

AJUNTAMENT DE TARRAGONA

**INFORME DE VALORACIÓ DE LES OFERTES AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR
EN RELACIÓ AL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICUARS DE SERVEIS DE
COMUNICACIONS DE L'AJUNTAMENT DE TARRAGONA I ORGANISMES AUTÒNOMS,
AVALUANT EL LOT 1: SERVEIS DE COMUNICACIONS FIXES I MÒBILS DE VEU I DADES**

EXP. 393/2025-G626

1. OBJECTE	4
2. DADES DE PARTIDA.....	4
3. CRITERIS VALORABLES EN FUNCIÓ D'UN JUDICI DE VALOR	4
4. JUSTIFICACIÓ DE LA PUNTUACIÓ OBTINGUDA.....	8
4.1. Criteri 1 – Model d'implantació, model de prevenció i mitigació de riscos	8
4.1.1. Pla d'implantació, migració i detall de les tasques.....	8
4.1.2. Equip de projecte	10
4.1.3. Identificació i descripció dels eventuais riscos i factors crítics.....	11
4.1.4. Propostes de mitigació dels riscos identificats	12
4.2. Criteri 2 – Solució tècnica proposada per la migració dels sistemes de veu corporativa.....	13
4.2.1. Descripció detallada del pla d'actualització i virtualització de la plataforma de veu corporativa	14
4.2.2. Descripció de les funcionalitats del sistema d'operadora automàtica.....	14
4.2.3. Descripció detallada del sistema ACD.....	15
4.2.4. Possibilitat d'integració de la plataforma amb sistemes d'atenció multicanal.....	15
4.2.5. Pla d'execució i marxa enrere.....	16
4.2.6. Descripció detallada del pla de proves	17
4.2.7. Descripció detallada del pla de manteniment i suport	17
4.3. Criteri 3 – Pla de formació quant a eines de comunicacions de veu corporativa.....	19
4.3.1. Descripció exhaustiva del pla de formació adreçat als usuaris de l'Ajuntament	19
4.4. Criteri 4 – Solució de contingència en els dos accessos principals a la xarxa multiservei	21
4.5. Informes i dades de comunicacions mòbils a proveir per l'adjudicatari.....	22
4.5.1. Descripció de les dades de Big data i mobilitat posades a disposició per a l'Ajuntament	22

4.5.2.	<i>Descripció de les dades a proveir referents a la informació necessària que se li sol·liciti al proveïdor</i>	23
4.6.	Model d'operació	23
4.6.1.	<i>Model d'atenció proposat, vies de contacte i equip proposat</i> 23	
4.6.2.	<i>Model proposat de facturació.....</i>	24
5.	RESUM DE LA PUNTUACIÓ OBTINGUDA.....	26

1. OBJECTE

El present document inclou la valoració tècnica dels criteris avaluables mitjançant judici de valor de les ofertes presentades al plec de prescripcions tècniques particulars dels serveis de comunicacions de l'Ajuntament de Tarragona i Organismes Autònoms, avaluant el Lot 1: Serveis de comunicacions fixes i mòbils de veu i dades.

2. DADES DE PARTIDA

A continuació s'indiquen les propostes admeses a la licitació:

- VODAFONE ESPAÑA SAU, en endavant Vodafone
- ORANGE ESPAÑA SAU, en endavant Orange
- TELEFONICA UTE, en endavant Telefónica

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

3. CRITERIS VALORABLES EN FUNCIÓ D'UN JUDICI DE VALOR

La valoració de la proposta tècnica 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.

L'annex 1 del Plec de Clàusules Administratives Particulars (en endavant PCAP) estableix els criteris avaluables per judici de valor, tal com segueix:

Criteris d'adjudicació avaluables mitjançant judici de valor (40 punts):

a) Criteri 1 – Model d'implantació, model de prevenció i mitigació de riscos (fins a 9 punts)

Les empreses licitadores hauran de definir com a mínim el Pla d'implantació, migració i pla de riscos proposat i detall de les tasques a realitzar, fases i durada estimada, dels serveis de comunicacions de veu, dades i comunicacions mòbils amb la següent estructura.

- Fases i activitats associades al pla d'implantació.
- Durada estimada de cada fase i diagrama de Gantt.
- Perfils i recursos associats a cada una de les fases.
- Pla de riscos i mesures de mitigació.
- Matriu d'escalat de l'equip d'implantació.
- Pla d'implantació, migració i detall de les tasques a realitzar, fases i durada estimada, dels serveis de comunicacions de veu, dades i comunicacions mòbils. (fins a 3 punts).

Les propostes de les empreses licitadores han de garantir la possible devolució del servei a un altre operador un cop finalitzat el contracte objecte del present procediment. Per aquest

motiu, la solució tècnica, el pla d'implantació i el pla d'operació proposat han de contemplar aquesta possibilitat així com les mesures per garantir el pla de devolució futur a un altre operador.

- Equip de projecte proposat per part de l'empresa licitadora, integrants, perfils, rols i responsabilitats, matriu d'escalat, etc. (fins a 2 punts).
- Identificació i descripció dels eventuais riscos i factors crítics que puguin influir negativament en el desenvolupament del projecte (fins a 2 punts)
- Propostes de mitigació dels riscos identificats. Detall dels recursos associats, reunions de control i de seguiment, mecanismes de comunicació i coordinació, correcció de desviacions i metodologia d'implementació de solucions correctores. (fins a 2 punts).

