



INFORME TÉCNICO DE VALORACION

ASUNTO: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES		EXPEDIENTE: 2023/SCON-AIU/000012A
		FECHA: 11 de Noviembre 2023
ELABORADO POR: Carlos Gordo Peleato	DIRIGIDO A: Director Tecnologías de la Información	

Con fecha de Septiembre de 2023, SCPSA aprobó la licitación del contrato "SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. EXPEDIENTE 2023/SCON-AIU/000012A".

El valor estimado del contrato ascendió a 550.000 € IVA excluido. Desglosado en:

Lote 1 – Telefonía

El valor estimado total (2+1+1 años más modificaciones) del lote 1 es de 266.750,00 € IVA excluido y se desglosa de la siguiente manera:

- Importe de licitación Lote 1 (2 años): 121.250,00 € IVA excluido.
- Importe de las posibles modificaciones (2 años): 12.125,00 € IVA excluido.
- Importe de las posibles prórrogas: 60.625,00 €/anuales IVA excluido.
- Importe de las posibles modificaciones de cada prórroga: 6.062,50 €/anuales IVA excluido.

Lote 2 – Transmisión de datos en sedes remotas y acceso a Internet

El valor estimado total (2+1+1 años más modificaciones) del lote 2 es de 283.250,00 € IVA excluido y se desglosa de la siguiente manera:

- Importe de licitación Lote 2 (2 años): 128.750,00 € IVA excluido.
- Importe de las posibles modificaciones (2 años): 12.875,00 € IVA excluido.
- Importe de las posibles prórrogas: 64.375,00 €/anuales IVA excluido.
- Importe de las posibles modificaciones de cada prórroga: 6.437,50 €/anuales IVA excluido.

La licitación fue anunciada en el Portal de Contratación de Navarra y en la Sede Electrónica de Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, presentándose solamente TELEFONICA



VALORACION LOTE 1

Enfoque del proyecto (5 puntos)

En este apartado identificaremos y valoraremos de una forma general el enfoque del trabajo del ofertante, planificación y nivel de detalle que permita el mejor entendimiento del proyecto y la calidad de la solución técnica asociada, así como la descripción de sus objetivos. Así mismo se valorarán su coherencia y personalización para el proyecto de SCPSA. Para realizar esta valoración se tendrá en cuenta la calidad del resumen ejecutivo presentado.

El resumen ejecutivo que presenta Telefónica es conciso y de calidad, presentando una descripción clara de los objetivos y de las mejoras que ofrece respecto a las exigencias recogidas en el PPT.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **3,333**

Solución técnica (9 puntos)

Dada la variedad de soluciones que prevemos, que pueden ir desde soluciones en la nube (voz como servicio), a soluciones de VoIP combinadas con enlaces RDSI o sistemas basados en la red móvil del operador; definimos los siguientes criterios haciendo hincapié en la tecnología ofertada:

Telefonía Fija: Disponibilidad de la solución propuesta (4 puntos)

Dentro de este criterio valoraremos aspectos como:

- Robustez de la solución.

Para estimar la disponibilidad potencial de este servicio, habrá que identificar los diferentes puntos únicos de fallo del servicio, y ver con qué mecanismos y soluciones aseguran la disponibilidad del servicio. Anecdóticamente, esta operación asume que los eventos de no disponibilidad de los diferentes componentes acontecen en momentos diferentes del tiempo, por lo que este valor corresponde al mínimo esperado para el sistema, y se usa comúnmente para definir SLA y SLO de cada componente.

Telefónica propone que la comunicación entre la plataforma de telefonía (tanto móvil como fija) y su red NGN se realizará de forma segura a través de la red privada virtual de Telefónica.

En este punto Telefónica además de cumplir las exigencias recogidas en el PPT como son:

- 30 canales para la Telefonía Fija
- 30 canales para la Telefonía Móvil
- 10 Canales para el Contact Center



- Mantener las 13 líneas analógicas RTB de las sedes Tipo 2 y el acceso básico RDSI de la sede de Agustinos.

Añade como mejora

- Mientras que para las 5 sedes restantes de Tipo 1, Telefónica propone realizar la migración del servicio a una solución RDSI Móvil con suministro e instalación de enlaces/licea Comsat.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **2,667**

Telefonía Móvil: Capacidad Bonos de Datos (3 puntos).

Los bonos de datos que se exigen son

- Bonos de datos nacionales limitados 5 Gb/mes (32 kbps de bajada y 16 kbps de subida)
- Bonos de datos nacionales limitados 12 GB/mes (32 kbps de bajada y 16 kbps de subida)
- Bonos de datos nacionales ilimitados. (política de buen uso del bono de 50GB/mes)
- Bonos de datos roaming mundo limitados 2 GB/mes (32 kbps de bajada y 16 kbps de subida)

Para la evaluación de los Bonos de Datos vamos a tener en cuenta solamente los tres límites de consumo nacional. A tener en cuenta el comportamiento de las tarifas cuando el usuario alcanza el límite de datos del periodo, (generalmente se le permite continuar navegando, pero con una reducción drástica de su velocidad).

