

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

INFORME DE VALORACIÓ DE LES PROPOSTES PER AL CONTRACTE SERVEIS I SISTEMES DE COMUNICACIONS FIXES DE L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET (3 LOTS), AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ SOCIALMENT RESPONSABLES

ANTECEDENTS

Pressupost de licitació (IVA exclòs):

- **Lot 1:** 456.418,61 €
- **Lot 2:** 271.800,00 €
- **Lot 3:** 801.798,72 €

Procediment: Obert harmonitzat

Licitadors:

A continuació, es presenten els licitadors que han presentat oferta per al **Lot 1 – Serveis de comunicacions de veu fixa, dades i accés a Internet:**

Num.	Llicitador/a
1	Orange Espagne, S.A.U., en endavant Orange
2	Telefónica de España, S.A.U., en endavant Telefónica
3	Vodafone de España, S.A.U., en endavant Vodafone

A continuació, es presenten els licitadors que han presentat oferta per al **Lot 2 – Sistemes de veu corporativa:**

Num.	Llicitador/a
1	Lanmedia Comunicaciones, S.L., en endavant Lanmedia

En el cas del **Lot 3 – Sistemes de dades LAN**, no s'ha rebut cap oferta dins del termini establert.

EXAMEN DE LES DECLARACIONS GENERALS I DE SOLVÈNCIA

En data 2 d'octubre de 2025 es va procedir a l'obertura del Sobre A de les empreses presentades a la licitació de referència. Examinades les declaracions generals i de solvència incloses al sobre A, els licitadors compleixen el que estableix el plec.

Un cop analitzada la documentació del Sobre A es va procedir a l'obertura del Sobre B de les empreses presentades a la licitació de referència. El present document inclou l'anàlisi de les propostes tècniques presentades segons els criteris avaluable sota judici de valor.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

LOT 1. Serveis de comunicacions de veu fixa, dades i accés a Internet

L1: EXAMEN DE LES PROPOSICIONS. CRITERIS DE VALORACIÓ.

A l'apartat M del QR s'indiquen els criteris que serveixen de base per a l'adjudicació del contracte per un màxim de 100 punts, distribuïts de la següent manera:

Aspectes a valorar:	Criteris de valoració		
	Judici de valor	Automàtics	Totals
1. CRITERIS DE JUDICI DE VALOR	35,00	-	35,00
1.1. Solució tècnica	20,00	-	20,00
1.2. Pla d'explotació	10,00	-	10,00
1.3. Pla d'implantació	5,00	-	5,00
2. CRITERIS AUTOMÀTICS	-	65,00	65,00
2.1. Proposta econòmica	-	50,00	50,00
2.2. Proposta econòmica	-	5,00	5,00
2.3. Millora de pla de qualitat (ANS)	-	10,00	10,00
TOTAL	35,00	65,00	100

Els criteris avaluables sota judici de valor es desglossen de la següent forma:

Criteris de judici de valor	Punt. Màx.
1. CRITERIS DE JUDICI DE VALOR	35,00
1.1. Solució tècnica proposada	20,00
1.1.1. Proposta tècnica de serveis de comunicacions de veu fixa	8,00
1.1.2. Proposta tècnica de serveis de comunicacions de dades	3,50
1.1.3. Proposta tècnica de serveis de comunicacions d'accés a Internet	8,50
1.2. Pla d'explotació	10,00
1.2.1. Oficina tècnica	4,00
1.2.2. Gestió i manteniment	2,00
1.2.3. Model de relació i facturació	4,00
1.3. Pla d'implantació	5,00
1.3.1. Pla d'implantació	5,00

Per a cadascun dels aspectes a valorar es tindrà en compte el següent:

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Aspecte a Valorar	Valoració Subjectiva de l'Aspecte
Nivell de presentació detallat en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat molt adequat i amb valor molt diferencial (compleix els requisits mínims i afegeix aspectes addicionals diferencials que es consideren molt significatius respecte a allò requerit, així com aspectes que poguessin indicar-se en aquest com a valorables positivament).	Molt Alta. Del 80 al 100% de la puntuació de cadascun dels apartats 1.1, 1.2 i 1.3
Nivell de presentació detallat en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat adequat i valor diferencial (compleix els requisits mínims i afegeix algun aspecte diferencial que es considera significatiu respecte a allò requerit, així com aspectes que poguessin indicar-se en aquest com a valorables positivament o opcionals).	Alta. Del 60 al 80% de la puntuació de cadascun dels apartats 1.1, 1.2 i 1.3
Nivell de presentació detallat en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat acceptable (compleix els requisits mínims, sense aspectes diferencials que es considerin significatius).	Mitja. Del 40 al 60% de la puntuació de cadascun dels apartats 1.1, 1.2 i 1.3
Nivell de presentació superficial en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat mínim (compleix els requisits mínims, sense aportar aspectes diferencials que es considerin significatius, però amb alguna deficiència lleu, diversos aspectes rellevants no prou desenvolupats o explicitats).	Baixa. Menys del 40% de puntuació de cadascun dels apartats 1.1, 1.2 i 1.3

LÍMIT MÍNIM. Amb l'objectiu d'assegurar que només es valorin les ofertes que compleixin uns requisits mínims de qualitat s'estableix un límit de puntuació mínima en la fase de valoració dels criteris subjectius, que es fixa en el 50% de la puntuació màxima assignada a aquests criteris. Per tant, només passaran a la fase de valoració dels criteris automàtics aquelles ofertes que obtinguin una puntuació mínima de **17,50 punts**.

Aquesta exigència manté la concurrència efectiva en la licitació i garanteix el compliment d'uns estàndards mínims de qualitat en consonància amb la naturalesa estratègica del servei objecte del contracte.