L'empresa licitadora haurà de presentar un pla de prevenció i mitigació de riscos associats a totes les fases del servei, que detalli els eventuais riscos i factors crítics que puguin influir negativament en el desenvolupament del projecte, així com les propostes de mitigació dels riscos identificats. En aquest sentit, el pla haurà de detallar recursos associats, reunions de control i de seguiment, mecanismes de comunicació i coordinació, correcció de desviacions i metodologia d'implementació de solucions.

b) Criteri 2 – Solució tècnica proposada per la migració dels sistemes de veu corporativa (fins a 17 punts)

- Descripció detallada del pla d'actualització i virtualització de la plataforma de veu corporativa als sistemes de l'Ajuntament (fins a 3 punts)
- Descripció detallada de la resta d'eines i llicenciaments complementaris requerits (fins a 8 punts):
 - Descripció de les funcionalitats del sistema d'operadora automàtica (fins a 3 punts).
 - Descripció detallada del sistema ACD i les seves funcionalitats quant a integració CTI (fins a 3 punts).
 - Possibilitat d'integració de la plataforma amb sistemes d'atenció multicanal (fins a 2 punts).
- Pla d'execució i marxa enrere per a garantir que la migració s'executa sense talls de servei per l'Ajuntament (fins a 2 punts).
- Descripció detallada del pla de proves per a la validació de la migració (fins a 2 punts).
- Descripció detallada del pla de manteniment i suport (fins a 2 punts).

La persona licitadora ha de detallar en el pla de manteniment i suport un apartat sobre el manteniment preventiu par als sistemes que es detallen en el PPT, detallant-ne les tasques així com la freqüència d'aquestes, sent la periodicitat mínima per a la realització d'aquestes tasques de caràcter semestral, en els termes que s'especifiquen al PPT.

c) Criteri 3 – Pla de formació quant a eines de comunicacions de veu corporativa (fins a 3 punts)

Les empreses licitadores hauran de proposar el contingut que tindrà cada sessió de formació i la durada de cada una i indicar quines eines faran servir (manuals, documentació, plataformes online, etc.). La formació ha de poder realitzar-se tant en modalitat online, presencial o híbrida, i serà decisió de l'Ajuntament escollir com es realitza finalment.

- Descripció exhaustiva del pla de formació adreçat als usuaris de l'Ajuntament encarregats de gestionar les eines descrites en el Plec de prescripcions tècniques, incloent:
 - Formació adreçada a usuaris del software de posició d'operadora.
 - Formació adreçada als agents supervisors de l'ACD.
 - Formació adreçada als usuaris tècnics encarregats de gestionar les interfícies detallades anteriorment.

Es valorarà la metodologia, el contingut, les eines es faran servir per impartir la formació i el material didàctic com manuals, guies i altra documentació.

d) Criteri 4 – Solució de contingència en els dos accessos principals a la xarxa multiservei (fins a 2 punts)

Descripció de la solució a nivell de contingència entre els dos accessos principals a la xarxa multiservei, nivell de diferenciació de camins físics, equips de client, equips de l'operador, etc. Es valorarà el nivell de contingència proposat per cadascun de les licitadores. Les empreses licitadores han de tenir en compte que no poden detallar cap dada que sigui objecte d'un criteri automàtic, com per exemple l'amplada de banda.

e) Criteri 5 – Informes i dades de comunicacions mòbils a proveir per l'adjudicatari (fins a 4 punts):

- Descripció de les dades de Big data i mobilitat posades a disposició per a l'Ajuntament. Es valorarà el detall de les dades proposades així com la possible consulta en temps real d'aquestes dades i els mecanismes d'integració (fins a 2 punts).

Es valorarà que es posi a disposició de l'Ajuntament solucions de servei Big Data per l'elaboració d'informes, anàlisi i indicadors estadístics de l'ús de les dades de la seva xarxa mòbil. Es valorarà especialment poder consultar en temps real aquestes dades a través d'una API. Aquesta informació de manera agregada i anonimitzada pot ser requerida per les administracions públiques. El contractista s'assegurarà del compliment de les normatives de protecció de dades vigents.

- Descripció de les dades a proveir referents a la informació necessària que se li sol·liciti al proveïdor per a l'acompliment de les ordenances fiscals, que afectin a l'ús del subsol, sòl i vol del domini públic del municipi de Tarragona, formats de les dades, vies d'entrega i periodicitat prevista per a la seva entrega (fins a 2 punts).

f) Criteri 5 – Informes i dades de comunicacions mòbils a proveir per l'adjudicatari (fins a 4 punts):

- Model d'atenció proposat, vies de contacte, equip proposat, integrants, perfils, rols i responsabilitats, matriu d'escalat i eines disponibles per a la gestió per part l'Ajuntament. (fins a 4 punts).
- Model proposat de facturació dels serveis. Nivell de detall de la facturació, elaboració d'informes, eines que s'ofereixen pel processat de les factures, centres de cost i accés online. (fins a 1 punt).

4. JUSTIFICACIÓ DE LA PUNTUACIÓ OBTINGUDA

Valorant els criteris tècnics enumerats anteriorment, s'han establert les puntuacions de les ofertes presentades, tenint en compte que el màxima atorgable són **40 punts**. A continuació, es justifica la puntuació obtinguda per cada sol·licitant.