Reservamos un punto para valorar el comportamiento de las tarifas cuando el usuario alcanza el límite de datos del periodo, (generalmente se le permite continuar navegando, pero con una reducción drástica de su velocidad).

Telefónica ofrece:

- Bonos de datos nacionales limitados a 6Gb/mes, siendo esta una mejora sobre los solicitado en pliego.
- Bonos de datos nacionales limitados a 12 GB/mes
- Bonos de datos nacionales ilimitados. política de buen uso del bono de 400GB/mes, siendo esta una mejora sobre los solicitado en pliego

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **2,000**

Telefonía Móvil: Plan de Cobertura (2 puntos).

El objetivo es valorar la cobertura que dispondrá el operador que resulte adjudicatario tras la puesta en marcha. Lógicamente a nosotros nos interesa la más amplia de las coberturas y especialmente en las localizaciones donde están los centros de Mancomunidad. Respecto a este apartado, se exige cobertura completa en Salesas.

Para el servicio de datos diferenciaremos cobertura en tecnología 5G que permita satisfacer necesidades más exigentes en cuanto a ancho de banda.



Para la valoración de este apartado tomaremos en cuenta tanto los planes de despliegue genéricos previstos por los licitadores, como los particulares para dar servicio a este pliego en caso de resultar adjudicatario.

En este punto, la oferta de Telefónica se limita a cumplir las exigencias recogidas en el PPT no apartando ninguna mejora.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **1,000**

Organización del proyecto (9 puntos)

Repartimos los puntos de este apartado entre:

- o Presentación de la solución hasta 6 puntos
- o RR.HH. asignados hasta 3 puntos

Se valorarán, además, todos los sistemas y mecanismos (centros de atención, perfiles, responsabilidades, metodología, etc.) que la empresa pondrá a disposición de SCPSA para el desarrollo del proyecto, tanto en su fase de Implantación como de Operación.

Presentación de la Solución (6 puntos)

El primer aspecto que valoraremos es cómo se presenta la solución, si se hace de forma clara, de forma ordenada, apoyándose en esquemas o dibujos explicativos, señalando las ventajas de forma coherente, etc. Pero esta presentación no debe estar exenta del detalle que nos permita valorar que se han tenido en cuenta todos los aspectos más particulares de SCPSA, que varían de una sede a otra.

Otro aspecto a tener en cuenta es la sencillez del diseño propuesto, Entendiendo como tal la sencillez como simplicidad, homogeneidad y elegancia de la arquitectura. Se quiere premiar las soluciones más sencillas, que faciliten la explotación y la gestión en todas sus vertientes del sistema.

La propuesta de Telefónica es clara, ordenada, se apoya en dibujos que facilitan su entendimiento. Teniendo un diseño sencillo (aunque clásico) es homogénea y elegante.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **3,000**

RRHH asignados para el proyecto (3 puntos).

Con este criterio se valora el contenido de la documentación solicitada en el apartado 1.8 del PPTP

- Evaluación del equipo técnico presentado, concreción del mismo y currículum, especialmente de las tres figuras solicitadas. Valoraremos los RRHH disponibles para este proyecto como una variable del éxito del mismo.

En la solución propuesta por Telefónica se plantean unos RR.HH. muy superiores a lo especificado en el PPT siendo una mejora sustancial. En concreto, SCPSA solicita un responsable



comercial un responsable para la gestión técnica y un ingeniero de clientes, y la propuesta de Telefónica es la siguiente:

- Equipo Comercial, compuesto por:
 - 1 Responsable Comercial con perfil de Consultor TI + C
 - 1 Director Autónomo
- Asesor Personal dentro del Centro de Gestión de Clientes
- Equipo de Ingeniería de Clientes compuesto por
 - 1 Ingeniero de Cliente dedicado a SCPSA para las labores de diseño técnico.
 - 1 Responsable de Ingeniería de Clientes.
- Equipo de Atención Postventa compuesto por
 - 1 Asesor Técnico de Cliente dedicado a SCPSA para las labores de atención posventa para los servicios contratados
 - 1 Responsable del Área de Operaciones Locales

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **3,000**

Plan de Implantación y Pruebas (7 puntos)

Bajo este apartado aglutinamos las consideraciones relativas a la puesta en marcha del nuevo sistema y a las posibles implicaciones en el cambio del antiguo al nuevo.

Plan de Implantación (4 puntos).

- Este plan nos debe dar una medida de la calidad del trabajo presentado y para ello tendremos en cuenta sus hitos, su detalle, su ajuste a la realidad, los márgenes para imprevistos, etc.