L1: APLICACIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ (JUDICI DE VALOR)

A continuació es procedeix a la revisió i avaluació de les ofertes rebudes, aplicant els criteris d'adjudicació avaluables segons judici de valor, descrits a clàusula 12 del PCAP i l'apartat M del QR, resulta:

1.1: Solució tècnica proposada (fins a 20,00 punts)

- Proposta tècnica de serveis de comunicacions de veu fixa. **(fins a 8,00 punts):**

Tipologia i tecnologia d'accés de serveis de veu (fins a 3,00 punts):

- Orange: Proposa accessos directes suportats sobre fibra òptica d'última generació basats en Digital Centrex. La solució preveu una evolució tecnològica progressiva durant la vigència del contracte, incorporant millores de cabal i funcionalitats avançades. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 3,00 punts disponibles, és a dir, 2,25 punts.
- Telefónica: La proposta es basa en accessos de fibra òptica directes sobre xarxa pròpia (Fusión i NGN), utilitzant primaris amb FO Dedicada i oferint com a alternativa la connexió via SIP Trunk amb 140 canals, incloent-hi millores com backup via ràdio 5G i un número de contingència a cada seu on es demana connexió a centraleta. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 3,00 punts disponibles, és a dir, 3,00 punts.
- Vodafone: Planteja una solució basada en One Net amb fibra pròpia, implantant Trunks IP de fibra òptica sobre equips SBC (Audiocodes/Acme Packet) amb camins diversificats i previsió de creixement. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 3,00 punts disponibles, és a dir, 2,25 punts.

Serveis de veu (fins a 2,00 punts):

- Orange: Inclou algunes funcionalitats sol·licitades, però d'altres requereixen de funcionalitats Premium de Digital Centrex (no incloses) i compleix les funcionalitats de Xarxa Intel·ligent. La descripció és menys exhaustiva en certs aspectes de la portabilitat crítica. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment mitjà, i se li atorga el 50% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,00 punt.
- Telefónica: Cobreix totes les funcionalitats requerides i destaca en els Serveis d'Atenció al Ciutadà amb la Xarxa Intel·ligent més segura d'Espanya, garantint una transició sense impacte en la portabilitat com a adjudicatari actual. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.
- Vodafone: Detalla de forma molt àmplia totes les funcionalitats (ACD, serveis de xarxa intel·ligent) i descriu un pla de portabilitat comú i de contingència específic per a incidències durant la migració. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Solució de connectivitat i contingència de la Policia Local (fins a 1,50 punts):

- Orange: La proposta se centra en l'adaptació al futur trasllat i la prioritat en la migració, incloent-hi funcionalitats de xarxa intel·ligent. No obstant això, manca de prou detall pel que fa als mecanismes de contingència per assegurar la continuïtat del servei. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,13 punts.
- Telefónica: Ofereix una solució de contingència molt completa amb millora d'accés backup mòbil 5G Network Slicing i contingència automàtica a nivell de xarxa NGN per desviar la numeració geogràfica. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.
- Vodafone: Implanta un Trunk IP de 30 canals sobre SBC amb dos camins totalment redundants (fibra dedicada Vodafone + FTTH Movistar) i un mecanisme de Call Deflection. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Capacitat de provisió de solucions basades en xarxes Trunk IP / NGN (fins a 1,5 punts):

- Orange: El servei està integrat de forma nativa amb Digital Centrex, complint amb els requisits de convergència, alta disponibilitat i escalabilitat immediata. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.
- Telefónica: Proposa enllaços SIP Trunk a través de la seva xarxa NGN, integrant RPV de dades i vSBC, demostrant una capacitat molt alta per prestar aquest tipus de servei. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.
- Vodafone: La solució One Net IP Trunk permet configuracions híbrides amb SBC dedicats, integrant les extensions en l'ecosistema One Net amb màxima flexibilitat. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Així doncs, en quant a “Proposta tècnica de serveis de comunicacions de veu fixa”, fins a 8,00 punts, se li atorga:

- **5,88 punts a Orange.**
- **7,5 punts a Telefónica.**
- **6,75 punts a Vodafone.**

- **Proposta tècnica de serveis de comunicacions de dades. (fins a 3,50 punts):**

Accessos de dades oferts (fins a 2,00 punts):

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

- Orange: La proposta inclou per al CPD un accés de fibra òptica dedicada de 10 Gbps amb un cabal de 110 Mbps (10 Mbps reservats per a multimèdia) i la substitució de l'enllaç PaP entre la comissaria central i l'Escola Beethoven per una línia privada Ethernet de 20 Mbps sobre accessos directes dedicats en cada PE. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment mitjà, i se li atorga el 50% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,00 punt.
- Telefónica: Ofereix un accés de 10 Gbps de fibra dedicada al CPD amb un cabal de 900 Mbps per a dades i 100 Mbps per a multimèdia, a més de dos enllaços FTTH 100/10 Mbps des de la Policia Local i la Escola Beethoven a la seva xarxa MPLS/Fusión. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.
- Vodafone: Proposa per a la Seu Central un accés de fibra dedicada de 10 Gbps amb 200 Mbps per a dades i 20 Mbps per a multimèdia (Huawei AR6300), destacant especialment el circuit PaP amb un cabal d'1 Gbps sobre fibra òptica dedicada de Nivell 1. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Flexibilitat d'ampliació dels accessos de dades proposats (fins a 0,50 punts):

- Orange: La solució permet l'ampliació de cabal fins a fons de línia (10 Gbps) en els accessos centrals del CPD mitjançant els encaminadors proposats, i ofereix escalabilitat fins a 1 Gbps per al circuit PaP entre l'Escola i la Policia. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.
- Telefónica: Els equips proposats per als accessos centrals del CPD permeten l'ampliació de cabal fins als 10 Gbps, mentre que els enllaços de l'Escola Beethoven i la Policia Local poden incrementar-se fins als 300 Mbps simètrics sense necessitat de substituir l'equipament. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.
- Vodafone: La proposta garanteix l'ampliació de cabal fins a fons de línia (10 Gbps) en els accessos centrals del CPD i dota la connexió PaP entre l'Escola Beethoven i la Policia Local d'una infraestructura de fibra dedicada d'1 Gbps. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.

Mecanismes de contingència de les xarxes que donaran servei als diferents centres de l'Ajuntament (fins a 0,50 punts):

- Orange: La proposta preveu un doble accés diversificat al CPD per garantir la continuïtat del servei. No obstant això, tot i utilitzar una unitat de processament avançada (SRU-600H), l'equipament central proposat (Huawei AR6300) s'ha configurat amb una única font d'alimentació. Aquesta manca de redundància elèctrica en un node crític penalitza la robustesa física de la solució davant de fallades de maquinari. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment alt i se li atorga el 75% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,38 punts.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

- Telefónica: Ofereix una xarxa IP MPLS d'alta fiabilitat amb redundància i diversificació de camins en equips, interfícies i transport, assegurant un mínim de dos camins de nivell 3 sense punts comuns de fallada. La solució, mitjançant l'equip Cisco ASR 920, inclou repartiment de càrrega, re-encaminament automàtic, protecció davant de fallades dobles a la xarxa troncal i doble font d'alimentació en els equips. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.
- Vodafone: Garanteix la màxima disponibilitat mitjançant accessos amb camins diversificats que finalitzen en nodes de xarxa diferenciats. L'equipament de client proposat (Huawei AR6300) destaca per una configuració de maquinari totalment redundant, que inclou doble placa processadora (SRU) i doble font d'alimentació. Aquesta arquitectura assegura la continuïtat del servei davant de fallades crítiques de qualsevol component intern de l'encaminador. Es considera que la solució presenta un grau de compliment molt alt i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.