4.1. Criteri 1 – Model d'implantació, model de prevenció i mitigació de riscos

A continuació es detalla la puntuació obtinguda per a les propostes analitzades en aquest àmbit:

4.1.1. Pla d'implantació, migració i detall de les tasques

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Pla d'implantació, migració i detall de les tasques a realitzar, fases i durada estimada, dels serveis de comunicacions de veu, dades i comunicacions mòbils.	3,00	3,00	3,00	3,00

- Orange:
 - Es detallen les fases globals de la implantació:
 - Planificació: Validació de la solució (inventari), recopilació de tota la informació per realitzar la implantació (estudi de viabilitat) i aprovació del calendari (elaboració del pla de projecte).
 - Execució: Instal·lació i configuració de la solució. S'indica amb un elevat nivell de detall la provisió d'accessos en funció de la tecnologia utilitzada (fibra òptica, FTTH o basats en xarxa mòbil). S'indica amb molt nivell de detall les configuracions dels serveis (veu mòbil, SIP Trunk, SMS, xarxa intel·ligent, MPLS i Internet i Big Data).
 - Tancament: S'especifica que es durà a terme l'entrega de la solució, el traspàs als responsables d'explotació, així com la documentació del projecte i la revisió de la facturació.
 - S'inclou un diagrama de Gantt on es detallen les fases de la implantació i la seva durada.
 - S'inclou i es detalla un pla de proves amb l'objectiu, recursos i equipament necessari i les proves funcionals pels serveis, accessos i connectivitats.
 - S'indica amb un elevat nivell de detall un pla de portabilitat de numeració fixa i numeració mòbil.
 - S'inclou un pla de devolució futur a un altre operador, indicant com es durà a terme la transferència de documentació, del coneixement i de la gestió de la

infraestructura física, vetllant per una operació continua del servei durant tot el procés de devolució.

- Vodafone:

- S'indiquen les fases globals de la implantació: planificació, revisió de la solució, execució i posada en marxa, test i proves, formació i traspàs. Es detalla la planificació associada a la implantació:
 - S'inclou un esquema molt visual resumint el pla d'implantació segons les tasques principals.
 - S'inclouen dos diagrames de Gantt; un pels serveis de comunicacions i un altre per la plataforma de veu.
- S'indica amb un elevat nivell de detall com es durà a terme la implementació dels serveis:
 - Connectivitat de dades (construcció dels accessos, migració i proves de servei).
 - Serveis de veu i dades mòbils (lliurament de terminals, configuració, portabilitat i proves).
 - Altres serveis rellevants com els SIP Trunk, línies individuals, missatgeria massiva i OXY.
- S'inclou un pla de devolució futur a un altre operador, detallant la transferència de documentació, del coneixement i de la gestió de infraestructura física, vetllant per una operació continua del servei durant tot el procés de devolució.

- Telefónica:

- S'indiquen les fases globals de la implantació:
 - Inici: Assignació de recursos en temps i dedicació, planificació i propers passos.
 - Aixecament: Recopilació d'informació i condicions, anàlisi de la documentació inicial, ubicacions i volumetria.
 - Gestió de canvis i pla de projecte: Revisió i formalització amb l'Ajuntament.
 - Execució: Aprovisionament de tots els elements del servei i seguiment tècnic i operatiu.
 - Tancament: Finalització dels elements de servei i canvi a la fase d'explotació.
- Es detalla la planificació associada a la implantació:

- S'inclou un diagrama de Gantt on es detallen les fases de la implantació i la seva durada.
- S'inclou un esquema molt visual resumint el pla d'implantació segons les tasques principals.
- S'indica amb un elevat nivell de detall la implementació dels serveis: Accessos de dades i Internet, enllaços a la xarxa pública de telefonia, plataforma de telefonia IP i serveis de valor afegit, línies de telefonia mòbil, terminals mòbils i plataforma de missatgeria massiva.
- S'inclou un pla de devolució futur a un altre operador detallant les fases (planificació, presa de contacte, transferència del coneixement i activació del servei), per tant és detalla la transferència de documentació, del coneixement i de la gestió de la infraestructura física, vetllant per una operació continua del servei durant tot el procés de devolució.

4.1.2. Equip de projecte

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Equip de projecte proposat per part de l'empresa licitadora, integrants, perfils, rols i responsabilitats, matriu d'escalat, etc.	2,00	2,00	2,00	2,00

- Orange:
 - S'indiquen els rols i les responsabilitats de l'equip de projecte:
 - Cap de projecte: Coordinació global de la implantació. S'indica les funcions i responsabilitats dins de cada fase (planificació, execució i tancament) i les tasques a realitzar.
 - Gestors de provisió: Es llisten les principals funcions.
 - Tècnics instal·ladors: S'indiquen les responsabilitat de l'entrega dels accessos i serveis en les seus i la instal·lació de l'equipament.
 - S'especifica i detalla l'equip en la fase de devolució:
 - Cap de projecte: Es llisten les tasques a realitzar.
 - Service Manager i gestor personal: S'indiquen les funcions a realitzar durant la fase.
 - La proposta inclou una taula amb els perfils de l'equip: titulació, coneixements, experiència i, en cas del Cap de Projecte, competències.
 - La proposta detalla la matriu d'escalat amb nivells, incidències i responsables.

- En general, la proposta s'adequa als requeriments establerts i planteja un equip de projecte que es considera adequat.
- Vodafone:
 - S'inclou una taula amb els rols i funcions de l'equip de la implantació:
 - Assessor comercial: Responsable màxim del model de relació amb l'Ajuntament. Garanteix la prestació del servei, la gestió contractual, econòmica i comercial.
 - Cap de projecte: Responsable del compliment, execució i control del projecte.
 - Tècnics de provisió: Informes dels resultats dels treballs per implantar els serveis.
 - Instal·ladors: Implantació de les solucions contractades per l'Ajuntament i manteniment del servei.
 - Addicionalment, s'inclou un esquema resum amb l'equip de projecte proposat.
 - La proposta inclou una taula amb el detall dels comitès a nivell d'implantació, les tasques a realitzar, els assistents, la periodicitat i la documentació a entregar.
 - La proposta detalla la matriu d'escalat amb nivells, incidències i responsables.
 - En general, la proposta s'adequa als requeriments establerts i planteja un equip de projecte que es considera adequat.
- Telefónica:
 - S'indica el rol i les responsabilitat de l'equip de projecte:
 - Responsable comercial: Seguiment comercial i vincle amb les àrees administratives i de facturació.
 - Enginyeria preventiva: Anàlisi de necessitats i disseny de solucions, elaboració de propostes i suport comercial.
 - Cap de projecte: Planificació i coordinació, supervisió tècnica i operativa, comunicació i gestió del client.
 - Gestor del servei: Gestió de relació amb el client.
 - La proposta inclou un esquema de l'equip de projecte durant les fases d'execució del projecte.
 - La proposta detalla la matriu d'escalat amb nivells, incidències i responsables.