En este apartado Telefónica se compromete a que la puesta a punto de la propuesta y el pleno funcionamiento de la instalación sea de **una semana** a contar desde la firma del contrato, lo que supone una mejora respecto a la solicitud de SCPSA de un máximo de dos meses de implantación.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **4,000**

Plan de Migración y Pruebas (3 puntos).

En este apartado tendremos en consideración las implicaciones y trastornos en la organización de la migración propuesta, así como la profundidad de las pruebas previas a la puesta en servicio.

Todo lo que facilite la implantación en paralelo y la migración progresiva será valorado.

También tendremos en cuenta el factor riesgo de la migración propuesta, la posibilidad de vuelta atrás, los horarios de cambio, la afectación a los usuarios (tanto la prevista como el peor de los supuestos)

El Plan de Pruebas propuesto por Telefónica describe las comprobaciones que se llevarán a cabo para asegurar el servicio ofertado con el nivel de servicio propuesto en la oferta. El Plan de



Pruebas incluye comprobaciones en elementos singulares, como conexiones y equipos, así como pruebas para garantizar el correcto funcionamiento del sistema total de cada emplazamiento compuesto por circuitos, equipos y sus mecanismos de respaldo.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **1,500**

Plan de Gestión Operación y Mantenimiento (7 puntos)

Procedimientos y Herramientas de Explotación (3 puntos).

- Queremos puntuar los procedimientos bien definidos y sencillos a los que nos enfrentaremos durante la explotación de la solución. Procedimientos ante incidencias de cualquier tipo o pequeños cambios de configuración u operativas ante solicitudes de cualquier índole relativas a la ampliación del servicio o a mejoras tecnológicas.

Telefónica propone 4 servicios que supone una gran mejora respecto a lo solicitado en el PPT para la atención y soporte.

- Servicio de Atención, Recepción de Incidencias y Soporte
Destinado a atender de forma inmediata las llamadas y comunicaciones de SCPSA relativas a dudas, consultas o incidencias relacionadas con el correcto funcionamiento del Servicio ofertado por Telefónica.
La ventanilla única 24x7 para todas estas gestiones será el tfno. de atención 1489.
- Servicio de Mantenimiento Proactivo
- Servicio de Mantenimiento Correctivo,
- Servicio de Informes y Estadísticas

Telefónica pone a disposición de SCPSA una serie de herramientas de gestión que permitirán la gestión on line de los servicios contratados (incidencias, informes, pedidos, control de inventarios, etc.) y el control de la facturación.

Además, Telefónica comenta que podrá integrarse con la herramienta Service Desk que utilice SCPSA.

Telefónica utiliza **SGIC** (Sistema de Gestión Integral de Clientes, para acceso al sistema de gestión de Telefónica en todo lo referente fundamentalmente a los siguientes procesos:

- Solicitud de los servicios y productos del catálogo de Telefónica.
- Seguimiento de los mismos.
- Conocimiento de la planta instalada, así como el estado de las nuevas peticiones de servicios.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **1,500**

Mantenimiento Preventivo (2 puntos).

- Valoraremos cuantas acciones estén encaminadas a la revisión del sistema y anticipación a posibles errores. Nuestra intención es premiar los planes de



mantenimiento preventivo presentados por los ofertantes que redunden en la fiabilidad del servicio ofertado.

La oferta de Telefónica plantea un mantenimiento preventivo estándar.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **1,000**

Evolución (2 puntos).

- La capacidad de la solución ofrecida para evolucionar en el futuro y su simplicidad para hacerlo. La posibilidad de aumentar el número de extensiones o llamadas simultáneas, ampliar el servicio en otras sedes, incrementar funcionalidades avanzadas como multimedia o colaboración, etc.

La solución planteada por Telefónica permite evolucionar en el futuro de una forma ágil y sencilla al poder contratar más canales de voz ip inmediatamente.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **1,000**

Plan de Calidad (7 puntos)

Dentro de las características que consideramos que nos van a poder permitir comparar la "calidad" del servicio, vamos a priorizar los tiempos de respuesta y acuerdos de SLA (nivel de servicio) y la parte de informes de uso del sistema.

SLAs (4 puntos)

Otorgaremos la máxima valoración a la solución que nos presente los criterios de SLA, tiempos de respuesta y compensaciones mejores. En relación con esos puntos valoraremos el resto de opciones.

Pretendemos que las soluciones donde el operador se comprometa con niveles de servicio más alto tenga una valoración máxima, mientras que el resto de ofertas se midan respecto a la mejor para establecer de esa forma una valoración que marque la diferencia en este aspecto.