Arquitectura de la xarxa de l'empresa operadora en Espanya, Catalunya i Santa Coloma (fins a 0,5 punts):

- Orange: Explica l'arquitectura general i POPs provincials, però no detalla específicament la infraestructura dins del terme municipal. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,38 punts.
- Telefónica: La xarxa a Barcelona té infraestructures empresarials diferenciades en el nivell d'agregació (HL3), amb un 99,9% de disponibilitat FTTH a Santa Coloma. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.
- Vodafone: Detalla àmpliament la infraestructura, destacant el desplegament de fibra pròpia a Santa Coloma i acords amb tercers per garantir cobertura total. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.

Així doncs, en quant a “Proposta tècnica de serveis de comunicacions de dades”, fins a 3,50 punts, se li atorga:

- **2,25 punts a Orange.**
 - **3,00 punts a Telefónica.**
 - **3,00 punts a Vodafone.**
- **Proposta tècnica de serveis de comunicacions d'accés a Internet. (fins a 8,50 punts):**

Accessos centrals a Internet oferts (fins a 3,00 punts):

- Orange: Proposa dos accessos de fibra dedicada de 10 Gbps amb un cabal d'1 Gbps cadascun i commutació automàtica mitjançant equips Huawei AR6300. La puntuació no assoleix el màxim perquè es limita al cabal mínim requerit sense aportar millores de capacitat addicionals. Es considera que la proposta presenta

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

un grau de compliment alt i se li atorga el 75% dels 3,00 punts, és a dir, 2,25 punts.

- Telefónica: Ofereix accessos Macrolan de 10 Gbps amb cabal d'1 Gbps i equipament redundat Cisco ASR920, ampliant les adreces IP públiques de 16 a 32. Tot i la millora en adreces IP, no s'incrementa el cabal demanat als plecs, motiu pel qual no obté la puntuació màxima. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment alt i se li atorga el 75% dels 3,00 punts, és a dir, 2,25 punts.
- Vodafone: Presenta dos accessos de fibra dedicada de 10 Gbps amb equips Huawei AR6300, destacant una millora substancial del cabal fins als 3,8 Gbps (superior a l'1 Gbps requerit). Es considera que la solució presenta un grau de compliment molt alt i se li atorga el 100% de la puntuació, és a dir, 3,00 punts.

Flexibilitat d'ampliació dels accessos centrals a Internet (fins a 1,00 punt):

- Orange, Telefónica i Vodafone: Els cabals són ampliables fins a 10G sobre la infraestructura proposada. Es considera que les solucions proposades presenten un grau de compliment alt, i se li atorguen el 75% d'1,00 punt disponible a cada licitador, és a dir, 0,75 punts.

Dimensionament i configuració dels accessos a Internet descentralitzats (fins a 2,00 punts):

- Orange: Ofereix FTTH d'1 Gbps simètric amb IP fixa a totes les seus i destaca per ser l'únic que garanteix un cabal mínim del 30%, mitjançant equips Huawei AR651. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 2,00 punts.
- Telefónica: Proposa FTTH d'1 Gbps amb equips Mitrastar, però no especifica cabal garantit i limita l'IP fixa a les seus que ja en disposen. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.
- Vodafone: Proposa FTTH d'1 Gbps amb equips H3C MSR1104S-W. No obstant, no detalla cap garantia de cabal i proporciona IPs fixes a la situació actual de l'inventari. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Flexibilitat d'ampliació dels accessos a Internet descentralitzats (fins a 0,75 punts):

- Orange: La proposta es limita a la capacitat màxima actual dels equips instal·lats, sense preveure evolucions tecnològiques a curt termini. Es considera que la solució presenta un grau de compliment mitjà, i se li atorga el 50% dels 0,75 punts disponibles, és a dir, 0,38 punts.
- Telefónica: Tot i partir de la capacitat actual, preveu la migració a tecnologia XGSPON a principis de 2026, fet que permetria assolir velocitats de fins a 10G/10G. Es considera que la solució presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,75 punts disponibles, és a dir, 0,75 punts.
- Vodafone: Garanteix l'adaptació a la tecnologia XGSPON (10G) tan bon punt la xarxa del municipi estigui actualitzada, assegurant el màxim creixement possible.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Es considera que la solució presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,75 punts disponibles, és a dir, 0,75 punts.

Mecanismes de contingència de les xarxes que donaran servei als diferents centres de l'Ajuntament (fins a 0,50 punts):

- Orange: Presenta mecanismes sòlids de redundància d'accés i equipament amb commutació automàtica, tot i que no detalla la diversitat de camins físics. Es considera que la solució presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,38 punts.
- Telefónica: Basada en la xarxa "Fusión", dissenyada sota criteris de màxima disponibilitat i seguretat. Es considera que la solució presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,38 punts.
- Vodafone: Descriu una xarxa troncal amb accessos que finalitzen en nodes (PE) i centres d'accés diferenciats, garantint redundància total sense degradació de servei. Es considera que la solució presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.

Arquitectura de la xarxa de l'empresa operadora en Espanya, Catalunya i Santa Coloma (fins a 0,75 punts):

- Orange: Disposa de diversos POPs estratègics a Catalunya i presència a l'àrea metropolitana de Barcelona, garantint una interconnexió de baixa latència amb els punts d'intercanvi regionals i nacionals. Es considera que la solució presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,75 punts disponibles, és a dir, 0,75 punts.
- Telefónica: Presenta la xarxa "IP-Fusión" a Catalunya, amb una infraestructura per a l'entorn empresarial diferenciada del segment residencial en el nivell d'agregació (HL3), fet que permet oferir millors prestacions de servei. Es considera que la solució presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,75 punts disponibles, és a dir, 0,75 punts.
- Vodafone: Detalla una àmplia infraestructura pròpia al municipi de Santa Coloma de Gramenet, amb acords amb altres operadors per garantir cobertura total i una excel·lent connectivitat mòbil a la zona. Es considera que la solució presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,75 punts disponibles, és a dir, 0,75 punts.