- En general, la proposta s'adequa als requeriments establerts i planteja un equip de projecte que es considera adequat.

4.1.3. Identificació i descripció dels eventuais riscos i factors crítics

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Identificació i descripció dels eventuais riscos i factors crítics que puguin influir negativament en el desenvolupament del projecte.	2,00	1,50	1,50	1,00

- Orange:
 - Es detallen els procediments per la identificació de riscos centralitzats en la figura del Cap de Projecte, que mantindrà reunions d'avaluació de riscos amb l'Ajuntament per avaluar els riscos existents i identificar nous riscos. S'inclou un llistat de la informació a tractar durant les reunions.
 - Es llisten i descriuen els principals riscos que s'han identificat per la fase d'implantació, concretant quina es la naturalesa de cada un i el seu abast.
- Vodafone:
 - Es detallen els procediments per la identificació i gestió de riscos. S'indica la metodologia basada en PMBOK de PMI que proporciona una visió clara dels KPIs del projecte (termini, abast i qualitat).
 - Es llisten i descriuen els principals riscos que s'han identificat per la fase d'implantació, concretant quina es la naturalesa de cada un i el seu abast.
- Telefónica:
 - Es descriu la metodologia de gestió de riscos, així com la creació d'un comitè específic. S'indica la realització de reunions periòdiques amb l'Ajuntament per detectar possibles riscos i aplicar les mesures necessàries.
 - Es llisten i descriuen els eventuais riscos que podrien produir-se tot i que es realitza de forma genèrica i poc personalitzada.

4.1.4. Propostes de mitigació dels riscos identificats

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Propostes de mitigació dels riscos identificats. Detall dels recursos associats, reunions de control i de seguiment, mecanismes de comunicació i coordinació, correcció de desviacions i metodologia d'implementació de solucions correctores.	2,00	1,50	1,00	1,00

- Orange:
 - Es detalla un Cap de Projecte que serà el responsable de la mitigació de riscos com a recurs principal i crearà un pla de mitigació per cada risc amb l'objectiu de minimitzar l'impacte.
 - Com a mecanismes de comunicació, s'estableix la realització de reunions periòdiques de seguiment per valorar i aplicar les mesures necessàries.
 - Es llisten les accions de mitigació i el seu pla de contingència associades als riscos identificats.
- Vodafone:
 - No queda clar quins recursos es destinaran a la mitigació de riscos.
 - No queden clars els mecanismes de comunicació específics.
 - Es llisten les accions de mitigació i el seu pla de contingència associades als riscos identificats. Es relacionen els riscos amb cada fase del projecte (planificació, posada en marxa, test i proves, formació i operació).
- Telefónica:
 - El comitè de riscos actuarà com a recurs principal per a la valoració i mitigació de riscos ocorreguts.
 - Com a mecanismes de comunicació, s'indica la realització de reunions periòdiques amb l'Ajuntament per valorar i aplicar les mesures necessàries.
 - S'inclou una taula amb les contingències associades als riscos identificats que recull de forma genèrica les accions a emprendre.

4.2. Criteri 2 – Solució tècnica proposada per la migració dels sistemes de veu corporativa

A continuació es detalla la puntuació obtinguda per a les propostes analitzades en aquest àmbit:

4.2.1. Descripció detallada del pla d'actualització i virtualització de la plataforma de veu corporativa

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Descripció detallada del pla d'actualització i virtualització de la plataforma de veu corporativa als sistemes de l'Ajuntament.	3,00	3,00	3,00	2,25

- Orange:
 - Enumera i desenvolupa exhaustivament cada una de les fases de la migració, en justifica la metodologia emprada i detalla la reversibilitat de cada una de les tasques.
 - La proposta inclou també la previsió d'un circuit de comunicacions de Backup per contingència.
- Vodafone:
 - Enumera i desenvolupa exhaustivament cada una de les tasques necessàries per dur a terme la migració i justifica la metodologia emprada.
- Telefónica:
 - Es fa una enumeració de les eines que considera necessàries per dur a terme la migració, així com els principals components de la solució. No obstant això, no es detalla amb suficient exhaustivitat el procés de migració de la plataforma.

4.2.2. Descripció de les funcionalitats del sistema d'operadora automàtica

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Descripció de les funcionalitats del sistema d'operadora automàtica.	3,00	2,25	3,00	1,50

- Orange:
 - S'indica la plataforma Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant (VAA) com a proposta i es desenvolupen les seves funcionalitats més rellevants.
- Vodafone:
 - S'indica la plataforma Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant (VAA) com a proposta i es desenvolupen les seves característiques i funcionalitats més rellevants.

- Es fa una descripció clara i entenedora del funcionament de la solució i es reforça amb captures.
- S'inclou un gràfic visual a mode resum de l'arquitectura de la plataforma que facilita la comprensió de la solució.
- Telefónica:
 - S'indica la plataforma Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant (VAA) com a proposta i es limita a enumerar les principals funcionalitats, sense desenvolupar-les
 - Inclou un gràfic visual a mode resum de l'arquitectura de la plataforma que facilita la comprensió de la solució.