Telefónica mejora los requerimientos del PPT

Telefonía Fija

Concepto	Requerimiento	SLA Ofertado
Resolución de incidencias		
Tiempo de respuesta	30	20 min
Tiempo de resolución de incidencias	4	3 horas
Disponibilidad del servicio para caídas totales	99,2% mensual	99,7% mensual 99,9% anual
Disponibilidad del servicio para caídas parciales	98,4% mensual	99% mensual 99,8% anual

Telefonía Móvil



Concepto	Requerimiento	SLA Ofertado
Resolución de incidencias		
Tiempo de respuesta	30	20 min
Tiempo de resolución de incidencias	3 horas	3 horas
Disponibilidad del servicio	99,9% mensual	99,97% mensual
% llamadas fallidas		
- Nacionales fijos, móviles internos y externos	<1%	<0,30%
- Internacionales	<2,5%	<0,75%
% llamadas a CGA atendidas en menos de 20 segundos	--	>98%
Tiempo medio de establecimiento de llamadas (en segundos)		
- Destino fijo nacional	<3	<3
- Destino móvil nacional	<3	<3
Demora en el establecimiento de llamadas (en segundos)	--	<3
- Destino móvil (valor respecto a la calidad máxima posible)	--	<0,015%

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **3,333**

Procesos de gestión (1 punto)

Valoramos los procesos de gestión de nuevas altas, bajas, modificaciones, consultas o problemas administrativos. Pretendemos valorar la adopción del proveedor de criterios de calidad que redunden en una atención personalizada, ágil y profesional.

En este punto, la oferta de Telefónica se limita a cumplir las exigencias recogidas en el PPT no apartando ninguna mejora.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **0,500**

Informes de uso (2 puntos)

Con información de la utilización del sistema por cada usuario que pueda llegar al nivel de detalle, si bien deberá tener vistas más panorámicas que puedan proporcionar información relevante a la organización.

Valoraremos positivamente la facilidad de análisis de las herramientas propuestas, soluciones de autoservicio de estadísticas con posibilidad de entrar en detalles a partir de información agregada.

En este punto, la oferta de Telefónica se limita a cumplir las exigencias recogidas en el PPT no apartando ninguna mejora.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **1,000**



Con todo lo anterior, la valoración para el LOTE 1 queda de la siguiente manera:

	TELEFONICA
	INDIVIDUAL
	28,833
1 Proyecto Técnico	9,000
1.1 Enfoque del proyecto	3,333
1.2 Solución Técnica	
Telefonia Fija: Disponibilidad de la solución propuesta	2,667
Telefonía Móvil: Capacidad Bonos de Datos	2,000
Telefonía Móvil: Plan de Cobertura	1,000
2 Organización del proyecto	6,000
2.1 Presentación de la Solución	3,000
2.2 RRHH asignados	3,000
3 Plan de Migración y pruebas	5,500
3.1 Plan de implantación	4,000
3.2 Plan de Migración y Pruebas	1,500
4 Plan de Gestión Operación y Mantenimiento	3,500
4.1 Procedimientos y Herramientas de Explotación	1,500
4.2 Mantenimiento Preventivo	1,000
4.3 Evolución	1,000
5 Plan de Calidad	4,833
4.1 SLAs	3,333
4.2 Procesos de Gestión	0,500
4.3 Informes de uso	1,000



VALORACION LOTE 2

Enfoque del proyecto (5 puntos)

En este apartado identificaremos y valoraremos de una forma general el enfoque del trabajo del ofertante, así como la descripción de sus objetivos. Para realizar esta valoración se tendrá en cuenta la calidad del resumen ejecutivo presentado.

El resumen ejecutivo que presenta Telefónica es conciso y de calidad presentando una descripción clara de los objetivos y de las mejoras que ofrece respecto a las exigencias recogidas en el PPT.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **3,333**

Solución técnica (9 puntos)

Dividimos la valoración entre tres que componen las diferentes tipologías de conexiones:

- Red MPLS/VPNN como soporte del backup de los RadioEnlaces
- Conexión a Internet de la red corporativa de SCPSA
- Conexión a internet de sedes remotas

Mejoras en la conexión a Internet de la red corporativa de SCPSA (4 puntos)

Condicionado: "Mayor capacidad en el Caudal de la conexión a Internet de la red corporativa (principal y backup) hasta 4 puntos"

La capacidad que se solicita tanto en el enlace principal como en el de Backup es de 1 Gbps.

Estableceremos la siguiente valoración

- Aumento en el caudal de la línea principal y en la de backup: 6
- Aumento solamente en el caudal de la línea principal: 5
- Aumento solamente en el caudal de la línea principal: 4

Los caudales son siempre bidireccionales

En este punto, la oferta de Telefónica se limita a cumplir las exigencias recogidas en el PPT no apartando ninguna mejora.

La solución propuesta por Telefónica se basa en el servicio DIBA (Data Internet de Banda Ancha) que proporciona una conexión dedicada a internet a través de la red IP de Telefónica. La propuesta cuenta con una solución de accesos y caudales de 1Gb totalmente diversificada y redundada en 2 definidas por SCPSA en modo principal/backup.

Respecto al servicio de protección de Denegación de Servicio (DoS) se limita a lo que se ha solicitado.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **2,000**



Mejoras en la conexión a Internet de las sedes remotas (3 puntos).