Número i relació de POPs i punts neutres d'intercanvi on existeix presència de l'empresa operadora (fins a 0,50 punts):

- Orange: Detalla presència a 3 punts neutres a Madrid i 4 a Barcelona, amb peering directe. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.
- Telefónica: Diferencia entre centres d'interconnexió internacional i nacional, amb connectivitats robustes. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.



Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

- Vodafone: Disposa de peering directes amb els principals proveïdors de contingut amb 15 Tbps de capacitat. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.

Així doncs, en quant a “Proposta tècnica de serveis de comunicacions d'accés a Internet”, fins a 8,50 punts, se li atorga:

- **7,00 punts a Orange.**
- **6,88 punts a Telefònica.**
- **7,63 punts a Vodafone.**

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

1.2: Pla d'explotació (fins a 10,00 punts)

• **Oficina tècnica (fins a 4,00 punts):**

Organització i composició de l'oficina tècnica (fins a 1,00 punt):

- Orange: Defineix una oficina tècnica d'implantació amb perfils operatius (instal·ladors, gestors de provisió) i un responsable de servei amb interlocució 8x5. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment mitjà, ja que l'estructura és bàsica i se li atorga el 50% de la puntuació, és a dir, 0,50 punts.
- Telefónica: Presenta una organització robusta amb figures clau com el Gestor Global, el Gestor de Servei Tècnic i una finestra única (CEX Premium) 24x7, a més de definir clarament els comitès de direcció, seguiment i tècnic. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% de la puntuació, és a dir, 1,00 punt.
- Vodafone: Proposa un "Business Team" personalitzat amb gestió comercial, tècnica (Service Manager) i general (Care Manager), recolzat per un HelpDesk 24x7 i una estructura de comitès (Estratègic, Executiu i Operatiu). Es considera que la proposta presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% de la puntuació, és a dir, 1,00 punt.

Perfils de l'equip de treball (fins a 1,00 punt):

- Orange: L'equip es limita a perfils comercials i de gestió sense fer menció explícita a la figura d'un Cap de Projecte ni d'enginyers assignats. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment baix, i se li atorga el 25% de la puntuació, és a dir, 0,25 punts.
- Telefónica: Defineix perfils nominals per al Gestor de Servei Global i el Cap de Projecte (que evoluciona a Gestor Tècnic), assegurant una atenció personalitzada i tècnica. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% de la puntuació, és a dir, 1,00 punt.
- Vodafone: Especifica perfils amb titulacions d'enginyeria TIC i de Telecomunicacions per al Service Manager i l'equip pre-venda, a més de comptar amb un ampli equip tècnic de suport a Catalunya (SAC i ANOC). Es considera que la proposta presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% de la puntuació, és a dir, 1,00 punt.

Eines disponibles per augmentar l'eficiència (fins a 1,00 punt):

- Orange: Ofereix l'eina web EGEO per a la gestió de factures, consums i incidències, a més d'un portal d'autogestió per a la centraleta digital. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% de la puntuació, és a dir, 0,75 punts.
- Telefónica: Destaca per la inclusió de l'eina WOCU per al monitoratge i supervisió en temps real amb alertes de seus crítiques, complementada amb MiGeDi. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% de la puntuació, és a dir, 1,00 punt.
- Vodafone: Posa a disposició el portal "Mi Vodafone Business" per a la gestió administrativa de facturació, consums i configuració d'alertes. Es considera que

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% de la puntuació, és a dir, 0,75 punts.

Model de relació amb l'Ajuntament (fins a 1,00 punt):

- Orange: Estableix un model basat en nivells d'usuari (responsables, autoritzats i estàndard) amb diferents canals d'accés i una interlocució directa limitada a l'horari 8x5. Tanmateix, la proposta no preveu l'establiment de comitès de seguiment periòdics. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment baix, i se li atorga el 25% de la puntuació, és a dir, 0,25 punts.
- Telefónica: Proposa un model d'atenció personalitzada mitjançant el CEX Premium, Gestor de Servei i l'Assessor Personal per a totes les àrees (incidències, facturació i administrativa), integrat en una estructura de comitès ja definida. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% de la puntuació, és a dir, 1,00 punt.
- Vodafone: Detalla exhaustivament el model de relació a través dels comitès indicats, establint una correlació clara de personal, periodicitat i documentació a lliurar en cada cas. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% de la puntuació, és a dir, 1,00 punt.

Així doncs, en quant a “Oficina tècnica”, fins a 4,00 punts, se li atorga:

- **1,75 punts a Orange.**
- **4,00 punts a Telefónica.**
- **3,75 punts a Vodafone.**

• **Gestió i manteniment (fins a 2,00 punts):**

Manteniment dels serveis contractats (fins a 1,00 punt):

- Orange: Procediment d'avís d'avaries correcte. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% d'1,00 punt disponible, és a dir, 0,75 punts.
- Telefónica: Manteniment 24x7 amb garantia de recanvis. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% d'1,00 punt disponible, és a dir, 0,75 punts.
- Vodafone: Estoc de recanvis amb magatzems regionals i procediment àgil. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% d'1,00 punt disponible, és a dir, 1,00 punt.

Plataforma de gestió (fins a 1,00 punt):

- Orange: Posa a disposició l'eina EGEO per a la gestió de factures, consums i usuaris, a més del portal per a la centraleta digital, però no especifica cap integració amb els sistemes de l'Ajuntament. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% de la puntuació, és a dir, 0,75 punts.
- Telefónica: Ofereix el portal MiGeDi amb funcionalitats exhaustives (comandes, avaries, configuracions) i accés a eines especialitzades com WOCU. Destaca la

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

capacitat d'integració de la facturació amb SAP i la plataforma d'e-factura municipal. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% de la puntuació, és a dir, 1,00 punt.

- Vodafone: Utilitza el portal Mi Vodafone Business i l'eina de configuració de perfils "Gestor Xarxa Empreses", tot i que no especifica integracions directes amb els sistemes d'informació de l'Ajuntament. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% de la puntuació, és a dir, 0,75 punts.