4.2.3. Descripció detallada del sistema ACD

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Descripció detallada del sistema ACD i les seves funcionalitats quant a integració CTI.	3,00	2,25	3,00	2,25

- Orange:
 - S'indica la solució Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition (OTTCC SE), amb ampliació de llicències d'agents ACD.
 - S'indiquen les principals funcionalitats de l'ACD.
 - La proposta desenvolupa les integracions CTI i les seves funcionalitats.
- Vodafone:
 - S'indica la solució basada en la tecnologia Alcatel-Lucent OXE, amb ampliació de llicències d'agents ACD
 - Es detallen exhaustivament les funcionalitats de l'ACD.
 - La proposta desenvolupa les integracions CTI i les seves funcionalitats.
- Telefónica:
 - S'indica la solució Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition (OTTCC SE), amb ampliació de llicències d'agents ACD.
 - S'indiquen les principals funcionalitats de l'ACD.
 - Si bé es contempla la integració CTI, la proposta no ho desenvolupa ni en detalla les funcionalitats.

4.2.4. Possibilitat d'integració de la plataforma amb sistemes d'atenció multicanal.

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Possibilitat d'integració de la plataforma amb sistemes d'atenció multicanal.	2,00	1,00	0,50	2,00

- Orange:
 - S'indica la plataforma Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant i OmniTouch Contact Center Standard Edition per veu i Alcatel-Lucent Rainbow com a eix de comunicacions unificades i col·laboració.
 - S'indiquen funcionalitats d'APIs obertes de Rainbow si bé les possibilitats d'integració es limiten a les APIs obertes i connectors/SDKs d'aquesta plataforma.
- Vodafone:
 - S'indica la plataforma Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant.
 - No es detallen les possibilitats d'integració, si bé s'ofereix com a millora o bé la transcripció intel·ligent basat en IA al gravador de GU, que no es considera una funcionalitat multicanal, o bé la integració amb Whatsapp per a agents ACD.
- Telefónica:
 - S'indica la plataforma OmniPCX Enterprise amb el mòdul ALE Contact Center i l'entorn Agent Desktop Web per donar suport a entorns d'atenció ciutadana multicanal, amb la possibilitat d'ampliació i integració amb sistemes externs.
 - S'indiquen funcionalitats com, per exemple, la connexió per veu, correu electrònic, xat en directe, Facebook Messenger i X-Twitter mitjançant una interfície web unificada per als agents, que centralitza totes les interaccions i amb una atenció contextualitzada i ràpida. A més, permet l'accés a l'historial complet d'interaccions multicanal en una sola finestra.
 - Addicionalment, es proposa com a futura ampliació del sistema la creació de perfils d'atenció personalitzats, la incorporació progressiva de noves funcionalitats i la compatibilitat amb plataformes de difusió massiva.

4.2.5. Pla d'execució i marxa enrere

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Pla d'execució i marxa enrere per a garantir que la migració s'executa sense talls de servei per l'Ajuntament	2,00	1,50	2,00	0,50

- Orange:
 - El pla d'execució i les seves fases es detallen exhaustivament.
 - L'oferta s'adequa als requeriments però manca detall en el desenvolupament del pla de marxa enrere.
- Vodafone:
 - El pla d'execució i les seves fases es detallen exhaustivament.
 - La exhaustiva descripció realitzada en la proposta s'adequa als requeriments establerts, especialment pel que fa al pla de marxa enrere.
- Telefónica:
 - Es descriu el pla d'execució i les seves fases.
 - La proposta descriu de manera genèrica i sense aprofundir els mecanismes de marxa enrere.

4.2.6. Descripció detallada del pla de proves

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Descripció detallada del pla de proves per a la validació de la migració.	2,00	2,00	2,00	1,50

- Orange:
 - S'indica un pla de proves estructurat en sis fases consecutives, alineades amb les etapes de la migració de la plataforma de veu virtualitzada. Cada fase inclou objectius, casos de prova concrets i entorn de reversió.
 - S'estableixen criteris clars abans d'avançar de fase i es proposa mantenir un registre exhaustiu de resultats i incidències.
 - Es proposa l'execució de simulacions de fallada de host, CS i OMS, activació del Passive Call Server i ús d'un Trunk SIP de backup.
- Vodafone:

- S'indica un pla de proves exhaustiu i estructurat. Es contempla la validació funcional i operativa dels sistemes principals. Cada sistema o escenari estableix casos de prova concrets i ben detallats.
- El Cap de Projecte emet acta d'acceptació i l'Ajuntament valida cada fase abans de la posada en marxa definitiva, assegurant la traçabilitat dels resultats.
- Telefónica:
 - Es llista un conjunt de proves que no inclou la totalitat d'elements de la nova infraestructura, o bé s'hi fa referència de forma genèrica.
 - S'estableix mecanisme de marxa enrere que manté els servidors físics i la versió prèvia fins que les proves siguin satisfactòries, amb restauració ràpida en cas d'errades greus.
 - S'indica un cop completades les fases de virtualització i actualització, es lliurarà un document amb els resultats de totes les proves per a la seva aprovació per part de l'Ajuntament.