Condicionado: *"Se valorará que a las sedes que aparecen con acceso ADSL o fijo sobre radio, la empresa adjudicataria ofrezca servicio con conexión tipo FTTH"*

Telefónica plantea una serie de mejoras respecto a tecnología y ancho de bandas ofrecidos respecto de lo que se solicita en el PPT y lo que SCPSA dispone actualmente. Estas mejoras se basan principalmente en:

- Mejora de ancho de banda en las conexiones a internet de las sedes remotas, ofreciendo:
 - o FTTH Internet Residencial 1Gb/1Gb
 - o Acceso Fijo Radio 20Mb/800Kb

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **3,000**

Red MPLS/VPN como soporte del backup de los RadioEnlaces (2 puntos).

Condicionado: *"Se valorará que en estas sedes la conexión sea del tipo FTTH. En caso de que para una sede en concreto ningún licitador ofrezca este tipo de conexión, se valorará el caudal de bajada ofertado"*

En su oferta Telefónica describe que las mejoras respecto de los accesos móviles como soporte del backup de los radioenlaces haciendo uso de tecnología 5G (router y cobertura móvil) en los accesos actualmente con tecnología ADSL o Móvil 4G, si las hubiera, no se detallarán en la propuesta técnica, sólo se describirá la solución.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **1,333**

Organización del proyecto (9 puntos)

Repartimos los puntos de este apartado entre:

- o Presentación de la solución hasta 4 puntos
- o RR.HH. asignados hasta 5 puntos

Se valorarán, además, todos los sistemas y mecanismos (centros de atención, perfiles, responsabilidades, metodología, etc.) que la empresa pondrá a disposición de SCPSA para el desarrollo del proyecto, tanto en su fase de Implantación como de Operación.

Presentación de la Solución (4 puntos)

El primer aspecto que valoraremos es cómo se presenta la solución, si se hace de forma clara, de forma ordenada, apoyándose en esquemas o dibujos explicativos, señalando las ventajas de forma coherente, etc. Pero esta presentación no debe estar exenta del detalle que nos permita valorar que se han tenido en cuenta todos los aspectos más particulares de SCPSA, que varían de una sede a otra.



Otro aspecto a tener en cuenta es la sencillez del diseño propuesto, Entendiendo como tal la sencillez como simplicidad, homogeneidad y elegancia de la arquitectura. Se quiere premiar las soluciones más sencillas, que faciliten la explotación y la gestión en todas sus vertientes del sistema.

La propuesta de Telefónica es clara, ordenada, se apoya en dibujos que facilitan su entendimiento. Teniendo un diseño sencillo (aunque clásico) es homogénea y elegante.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **2,000**

RRHH asignados para el proyecto (5 puntos).

Con este criterio se valora el contenido de la documentación solicitada en el apartado 1.8 del PPTP

- Evaluación del equipo técnico presentado, concreción del mismo y currículum, especialmente de las tres figuras solicitadas. Valoraremos los RRHH disponibles para este proyecto como una variable del éxito del mismo.

En la solución propuesta por Telefónica se plantean unos RR.HH. muy superiores a lo especificado en el PPT siendo una mejora sustancial. En concreto, SCPSA solicita un responsable comercial un responsable para la gestión técnica y un ingeniero de clientes, y la propuesta de Telefónica es la siguiente:

- Equipo Comercial, compuesto por:
 - 1 Responsable Comercial con perfil de Consultor TI + C
 - 1 Director Autonómico
- Asesor Personal dentro del Centro de Gestión de Clientes
- Equipo de Ingeniería de Clientes compuesto por
 - 1 Ingeniero de Cliente dedicado a SCPSA para las labores de diseño técnico.
 - 1 Responsable de Ingeniería de Clientes.
- Equipo de Atención Postventa compuesto por
 - 1 Asesor Técnico de Cliente dedicado a SCPSA para las labores de atención posventa para los servicios contratados
 - 1 Responsable del Área de Operaciones Locales

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **5,00**

Plan de Implantación y Pruebas (7 puntos)

Bajo este apartado aglutinamos las consideraciones relativas a la puesta en marcha del nuevo sistema y a las posibles implicaciones en el cambio del antiguo al nuevo.

Plan de Implantación (4 puntos)



- Este plan nos debe dar una medida de la calidad del trabajo presentado y para ello tendremos en cuenta sus hitos, su detalle, su ajuste a la realidad, los márgenes para imprevistos, etc.