Així doncs, en quant a “Gestió i manteniment”, fins a 2,00 punts, se li atorga:

- **1,25 punts a Orange.**
- **1,75 punts a Telefónica.**
- **1,75 punts a Vodafone.**

- **Model de relació i facturació (fins a 4,00 punts):**

Gestió comercial (fins a 0,50 punts):

- Orange: L'equip comercial és comú per a implantació i operació, gestionant sol·licituds a través del Gestor Personal i EGEO, tot i que no s'especifiquen recursos, experiència ni horaris de disponibilitat. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment mitjà, i se li atorga el 50% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,25 punts.
- Telefónica: Defineix un equip comercial amb Cap de vendes i Executiu nominals, indicant funcions i experiència prèvia, tot i que manca detallar els horaris exactes de disponibilitat. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,38 punts.
- Vodafone: Assigna un Assessor comercial principal i dos de suport, complementats amb un Enginyer Preventa, indicant perfils i horari d'atenció 8x5. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.

Gestió de l'inventari, documentació, canvis, altes, baixes i modificacions (fins a 1,50 punts):

- Orange: Utilitza l'eina web EGEO per a la gestió d'incidències, usuaris i descàrrega de factures, incloent-hi un portal d'autogestió per a Digital Centrex. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.
- Telefónica: Gestiona l'inventari a través de MiGeDi i CEX Premium, permetent la gestió de canvis online amb un procediment ben detallat. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.
- Vodafone: Ofereix l'eina Mi Vodafone Business amb CMDB per a inventari i canalitza les gestions no tècniques a través del Care Manager i Àrea de Client.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Informes de tràfic, rendiment d'ANS i propostes de millora (fins a 1,00 punt):

- Orange: Es compromet a generar informes personalitzats de servei, tràfic i SLA (periòdics i sota demanda), però no adjunta exemples concrets dels formats. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% d'1,00 punt disponible, és a dir, 0,75 punts.
- Telefónica: Els informes seran elaborats pel CEX i Facturació, incloent-hi descripcions i exemples gràfics detallats de tràfic i rendiment. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% d'1,00 punt disponible, és a dir, 1,00 punt.
- Vodafone: El Service Manager generarà els informes pactant format i continguts amb l'Ajuntament (ANS, incidències, ocupació) a l'inici del servei. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% d'1,00 punt disponible, és a dir, 1,00 punt.

Facturació dels serveis (fins a 1,00 punt):

- Orange: Assegura la correcta facturació i gestió d'incidències a través del Gestor Personal i EGEO, aportant exemples de factures mòbils (servei que no entra a aquesta licitació) i no de la resta de serveis. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% d'1,00 punt disponible, és a dir, 0,75 punts.
- Telefónica: Integra MiGeDi amb SAP per al registre automàtic de l'e-factura, detallant funcions de descàrrega i enviament, tot i que no inclou exemples visuals. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% d'1,00 punt disponible, és a dir, 0,75 punts.
- Vodafone: Proposa un model centralitzat amb el Care Manager, revisió proactiva de la primera factura i eines digitals de seguiment, sense adjuntar exemples. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% d'1,00 punt disponible, és a dir, 0,75 punts.

Així doncs, en quant a “Model de relació i facturació”, fins a 4,00 punts, se li atorga:

- **3,25 punts a Orange.**
- **3,63 punts a Telefónica.**
- **3,75 punts a Vodafone.**

1.3: Pla d'implantació (fins a 5,00 punts)

- **Activitats a realitzar (fins a 2,00 punts):**
 - Orange: Presenta un pla de 17 setmanes detallant fases, lliurables i recursos, incloent-hi un pla de portabilitat específic. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

- Telefónica: Proposa una implantació en 16,5 setmanes amb calendari desglossat, recursos estimats per fase i lliurables ben definits. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.
- Vodafone: Inclou auditoria prèvia i millora el termini d'implantació a 14 setmanes (3 menys del requerit), detallant àmpliament les fases. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 2,00 punts.
- **Perfil de l'equip de projecte i oficina tècnica d'implantació (fins a 1,50 punts):**
 - Orange: Inclou Cap de Projecte i equip especialista, però no especifica experiència, formació, certificacions ni dedicació concreta. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment mitjà, i se li atorga el 50% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 0,75 punts.
 - Telefónica: Assigna un Cap de Projecte amb formació ITIL/PMP i un Gestor Tècnic amb +5 anys d'experiència, recolzats per una estructura completa, encara que sense especificar dedicació exacta. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,13 punts.
 - Vodafone: Defineix rols (Cap de projecte, tècnics, instal·ladors) i funcions, però no detalla perfils curriculars, experiència, certificacions ni dedicació. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment mitjà, i se li atorga el 50% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 0,75 punts.
- **Metodologia de projecte (fins a 0,50 punts):**
 - Orange: Utilitza metodologia pròpia Synergy (basada en Kaizen i Lean Six Sigma), compatible amb estàndards de qualitat però no oficialment recolzada per aquests. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,38 punts.
 - Telefónica: Basa la seva metodologia en referents PMP i PRINCE2, adaptada al sector públic, amb informes periòdics de seguiment de la implantació via SAP. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.
 - Vodafone: Ha desenvolupat una metodologia específica basada directament en l'estàndard PMBOK del PMI. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,38 punts.
- **Metodologia de proves (fins a 0,50 punts):**
 - Orange: Especifica la metodologia de proves de manera exhaustiva i detallada per als diferents serveis. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.
 - Telefónica: Presenta una metodologia completa i ordenada amb assignació clara de responsabilitats i traçabilitat, implicant l'Ajuntament en la validació. Es

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.

- Vodafone: Detalla àmpliament les proves per tipologia (connectivitat E2E, veu, dades, portabilitat, xarxa intel·ligent). Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.
- **Emergències i contingències (fins a 0,25 punts):**
 - Orange: Proporciona un pla detallat i exhaustiu, incloent-hi diferents mecanismes de suport i protecció. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,25 punts disponibles, és a dir, 0,25 punts.
 - Telefónica: Ofereix un nivell de detall alt amb procediments interns, contramesures, recursos i responsables ben definits. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,25 punts disponibles, és a dir, 0,25 punts.
 - Vodafone: Seguint la metodologia de gestió de riscos, analitza i classifica els riscos en un pla de contingència detallat amb taula resum i solucions. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,25 punts disponibles, és a dir, 0,25 punts.
- **Urgències (fins a 0,25 punts):**
 - Orange: No es presenta cap pla d'urgències. Per tant, es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment baix, i se li atorga el 0% dels 0,25 punts disponibles, és a dir, 0 punts.
 - Telefónica: Presenta una metodologia d'actuació clara i contrastada, amb assignació de perfils responsables (CGC, GOAS) i protocols definits. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,25 punts disponibles, és a dir, 0,25 punts.
 - Vodafone: Proposa un subprocés de gestió urgent amb canal directe d'autorització i punt d'entrada al Vodafone Support Center 24x7. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,25 punts disponibles, és a dir, 0,25 punts.