4.2.7. Descripció detallada del pla de manteniment i suport

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Descripció detallada del pla de manteniment i suport.	2,00	2,00	2,00	1,00

- Orange:
 - Manteniment preventiu: es proposen revisions semestral amb un llistat detallat de tasques per als diferents components de la plataforma.
 - Manteniment correctiu: s'indica el procediment de resolució d'incidències i es compromet al compliment d'ANS.
 - Manteniment evolutiu: La proposta inclou actualitzacions, renovació de llicències, pegats de seguretat i proactivitat en la informació de novetats tecnològiques.
- Vodafone:
 - Manteniment preventiu: s'estableix una periodicitat semestral per a la majoria de revisions i anual per a proves de resiliència o basculació entre servidors. Addicionalment, s'inclou un flux de treball al gestor de tickets per planificar i seguir tasques, amb accés web per a l'Ajuntament.

- Manteniment correctiu: s'indica el procediment de resolució d'incidències, incloent un procés detallat al gestor de tickets, prioritització segons criticitat i seguiment periòdic del client.
- Manteniment evolutiu: La proposta inclou actualitzacions, renovació de llicències, pegats de seguretat i proactivitat en la informació de novetats tecnològiques.
- Telefónica:
 - No s'inclou descripció del manteniment preventiu.
 - Manteniment correctiu: s'indica el procediment de resolució d'incidències.
 - Manteniment evolutiu: La proposta inclou actualitzacions, renovació de llicències, pegats de seguretat i proactivitat en la informació de novetats tecnològiques.

4.3. Criteri 3 – Pla de formació quant a eines de comunicacions de veu corporativa

4.3.1. Descripció exhaustiva del pla de formació adreçat als usuaris de l'Ajuntament

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Descripció exhaustiva del pla de formació adreçat als usuaris de l'Ajuntament encarregats de gestionar les eines descrites en el Plec de prescripcions tècniques, incloent: ○ Formació adreçada a usuaris del software de posició d'operadora. ○ Formació adreçada als agents supervisors de l'ACD. ○ Formació adreçada als usuaris tècnics encarregats de gestionar les interfícies detallades anteriorment.	3,00	2,25	3,00	3,00

- Orange:
 - S'inclouen manuals i guies que faran servei, juntament amb contingut i durada de les sessions de cada temari.
 - La formació adreçada a usuaris del software de posició d'operadora serà de 1 sessió de 4h.

- La formació adreçada als agents supervisors de l'ACD, serà d'una sessió de 6h per agents i una sessió addicional de 4h per a supervisors.
- La formació adreçada a usuaris tècnics encarregats de interfícies es de 3 sessions de 8h cadascuna per teoria i pràctica.
- Vodafone:
 - S'indica la realització d'una maqueta de la plataforma Alcatel per fer proves de configuració, manuals, documentació i guies.
 - La formació adreçada a usuaris del software de posició d'operadora serà de 1 sessió de 2 hores sobre maqueta i una sessió de 2h en producció.
 - La formació adreçada a agents supervisors de l'ACD serà d'una sessió de 3h sobre maqueta.
 - La formació adreçada a usuaris tècnics encarregats de la gestió d'interfícies serà de, 1 sessió de 8h sobre maqueta, dues sessions de 2h en producció, 3 sessions de 2h per a usuaris de control de la Guardia Urbana i 1 sessió de 3 hores per tècnics encarregats de la gestió del gravador de la Guardia Urbana.
- Telefónica:
 - S'oferiran manuals i eines que es faran servir així com el contingut del temari.
 - La formació adreçada per a usuaris de software de posició d'operador serà de 2h.
 - La formació adreçada als agents supervisors de l'ACD seran 8h de formació per CCS i 2h de formació per terminal/grup.
 - La formació adreçada als usuaris tècnics encarregats de gestionar les interferències són de 5h per a l'ACD, 4h per a OmniPCX Enterprise R100.1, 2h per a usuaris finals, 8h per a Omnivista 877 i finalment dues sessions d'1,5h per a gravador de la Guardia Urbana.

4.4. Criteri 4 – Solució de contingència en els dos accessos principals a la xarxa multiservei

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Descripció de la solució a nivell de contingència entre els dos accessos principals a la xarxa multiservei, nivell de diferenciació de camins físics, equips de client, equips de l'operador, etc. Es valorarà el nivell de contingència proposat per cadascun de les licitadores. Les empreses licitadores han de tenir en compte que no poden detallar cap dada que sigui objecte d'un criteri automàtic, com per exemple l'amplada de banda.	2,00	1,50	1,50	1,00

- Orange:
 - Es detallen 2 accessos redundats per cada seu, ambdós ubicacions conformen un anell “dual homming” per connectar la seu de l'Ajuntament amb el PE de l'operador.
 - S'inclouen mapes amb els camins de les solucions proposades.
 - No s'indiquen equips de client. S'indica que al model CPE, s'inclourà equipament Huawei.
- Vodafone:
 - Es detallen camins de fibra totalment diversificats. Els accessos d'una mateixa seu finalitzen en nodes d'accés diferents i en nodes de la xarxa Core (PE). Els nodes d'accés i nodes Core de la xarxa de l'operador es troben diversificats.
 - S'inclouen mapes amb els camins de les solucions proposades.
 - S'indiquen equips de client (CPDs) de categoria Carrier Class amb doble font d'alimentació (Huawei NE8000F1A).
- Telefónica:
 - Es detallen els accessos a les seus principals, pràcticament diversificats en tot el seu recorregut (no existeix cap punt comú excepte l'entrada a la Central de l'operador). Els nodes de xarxa disposen, com a mínim, d'una doble connexió de la xarxa cap a nivells superiors de la xarxa.
 - S'inclouen mapes amb els camins de les solucions proposades.
 - S'indiquen equips de client (CPDs) de categoria Carrier Class amb doble font d'alimentació.