En este apartado Telefónica se compromete a que la puesta a punto de la propuesta y el pleno funcionamiento de la instalación sea **de un mes** a contar desde la firma del contrato, lo que supone una mejora respecto a la solicitud de SCPSA.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **3,333**

Plan de Migración y Pruebas (3 puntos)

- En este apartado tendremos en consideración las implicaciones y trastornos en la organización de la migración propuesta, así como la profundidad de las pruebas previas a la puesta en servicio.
- Todo lo que facilite la implantación en paralelo y la migración progresiva será valorado.
- También tendremos en cuenta el factor riesgo de la migración propuesta, la posibilidad de vuelta atrás, los horarios de cambio, la afectación a los usuarios (tanto la prevista como el peor de los supuestos)

El Plan de Pruebas propuesto por Telefónica describe las comprobaciones que se llevarán a cabo para asegurar el servicio ofertado con el nivel de servicio propuesto en la oferta. El Plan de Pruebas incluye comprobaciones en elementos singulares, como conexiones y equipos, así como pruebas para garantizar el correcto funcionamiento del sistema total de cada emplazamiento compuesto por circuitos, equipos y sus mecanismos de respaldo.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **2,500**

Plan de Gestión Operación y Mantenimiento (7 puntos)

Procedimientos y Herramientas de Explotación (3 puntos).

- Queremos puntuar los procedimientos bien definidos y sencillos a los que nos enfrentaremos durante la explotación de la solución. Procedimientos ante incidencias de cualquier tipo o pequeños cambios de configuración u operativas ante solicitudes de cualquier índole relativas a la ampliación del servicio o a mejoras tecnológicas.

Telefónica propone 4 servicios que supone una gran mejora respecto a lo solicitado en el PPT para la atención y soporte.

- Servicio de Atención, Recepción de Incidencias y Soporte
Destinado a atender de forma inmediata las llamadas y comunicaciones de SCPSA relativas a dudas, consultas o incidencias relacionadas con el correcto funcionamiento del Servicio ofertado por Telefónica.
La ventanilla única 24x7 para todas estas gestiones será el tfno. de atención 1489.
- Servicio de Mantenimiento Proactivo
- Servicio de Mantenimiento Correctivo,



- Servicio de Informes y Estadísticas

Telefónica pone a disposición de SCPSA una serie de herramientas de gestión que permitirán la gestión on line de los servicios contratados (incidencias, informes, pedidos, control de inventarios, etc.) y el control de la facturación.

Además, Telefónica comenta que podrá integrarse con la herramienta Service Desk que utilice SCPSA.

Telefónica utiliza **TEDI** (Telefónica Empresas Digital) es el portal web donde los clientes de Empresas pueden realizar **gestiones de sus servicios de forma autónoma** las 24h del día los 365 días del año. Ofreciendo un diseño moderno y actualizado, el objetivo es mejorar la experiencia de nuestros clientes con respecto a las capacidades de autogestión de los servicios de Telefónica en un entorno de transformación y agilización de procesos.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **1,500**

Mantenimiento Preventivo (2 puntos).

- Valoraremos cuantas acciones estén encaminadas a la revisión del sistema y anticipación a posibles errores. Nuestra intención es premiar los planes de mantenimiento preventivo presentados por los ofertantes que redunden en la fiabilidad del servicio ofertado.

La oferta de Telefónica plantea un mantenimiento preventivo estándar.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **1,000**

Evolución (2 puntos)

- La capacidad de la solución ofrecida para evolucionar en el futuro y su simplicidad para hacerlo. La posibilidad de aumentar el número de extensiones o llamadas simultáneas, ampliar el servicio en otras sedes, incrementar funcionalidades avanzadas como multimedia o colaboración, etc.

La solución planteada por Telefónica permite evolucionar en el futuro de una forma ágil y sencilla ya que podremos contratar más caudal en los accesos de cualquiera de las sedes si fuese necesario.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **1,000**

Plan de Calidad (7 puntos)

Dentro de las características que consideramos que nos van a poder permitir comparar la "calidad" del servicio, vamos a priorizar los tiempos de respuesta y acuerdos de SLA (nivel de servicio) y la parte de informes de uso del sistema.



SLAs (4 puntos)

- Otorgaremos la máxima valoración a la solución que nos presente los criterios de SLA, tiempos de respuesta y compensaciones mejores. En relación con esos puntos valoraremos el resto de opciones.
- Pretendemos que las soluciones donde el operador se comprometa con niveles de servicio más alto tenga una valoración máxima, mientras que el resto de ofertas se midan respecto a la mejor para establecer de esa forma una valoración que marque la diferencia en este aspecto.

Telefónica mejora los requerimientos del PPT

Concepto	Requerimiento	SLA/SLO Ofertado
Resolución de incidencias		
Tiempo de respuesta	Sin datos	20 minutos
Tiempo de resolución de incidencias	Sin datos	7 horas
Disponibilidad del servicio para caídas totales	99,2%	Macrolan * 99,50 %
		Vpn Ip 99,50%
		DataInternet 99,5%
Disponibilidad del servicio para caídas parciales	98,4%	Macrolan ** 99,70 %
		Vpn Ip 98,95%
		DataInternet 99,10%

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **3,333**

Procesos de gestión (1 punto)

- Valoramos los procesos de gestión de nuevas altas, bajas, modificaciones, consultas o problemas administrativos. Pretendemos valorar la adopción del proveedor de criterios de calidad que redunden en una atención personalizada, ágil y profesional.