Així doncs, en quant a “Pla d'implantació”, fins a 5,00 punts, se li atorga:

- **3,38 punts a Orange.**
- **4,13 punts a Telefónica.**
- **4,13 punts a Vodafone.**

L1: RESUM PUNTUACIONS JUDICI DE VALOR

La taula adjunta presenta el resum de puntuacions de les propostes tècniques presentades, en **funció dels criteris d'avaluació segons judici de valor** anteriorment detallats:

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Lot 1:

Críteris de judici de valor	Punt. Màx.	ORANGE	TELEFONICA	VODAFONE
1. CRITERIS DE JUDICI DE VALOR	35,00	24,63	30,88	30,75
1.1. Solució tècnica proposada	20,00	15,00	17,38	17,38
1.1.1. Proposta tècnica de serveis de comunicacions de veu fixa.	8,00	5,88	7,50	6,75
1.1.2. Proposta tècnica de serveis de comunicacions de dades.	3,50	2,13	3,00	3,00
1.1.3. Proposta tècnica de serveis de comunicacions d'accés a Internet.	8,50	7,00	6,88	7,63
1.2. Pla d'explotació	10,00	6,25	9,38	9,25
1.2.1. Oficina tècnica	4,00	1,75	4,00	3,75
1.2.2. Gestió i manteniment	2,00	1,25	1,75	1,75
1.2.3. Model de relació i facturació	4,00	3,25	3,63	3,75
1.3. Pla d'implantació	5,00	3,38	4,13	4,13
1.3.1. Pla d'implantació	5,00	3,38	4,13	4,13

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

LOT 2. Sistemes de veu corporativa

L2: EXAMEN DE LES PROPOSICIONS. CRITERIS DE VALORACIÓ.

A l'apartat M del QR s'indiquen els criteris que serveixen de base per a l'adjudicació del contracte per un màxim de 100 punts, distribuïts de la següent manera:

Aspectes a valorar:	Criteris de valoració		
	Subjectius	Automàtics	Totals
1. CRITERIS DE JUDICI DE VALOR	35,00	-	35,00
1.1. Solució tècnica	10,00	-	10,00
1.2. Pla d'explotació	20,00	-	20,00
1.3. Pla d'implantació	5,00	-	5,00
2. CRITERIS AUTOMÀTICS	-	-	-
2.1. Oferta econòmica	-	-	-
2.2. Millora de qualitat (valor ANS)	-	-	-
TOTAL	35,00	65,00	100

Els criteris avaluable sota judici de valor es desglossen de la següent forma:

Criteris de judici de valor	Punt. Màx.
1. CRITERIS DE JUDICI DE VALOR	35,00
1.1. Solució tècnica	10,00
1.1.1. Actualització dels sistemes de comunicacions de veu ToIP	8,00
1.1.2. Solució per a centraletes independents	2,00
1.2. Pla d'explotació	20,00
1.2.1. Servei de gestió personal	8,00
1.2.2. Gestió i manteniment	6,00
1.2.3. Model de relació i facturació	4,00
1.2.4. Pla de formació	2,00
1.3. Pla d'implantació	5,00
1.3.1. Pla d'implantació	2,00

Per a cadascun dels aspectes a valorar es tindrà en compte el següent:

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Aspecte a Valorar	Valoració Subjectiva de l'Aspecte
Nivell de presentació detallat en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat molt adequat i amb valor molt diferencial (compleix els requisits mínims i afegeix aspectes addicionals diferencials que es consideren molt significatius respecte a allò requerit, així com aspectes que poguessin indicar-se en aquest com a valorables positivament).	Molt Alta. Del 80 al 100% de la puntuació de cadascun dels apartats 1.1, 1.2 i 1.3
Nivell de presentació detallat en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat adequat i valor diferencial (compleix els requisits mínims i afegeix algun aspecte diferencial que es considera significatiu respecte a allò requerit, així com aspectes que poguessin indicar-se en aquest com a valorables positivament o opcionals).	Alta. Del 60 al 80% de la puntuació de cadascun dels apartats 1.1, 1.2 i 1.3
Nivell de presentació detallat en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat acceptable (compleix els requisits mínims, sense aspectes diferencials que es considerin significatius).	Mitja. Del 40 al 60% de la puntuació de cadascun dels apartats 1.1, 1.2 i 1.3
Nivell de presentació superficial en la descripció tècnica inclosa en l'oferta i de la lectura i l'anàlisi de la qual es desprèn, en relació amb l'objecte del plec i amb els requisits sol·licitats, que garanteix un nivell de qualitat mínim (compleix els requisits mínims, sense aportar aspectes diferencials que es considerin significatius, però amb alguna deficiència lleu, diversos aspectes rellevants no prou desenvolupats o explicitats).	Baixa. Menys del 40% de puntuació de cadascun dels apartats 1.1, 1.2 i 1.3

LÍMIT MÍNIM. Amb l'objectiu d'assegurar que només es valorin les ofertes que compleixin uns requisits mínims de qualitat s'estableix un límit de puntuació mínima en la fase de valoració dels criteris subjectius, que es fixa en el 50% de la puntuació màxima assignada a aquests criteris. Per tant, només passaran a la fase de valoració dels criteris automàtics aquelles ofertes que obtinguin una puntuació mínima de **17,5 punts**.

Aquesta exigència manté la concurrència efectiva en la licitació i garanteix el compliment d'uns estàndards mínims de qualitat en consonància amb la naturalesa estratègica del servei objecte del contracte.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

L2: APLICACIÓ DELS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ (JUDICI DE VALOR)

A continuació es procedeix a la revisió i avaluació de les ofertes rebudes, aplicant els criteris d'adjudicació avaluables segons judici de valor, descrits a clàusula 12 del PCAP i l'apartat M del QR, resulta:

1.1: Solució tècnica proposada (fins a 10,00 punts)

- Actualització dels sistemes de comunicacions de veu ToIP. (fins a 6,00 punts):

Actualització de la versió del sistema central de telefonia ToIP i de la seva eina de gestió (fins a 2,25 punts):

- La proposta de Lanmedia proposa una actualització del MX-One sobre la plataforma existent i validada ASU III. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 2,25 punts disponibles, és a dir, 2,25 punts.