4.5. Informes i dades de comunicacions mòbils a proveir per l'adjudicatari

4.5.1. Descripció de les dades de Big data i mobilitat posades a disposició per a l'Ajuntament

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Descripció de les dades de Big data i mobilitat posades a disposició per a l'Ajuntament. Es valorarà el detall de les dades proposades així com la possible consulta en temps real d'aquestes dades i els mecanismes d'integració.	2,00	2,00	2,00	2,00

- Orange:
 - La proposta inclou una descripció dels informes de Big Data amb un nivell de detall adequat.
 - A partir de les dades i paràmetres recollits, es generaran anàlisis i indicadors estadístics de mobilitat. En qualsevol cas, es mantindrà l'anonimització de les mostres recollides.
 - S'indica l'entrega de documentació generada a l'Ajuntament.
- Vodafone:
 - La proposta inclou una descripció dels informes de Big Data amb un nivell de detall adequat.
 - A partir de les dades i paràmetres recollits, es generaran anàlisis i indicadors estadístics de mobilitat. En qualsevol cas, es mantindrà l'anonimització de les mostres recollides.
 - S'indica l'entrega de documentació generada a l'Ajuntament.
- Telefónica:
 - La proposta inclou una descripció dels informes de Big Data amb un nivell de detall adequat.
 - A partir de les dades i paràmetres recollits, es generaran anàlisis i indicadors estadístics de mobilitat. En qualsevol cas, es mantindrà l'anonimització de les mostres recollides.
 - S'indica l'entrega de documentació generada a l'Ajuntament i la possibilitat de visualitzar les dades de forma interactiva.

4.5.2. Descripció de les dades a proveir referents a la informació necessària que se li sol·liciti al proveïdor

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Descripció de les dades a proveir referents a la informació necessària que se li sol·liciti al proveïdor per a l'acompliment de les ordenances fiscals, que afectin a l'ús del subsol, sòl i vol del domini públic del municipi de Tarragona, formats de les dades, vies d'entrega i periodicitat prevista per a la seva entrega.	2,00	1,00	1,50	1,00

- Orange:
 - La proposta descriu i assumeix el compromís de facilitar a l'Ajuntament les dades requerides pel compliment de l'ordenança fiscal.
- Vodafone:
 - La proposta descriu i assumeix el compromís de facilitar a l'Ajuntament les dades requerides pel compliment de l'ordenança fiscal.
 - Addicionalment, la proposta ofereix major nivell de detall respecte els formats de les dades, vies d'entrega, periodicitat, etc.
- Telefónica:
 - La proposta descriu i assumeix el compromís de facilitar a l'Ajuntament les dades requerides pel compliment de l'ordenança fiscal.

4.6. Model d'operació

4.6.1. Model d'atenció proposat, vies de contacte i equip proposat

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Model d'atenció proposat, vies de contacte, equip proposat, integrants, perfils, rols i responsabilitats, matriu d'escalat i eines disponibles per a la gestió per part l'Ajuntament.	4,00	4,00	4,00	4,00

- Orange:

- En quant a model d'atenció, es proposa una atenció 24x7 per a usuaris autoritzats. La resta d'usuaris disposen d'un servei "Finestreta Única".
 - Les vies de contacte ofertes son a través de telèfon, correu electrònic, i/o portal web.
 - Es proposa un equip conformat pel Service Manager, gestor personal i gestor comercial (KAM) amb la correcta definició dels seus rols i la seva experiència.
 - L'oferta detalla la matriu d'escalat disponible amb nivells tècnics i directius.
 - S'inclouen diferents eines de gestió, incloent una plataforma d'autogestió exhaustivament detallada.
- Vodafone:
 - En quant a model d'atenció, es planteja un model amb tres tipologies de gestió (tècnica, general i facturació/postvenda). S'ofereix una cobertura 24x7 i per a la interlocució per a gestions comercials i generals, un servei 8x5.
 - Les vies de contacte ofertes son a través de telèfon, correu electrònic, i/o portal web.
 - Es proposa un equip conformat per 3 assessors comercials, un enginyer de client, gestor de servei tècnic i gestor d'atenció personalitzat, s'expliquen els seus rols i funcionalitats dins l'equip.
 - L'oferta detalla la matriu d'escalat, formada per un escalat doble (tècnic i comercial).
 - S'inclouen diferents eines de gestió, incloent una plataforma d'autogestió exhaustivament detallada.
- Telefónica:
 - En quant a model d'atenció, es proposa una atenció 24x7 per l'assistència tècnica.
 - Les vies de contacte ofertes son a través de telèfon, correu electrònic, i/o portal web.
 - Es proposa un equip conformat per un interlocutor institucional, un equip comercial dedicat a Catalunya i un assessor personal de CGC.
 - L'oferta detalla la matriu d'escalat, formada per nivells tècnics, comercials i directius.
 - S'inclouen diferents eines de gestió, incloent una plataforma d'autogestió exhaustivament detallada.

