema, els procediments de gestió i supervisió, les accions de manteniment preventiu i els mecanismes de contingència i resposta a possibles incidències.	4,00	3,50
TOTAL PUNTUACIÓ JUDICI DE VALOR	30,00	26,25