Actualització del sistema MiCAM (MiCollab Advance Messeging) (fins a 1,25 punts):

- Lanmedia proposa l'actualització de les plataformes MiCAM i XMedius a la darrera versió (23.4), dimensionant el sistema amb una màquina virtual de 1.000 bústies i 4 canals de fax. La solució inclou la migració de llicències MiCAM convert dongle to SW i l'addició del MiCollab AM add Call Server, facilitant la implementació d'un segon servidor de backup sota Windows Server 2025. Aquesta arquitectura garanteix una escalabilitat i redundància superiors als requeriments mínims. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% de la puntuació disponible, és a dir, 1,25 punts

Manteniment de l'eina d'operadora (InAttend) (fins a 1,5 punts):

- Proposa l'actualització de l'aplicació Mitel InAttend a la versió 9.2, mantenint la integració crítica amb JAWS per a persones amb discapacitat visual i amb el sistema MiVoice MX-ONE. La solució, d'arquitectura client-servidor sobre Windows, s'integra plenament amb l'Active Directory i el calendari corporatiu. El servidor inclou Mitel CMG per a la supervisió en temps real de la presència i l'estat de línia mitjançant protocols oberts (SIP, CSTAIII), oferint a les operadores funcions avançades de gestió de cues, cerca avançada en directoris i panells A/B. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Manteniment de la resta d'eines de comunicacions de veu fixa. Eina de contact center (MiContact Center Enterprise) i eina de tarificació (cHar Utile) (fins a 1 punt):

- Proposa actualitzar la plataforma MiContact Center Enterprise a la versió 9.7, integrada amb MiVoice MX-ONE. La solució destaca per la seva gran escalabilitat, permetent passar de 50 a 500 agents i ampliar els canals IVR de 4 a 48 sobre el mateix servidor. Inclou funcions avançades d'atenció omnicanal (veu, xat, email), enrutament per habilitats i integració amb CRM via API. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% d'1,00 punt disponible, és a dir, 1,00 punt.

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Així doncs, en quant Actualització dels sistemes de comunicacions de veu ToIP fins a 6,00 punts, se li atorga 6,00 punts a Lanmedia.

- Versions de SW i Software assurance. (fins a 2,00 punts):

Servei de suport del fabricant (fins a 1,50 punts):

- Lanmedia esmenta que les versions a les quals s'actualitzaran els diferents sistemes seran les últimes alliberades pel fabricant i considerades estables, és a dir, que ja hagin estat disponibles durant un temps i tinguin algun Service Pack per corregir errors. En qualsevol cas, la versió final sempre es consensuarà amb l'Ajuntament, d'acord amb els contractes de Software Assurance amb els fabricants. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Política d'actualització de versions (fins a 0,50 punts):

- Lanmedia contractarà els suports dels fabricants implicats en la solució: concretament el SWA de Mitel, el suport tècnic de cHar i el suport de maquinari de Lenovo per al servidor d'aplicacions. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.

Així doncs, en quant a versions de SW i Software assurance fins a 2,00 punts, se li atorguen 2,00 punts a Lanmedia.

- Solució per a centraletes independents. (fins a 2,00 punts):

Criteris tècnics i de viabilitat d'aplicació a l'operativa de l'Ajuntament (fins a 2 punts):

- Proposa un suport "best effort" per a les centraletes obsoletes, garantint la seva substitució per equips GrandStream (UCM6302 i UCM6301) en cas de fallada irreparable. L'oferta inclou fins a dues PBX de reserva i els adaptadors ATA o switches necessaris per mantenir operatius els terminals analògics actuals. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 2,00 punts.

Així doncs, en quant a solució tècnica fins a 10,00 punts, se li atorga 10,00 punts a Lanmedia.

1.2: Pla d'explotació (fins a 20,00 punts)

- Servei de gestió personal, fins a 8,00 punts.

Organització i composició del servei de gestió personal (3,00 punts)

- Lanmedia proposa una estructura en 3 nivells: Estratègic (Responsable del servei i cap de projecte que participaran al comitè de direcció), Tàctic (Coordinadors tècnics del comitè de seguiment) i Operatiu (Tècnics especialistes que realitzaran manteniments i suport), es detallen perfils per a cada nivell. Es

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 3 punts disponibles, és a dir, 2,25 punts.

Perfils de l'equip de treball (3,00 punts)

- Lanmedia ha detallat cada perfil i les característiques dels formants a la oferta. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 3 punts disponibles, és a dir, 2,25 punts.

Eines disponibles per augmentar l'eficiència (1,00 punt)

- Lanmedia proposa telèfons i correus directes de les persones clau i dels contactes d'escalat. Podrà fer peticions al grup de suport mitjançant trucada telefònica, correu electrònic o directament des de l'eina ITSM de suport, Freshservice. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% d'1 punt disponible, és a dir, 0,75 punts.

Model de relació amb l'ajuntament (1,00 punt)

- Els principis els quals es basa el model són: Atenció personalitzada mitjançant una finestra única, Comitès de seguiment i Actitud proactiva. Tots els principis estan detallats a la oferta. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% d'1 punt disponible, és a dir, 0,75 punts.

- Gestió i manteniment, fins a 6,00 punts.

Manteniment dels serveis contractats (2,00 punts)

- Lanmedia compleix amb l'estoc sol·licitat al plec. Pag. En cas d'averia, ho gestionarà el RMA amb Mitel, retornant-lo, després de reparar-lo, al estoc del Ajuntament. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% de 2 punts disponibles, és a dir, 1,5 punts.

Gestió de l'inventari (0,50 punts)

- Lanmedia posa a disposició de l'Ajuntament una eina per gestionar l'inventari i mantenir-ho actualitzat, programes, terminals, línies i enllaços + registre, seguiment i resolució d'incidències + Monitorització del estat de peticions e incidències + Gestió automatitzada de sol·licituds i canvis + històric d'incidències, peticions i canvis de configuració + Control d'ANS + Base de coneixement d'automatitzacions. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% de 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,38 punts.