4.6.2. Model proposat de facturació

SUBCRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Model proposat de facturació dels serveis. Nivell de detall de la facturació, elaboració d'informes, eines que s'ofereixen pel processat de les factures, centres de cost i accés online.	1,00	0,75	1,00	1,00

- Orange:
 - Es proposa un periodicitat mensual. La factura tindrà un desglossament complet de costos fixos i de trànsit. Les factures estaran disponibles amb una emissió per factures separades per centre i NIF.
 - L'eina de gestió serà el portal EGEO on es podran descarregar factures en PDF/CSV fins a 10 anys d'antiguitat i recuperació ràpida dels últims 4 mesos.
 - No s'especifica un apartat de informes i control.
- Vodafone:
 - Es proposa una periodicitat mensual per defecte.
 - L'eina de gestió serà el portal "Mi Vodafone Business", permet aplicar filtres i classificar la informació per a exportar-la, així com veure les despeses en línia per a grups d'usuaris o de forma global. L'entorn de facturació en línia permet consultar, validar i descarregar factures amb històric de 12 mesos.
 - S'ofereix un servei dedicat per a consultes i incidències de facturació, revisió proactiva de la primera factura i comprovació que cada emissió compleix format, període i estructura funcional pactada.
- Telefónica:
 - Es proposa un periodicitat mensual. La factura tindrà un desglossament complet de costos fixos i de trànsit. Les factures estaran disponibles amb una emissió per factures separades per centre i NIF.
 - L'eina de gestió serà a través del Portal Sofía/Mi Gestión Digital (+ Canal Premium amb FacTel) amb accés 24 hores per a consultar i descarregar factures. S'ofereix enviament per correu i històric de fins a 5 anys.
 - En quant a informes i control, des del portal es generen informes de consum i estadístiques. L'eina permet informes predefinits i personalitzats.

5. RESUM DE LA PUNTUACIÓ OBTINGUDA

La taula a continuació detalla el resum de la puntuació obtinguda pel conjunt de propostes analitzades:

TOTAL JUDICI DE VALOR	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Pla d'implantació, migració i detall de les tasques a realitzar, fases i durada estimada, dels serveis de comunicacions de veu, dades i comunicacions mòbils.	3,00	3,00	3,00	3,00
Equip de projecte proposat per part de l'empresa licitadora, integrants, perfils, rols i responsabilitats, matriu d'escalat, etc.	2,00	2,00	2,00	2,00
Identificació i descripció dels eventuais riscos i factors crítics que puguin influir negativament en el desenvolupament del projecte.	2,00	1,50	1,50	1,00
Propostes de mitigació dels riscos identificats. Detall dels recursos associats, reunions de control i de seguiment, mecanismes de comunicació i coordinació, correcció de desviacions i metodologia d'implementació de solucions correctores.	2,00	1,50	1,00	1,00
Total model d'implantació, model de prevenció i mitigació de riscos	9,00	8,00	7,50	7,00
Descripció detallada del pla d'actualització i virtualització de la plataforma de veu corporativa als sistemes de l'Ajuntament.	3,00	3,00	3,00	2,25
Descripció de les funcionalitats del sistema d'operadora automàtica.	3,00	2,25	3,00	1,50
Descripció detallada del sistema ACD i les seves funcionalitats quant a integració CTI.	3,00	2,25	3,00	2,25
Possibilitat d'integració de la plataforma amb sistemes d'atenció multicanal.	2,00	1,00	0,50	2,00
Pla d'execució i marxa enrere per a garantir que la migració s'executa sense talls de servei per l'Ajuntament	2,00	1,50	2,00	0,50

TOTAL JUDICI DE VALOR	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
Descripció detallada del pla de proves per a la validació de la migració.	2,00	2,00	2,00	1,50
Descripció detallada del pla de manteniment i suport.	2,00	2,00	2,00	1,00
Total solució tècnica proposada per a la migració dels sistemes de veu corporativa	17,00	14,00	15,50	11,00
Descripció exhaustiva del pla de formació adreçat als usuaris de l'Ajuntament encarregats de gestionar les eines descrites en el Plec de prescripcions tècniques, incloent: ○ Formació adreçada a usuaris del software de posició d'operadora. ○ Formació adreçada als agents supervisors de l'ACD. ○ Formació adreçada als usuaris tècnics encarregats de gestionar les interfícies detallades anteriorment.	3,00	2,25	3,00	3,00
Total pla de formació quant a eines de comunicacions de veu corporativa	3,00	2,25	3,00	3,00
Descripció de la solució a nivell de contingència entre els dos accessos principals a la xarxa multiservei, nivell de diferenciació de camins físics, equips de client, equips de l'operador, etc. Es valorarà el nivell de contingència proposat per cadascun de les licitadores. Les empreses licitadores han de tenir en compte que no poden detallar cap dada que sigui objecte d'un criteri automàtic, com per exemple l'amplada de banda.	2,00	1,50	1,50	1,00
Total solució de contingència en els dos accessos principals a la xarxa multiservei	2,00	1,50	1,50	1,00
Descripció de les dades de Big data i mobilitat posades a disposició per a l'Ajuntament. Es valorarà el detall de les	2,00	2,00	2,00	2,00

TOTAL JUDICI DE VALOR	PUNTUACIÓ MÀXIMA	PUNTUACIÓ		
		ORANGE	VODAFONE	TELEFONICA
dades proposades així com la possible consulta en temps real d'aquestes dades i els mecanismes d'integració.				
Descripció de les dades a proveir referents a la informació necessària que se li sol·liciti al proveïdor per a l'acompliment de les ordenances fiscals, que afectin a l'ús del subsol, sòl i vol del domini públic del municipi de Tarragona, formats de les dades, vies d'entrega i periodicitat prevista per a la seva entrega.	2,00	1,00	1,50	1,00
Total informes i dades de comunicacions mòbils a proveir per a l'adjudicatari	4,00	3,00	3,50	3,00
Model d'atenció proposat, vies de contacte, equip proposat, integrants, perfils, rols i responsabilitats, matriu d'escalat i eines disponibles per a la gestió per part l'Ajuntament.	4,00	4,00	4,00	4,00
Model proposat de facturació dels serveis. Nivell de detall de la facturació, elaboració d'informes, eines que s'ofereixen pel processat de les factures, centres de cost i accés online.	1,00	0,75	1,00	1,00
Total model d'operació	5,00	4,75	5,00	5,00
TOTAL	40,00	33,50	36,00	30,00