En este punto, la oferta de Telefónica se limita a cumplir las exigencias recogidas en el PPT no apartando ninguna mejora.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **0,500**

Informes de uso (2 puntos)

- Con información de la utilización del sistema por cada usuario que pueda llegar al nivel de detalle, si bien deberá tener vistas más panorámicas que puedan proporcionar información relevante a la organización.
- Valoraremos positivamente la facilidad de análisis de las herramientas propuestas, soluciones de autoservicio de estadísticas con posibilidad de entrar en detalles a partir de información agregada.

En este punto, la oferta de Telefónica se limita a cumplir las exigencias recogidas en el PPT no apartando ninguna mejora.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado es: **1,000**



Con todo lo anterior, la valoración para el LOTE 2 queda de la siguiente manera:

	TELEFONICA
	INDIVIDUAL
	30,833
1 Proyecto Técnico	9,667
1.1 Enfoque del proyecto	3,333
1.2 Solución Técnica	
Conexión a Internet de la red corporativa de SCPSA	2,000
Conexión a Internet de las sedes remotas	3,000
RPV para el Backup de Radio Enlaces	1,333
2 Organización del proyecto	7,000
2.1 Presentación de la Solución	2,000
2.2 RRHH asignados	5,000
3 Plan de Migración y pruebas	5,833
3.1 Plan de implantación	3,333
3.2 Plan de Migración y Pruebas	2,500
4 Plan de Gestión Operación y Mantenimiento	3,500
4.1 Procedimientos y Herramientas de Explotación	1,500
4.2 Mantenimiento Preventivo	1,000
4.3 Adaptación a la evolución tecnológica	1,000
5 Plan de Calidad	4,833
4.1 SLAs	3,333
4.2 Procesos de Gestión	0,500
4.3 Informes de uso	1,000



VALORACION OFERTA INTEGRADORA

En la valoración de la oferta integradora solo reseñamos aquellos puntos donde haya diferencia respecto a las ofertas a los lotes de forma individual

La oferta integradora que oferta Telefónica comprende los dos lotes y además ofrece ciertas ventajas funcionales para los Lotes 1 y 2 como son:

Enfoque del proyecto (5 puntos)

Telefónica presenta una mejora en el enfoque de proyecto debido a la Arquitectura integrada de conectividad de datos en movilidad como es:

La arquitectura que actualmente tiene SCPSA en el servicio M2M (Lote 1) utiliza la conectividad a la red MPLS de Telefónica a través de VPN IP (Lote 2). De esta manera, las tarjetas SIMs acceden a la red corporativa de SCPSA como si se tratase de una sede adicional, estando las subredes totalmente separadas. En el lote 1 individual esto debe hacerse por Internet: representa una mejora técnica de seguridad del lote integrado.

- Permite un acceso móvil seguro al cliente:
 - El tráfico viaja securizado hasta la LAN del cliente.
 - No se necesita ningún SW para los dispositivos.
 - Los dispositivos utilizan un APN único.
- SCPSA puede elegir su direccionamiento, Telefónica no impone restricción:
 - El direccionamiento será privado dinámico (por defecto) o estático según necesidades del cliente.
 - El flujo de datos puede ser iniciado en servidor cliente
 - Los dispositivos se pueden ver entre sí

La ventaja de esta solución es que se mejora la disponibilidad y se simplifica la gestión y operación de la solución a nivel de conectividad, pero permitiendo al cliente toda la flexibilidad en el diseño de servicios en movilidad, tanto internos como al ciudadano. Por tanto, asumiendo que cada servicio de movilidad responderá a la necesidad que SCPSA estipule, la integración de los equipos móviles en la red corporativa es total, puesto que se comportan como si estuviesen conectados directamente a dicha red. Esto es posible gracias a que los dispositivos móviles disponen de un esquema de direccionamiento totalmente personalizable por SCPSA.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado tanto en Lote1 como en el Lote 2 es: **4,167**

Telefonía Móvil: Capacidad Bonos de Datos (3 puntos).

Los bonos de datos que se exigen son

- Bonos de datos nacionales limitados 5 Gb/mes (32 kbps de bajada y 16 kbps de subida)



- Bonos de datos nacionales limitados 12 GB/mes (32 kbps de bajada y 16 kbps de subida)
- Bonos de datos nacionales ilimitados. (política de buen uso del bono de 50GB/mes)
- Bonos de datos roaming mundo limitados 2 GB/mes (32 kbps de bajada y 16 kbps de subida)

Telefónica ofrece:

- Bono de datos nacionales limitados a **12 GB**, ofrece un bono de datos de 12 GB/mes a máxima velocidad, superado el límite, no se cortará el servicio, sino que se ofrecerá un servicio a una velocidad degradada de al menos 32kbps de bajada y 16kbps de subida. Este servicio **se activará para 100 de las líneas móviles de SCPSA**. Esto es una mejor frente a lo solicitado en pliego. Siendo esta una mejora sobre lo solicitado en pliego
- Bono de datos nacionales limitados **20GB**, ofrece un bono de datos de 20 GB/mes a máxima velocidad, superado el límite, no se cortará el servicio, sino que se ofrecerá un servicio a una velocidad degradada de al menos 32kbps de bajada y 16kbps de subida. Este servicio **se activará para 172 de las líneas móviles de SCPSA**
- Bonos de datos nacionales ilimitados, ofrece un bono de datos ilimitados a máxima velocidad, estableciendo un límite de datos para garantizar una política de buen uso del bono de 400GB/mes. Este servicio se activará **para 4 de las líneas móviles de SCPSA**. Siendo esta una mejora sobre lo solicitado en pliego

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado del Lote 1 es: **3,000**

Red MPLS/VPRN como soporte del backup de los RadioEnlaces (2 puntos).

Valoro en este punto una mejora que Telefónica ofrece en su oferta integradora como es la Optimización de la red MPLS integrando servicio de voz y datos

En la solución técnica del Lote Integrado, se produce una sinergia en el acceso de la sede de Salesas a la red MPLS, ya que este acceso sería único para la solución de comunicación de voz y solución de comunicación de datos. Esto produce una optimización de accesos y equipos permitiendo la comunicación de voz y datos a través de un único acceso, ya que podemos definir un caudal multimedia para la voz, priorizando su comunicación sobre un caudal plata destinada a la comunicación de datos. En la solución Integrada, se ofrece un único acceso VPNIP FTTO 600M/600M con caudal 25% multimedia y 75% caudal plata. El dimensionamiento del caudal multimedia es más que suficiente para los canales propuestos, ya que cada canal de comunicación de voz requiere de poco ancho de banda de la comunicación VPNIP sobre la red MPLS.

Por todo ello la **valoración** de la oferta de Telefónica en este apartado del Lote 2 es: **1,667**



Con todo lo anterior, la valoración para los dos lotes de la oferta INTEGRADORA queda de la siguiente manera:

LOTE1

		TELEFONICA
		INTEGRADORA
		30,667
1 Proyecto Técnico		10,833
1.1 Enfoque del proyecto		4,167
1.2 Solución Técnica		
Telefonia Fija: Disponibilidad de la solución propuesta		2,667
Telefonía Móvil: Capacidad Bonos de Datos		3,000
Telefonía Móvil: Plan de Cobertura		1,000
2 Organización del proyecto		6,000
2.1 Presentación de la Solución		3,000
2.2 RRHH asignados		3,000
3 Plan de Migración y pruebas		5,500
3.1 Plan de implantación		4,000
3.2 Plan de Migración y Pruebas		1,500
4 Plan de Gestión Operación y Mantenimiento		3,500
4.1 Procedimientos y Herramientas de Explotación		1,500
4.2 Mantenimiento Preventivo		1,000
4.3 Evolución		1,000
5 Plan de Calidad		4,833
4.1 SLAs		3,333
4.2 Procesos de Gestión		0,500
4.3 Informes de uso		1,000

LOTE2

		TELEFONICA
		INTEGRADORA
		32,000
1 Proyecto Técnico		10,833
1.1 Enfoque del proyecto		4,167
1.2 Solución Técnica		6,667
Conexión a Internet de la red corporativa de SCPSA		2,000
Conexión a Internet de las sedes remotas		3,000
RPV para el Backup de Radio Enlaces		1,667
2 Organización del proyecto		7,000
2.1 Presentación de la Solución		2,000
2.2 RRHH asignados		5,000



3	Plan de Migración y pruebas	5,833
	3.1 Plan de implantación	3,333
	3.2 Plan de Migración y Pruebas	2,500
4	Plan de Gestión Operación y Mantenimiento	3,5
	4.1 Procedimientos y Herramientas de Explotación	1,500
	4.2 Mantenimiento Preventivo	1,000
	4.3 Adaptación a la evolución tecnológica	1,000
5	Plan de Calidad	4,8
	4.1 SLAs	3,333
	4.2 Procesos de Gestión	0,500
	4.3 Informes de uso	1,000

El resumen de la valoración es el siguiente:

	TELEFONICA	
	Individual	Integrada
LOTE 1	28,833	30,667
LOTE 2	30,833	32,000

Teniendo en cuenta que los valores de ponderación son:

- Lote 1: 0,48
- Lote 2: 0,52

La puntuación final de la oferta integradora es:

$$(0,48 * 30,667) + (0,52 * 32,000) = \mathbf{31,360}$$

Firmado por ***6368** CARLOS GORDO (C:****1844*) el día 13/11/2023 con un certificado emitido por AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016

Carlos Gordo Peleato
Jefe de Sistemas y Telecomunicaciones