Gestió de canvis (1,00 punt)

- Ofereixen un servei d'administració que permet realitzar altes, baixes i modificacions de la planta als empleats de LANMEDIA de manera remota. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% d'1 punt disponible, és a dir, 0,75 punts.

Elaboració d'informes (1,50 punts)

- Proposa un model de seguiment basat en informes de caràcter mensual, semestral i sota demanda. El pla inclou el control d'incidències, consums detallats, estat dels actius i propostes de millora o automatització. Es considera

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Plataforma de gestió (1,00 punt)

- Lanmedia disposa d'un Centre de Suport i Manteniment a Erandio (Bizkaia), amb personal altament qualificat en tecnologies de Comunicacions Unificades. El personal de l'Ajuntament podrà sol·licitar accions de suport i manteniment, que es podran realitzar in situ o de forma remota. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% d'1 punt disponible, és a dir, 0,75 punts.

- Model de relació i facturació, fins a 4,00 punts.

Gestió comercial (2,00 punts)

- Designa un interlocutor comercial nominal amb més de 10 anys d'experiència i certificació específica en Mitel MX-ONE. Aquesta figura actuarà com a enllaç directe amb la finestra única per coordinar la implementació, el manteniment i la supervisió de la facturació, garantint disponibilitat de 8:00 a 18:00 h amb protocol d'escalat. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Facturació dels serveis (2 punts)

- La facturació, segons el plec, es farà mensualment des de l'inici del servei i sempre consensuada amb l'Ajuntament. Serà electrònica, seguint el procediment establert, i inclourà l'import mensual dels serveis d'Operacions i Suport segons els conceptes de l'annex econòmic. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Pla de formació, fins a 2 punts.

- Lanmedia presenta 3 formacions diferents: Formació de refresc als usuaris de MiCC-E; Formació de refresc als usuaris de InAttend; Formació per usuari de Mitel Dialer, totes de 2 sessions. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Així doncs, en quant a pla d'explotació fins a 20 punts, se li atorguen 15,38 punts a Lanmedia.

1.3 : Pla d'implantació (fins a 5,00 punts)

- Servei de gestió personal, fins a 8,00 punts.

Activitats a realitzar (2,00 punts)

- Lanmedia detalla de forma exhaustiva les activitats que conformen el pla d'implantació de la seva oferta. Es considera que la solució proposada presenta

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

un grau de compliment alt, i se li atorga el 75% dels 2,00 punts disponibles, és a dir, 1,50 punts.

Perfil de l'equip de treball (1,50 punts)

- L'empresa identifica l'equip de treball mitjançant els seus perfils, formació i experiència tècnica; no obstant això, no s'especifica el grau de dedicació d'aquests professionals al projecte. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment mitjà, i se li atorga el 50% dels 1,50 punts disponibles, és a dir, 0,75 punts.

Metodologia el projecte (0,50 punts)

- La metodologia proposada es basa en els estàndards PMBOK i ITIL, recolzada per l'experiència prèvia de l'empresa en projectes similars. Es considera que la solució proposada presenta un grau de compliment molt alt, i se li atorga el 100% dels 0,50 punts disponibles, és a dir, 0,50 punts.

Metodologia de proves (0,50 punts)

- Es detallen totes les proves que es realitzaran durant el pla d'implantació per garantir el correcte funcionament del sistema, tot i que no s'especifiquen els perfils tècnics responsables de l'execució de cadascuna. Es considera que la proposta presenta un grau de compliment alt i s'atorga el 75% de la puntuació disponible, és a dir, 0,38 punts.

Emergències i contingències (0,25 punts)

- Lanmedia proposa un pla per garantir serveis mínims que inclou el desviament de DDIs crítics a mòbils i un pla de "retorn enrere" per restaurar el sistema previ en cas de validació no satisfactòria. Es considera que el procediment detallat és correcte per minimitzar l'impacte en el servei, presentant un grau de compliment alt; per tant, s'atorga el 75% de la puntuació, és a dir, 0,19 punts.

Urgències (0,25 punts)

- Per a actes especials o imprevistos, es preveu la mobilització de tots els recursos necessaris amb prioritat alta a través dels canals de manteniment habituals. Es considera que la gestió de recursos proposada és correcta i adequada, presentant un grau de compliment alt; per tant, s'atorga el 75% de la puntuació disponible, és a dir, 0,19 punts.

Així doncs, en quant a pla d'implantació fins a 5,00 punts, se li atorguen 3,50 punts a Lanmedia.

L2: RESUM PUNTUACIONS JUDICI DE VALOR

La taula adjunta presenta el resum de puntuacions de les propostes tècniques presentades, en **funció dels criteris d'avaluació segons judici de valor** anteriorment detallats:

Lot 2:

Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

Criteris de judici de valor	Punt. Màx.	LANMEDIA
1. CRITERIS DE JUDICI DE VALOR	35,00	28,75
1.1. Solució tècnica proposada	10,00	10,00
1.1.1. Actualització dels sistemes de comunicacions de veu ToIP	8,00	8,00
1.1.2. Solució per a centraletes independents	2,00	2,00
1.2. Pla d'explotació	20,00	15,38
1.2.1 Servei de gestió personal	8,00	6,00
1.2.2 Gestió i manteniment	6,00	4,88
1.2.3 Model de relació i facturació	4,00	3,00
1.2.4 Pla de formació	2,00	1,50
1.3. Pla d'implantació	5,00	3,38
1.3.1. Pla d'implantació	5,00	3,38



Àrea d'Economia, Serveis Interns, Treball, Universitats, Innovació i Transparència
Servei de Sistemes d'Informació

CONCLUSIONS

De conformitat amb l'establert al plec de clàusules administratives particular i al plec de prescripcions tècniques es proposa que s'adoptin els següents acords:

1. **Aprovació de les puntuacions** de les propostes tècniques presentades, tant pel lot 1 com pel lot 2, en funció dels criteris d'avaluació segons judici de valor, resumides en la taula anterior.
2. **Declarar desert** el lot 3.
3. **Continuïtat del procés**: Procedir a l'obertura del següent sobre, tant pel lot 1 com pel lot 2, d'acord amb l'ordre establert al procediment de licitació.

Santa Coloma de Gramenet, a data de la signatura

Raul Castells Calvo
Coordinador del Servei de Sistemes d'Informació