



**Ajuntament d'Alcúdia**  
**Departament d'Infomàtica**  
Major, 9 - 07400 Alcúdia - Mallorca  
<http://www.alcudia.net>  
Tel: 971 89 71 51 Fax: 971 54 65 15

**EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ NÚM.: 15/2015**  
**TIPUS DE CONTRACTE: SERVEI**  
**TÍTOL: SERVEI DE TELECOMUNICACIONS DE L'AJUNTAMENT D'ALCÚDIA**  
**ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ: REGIDORA DE L'ÀREA DE CONTRACTACIÓ**

**Assumpte: Informe tècnic de valoració.**

#### **Antecedents.**

**Primer.-** En data 23 d'abril de 2015, la mesa de contractació va obrir el sobre 4 ("Proposició tècnica relativa a criteris avaluable mitjançant judicis de valor") de les 3 empreses que s'han presentat a la licitació i es dona trasllat de tota la documentació continguda dins el sobres núm. 4 a l'informàtic municipal, per tal que emeti l'informe de valoració corresponent, d'acord amb els plecs que regeixen el present contracte.

**Segon.-** Les empreses i ofertes presentades son:

|                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.- Grupo Royal Telecom S.L. LOT 1                                                  |
| 2.- UTE Telefónica de España SAU I Telefónica móviles España. LOT 1                 |
| 3.- Orange Espagne S.A. LOT 1                                                       |
| 4.- UTE Telefónica de España SAU I Telefónica móviles España. LOT 2                 |
| 5.- Orange Espagne S.A. LOT 2                                                       |
| 6.- UTE Telefónica de España SAU I Telefónica móviles España.<br>OFERTA INTEGRADORA |
| 7.- Orange Espagne S.A. OFERTA INTEGRADORA                                          |

#### **Informe.**

Un cop analitzada tota la informació i comprovat que totes les ofertes compleixen les característiques tècniques establertes al plec de prescripcions tècniques, es passa a valorar les distintes ofertes per a cada lot:

#### **1.- Grupo Royal Telecom S.L. LOT 1**

##### **2. Valoració subjectiva de l'oferta**

**mitjançant solucions tècniques (40 punts)**

**20 punts.**

**2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts)**

**2 punts.**

**2.b) Infraestructures (8 punts)**

**4 punts.**

**2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts)**

**8 punts.**

**2.d) Servei de manteniment i compromís temps de resposta resolució incidències i sol·licituds (8 punts)**

**6 punts**

A l'annex 1 d'aquest informe hi ha la descripció més detallada d'aquesta puntuació.



**Ajuntament d'Alcúdia**  
**Departament d'Infomàtica**  
Major, 9 - 07400 Alcúdia - Mallorca  
<http://www.alcudia.net>  
Tel: 971 89 71 51 Fax: 971 54 65 15

## **2.- UTE Telefónica de España SAU I Telefónica móviles España. LOT 1**

|                                                           |                  |
|-----------------------------------------------------------|------------------|
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta</b>                |                  |
| <b>mitjançant solucions tècniques (40 punts)</b>          | <b>35 punts.</b> |
| 2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts) | 10 punts.        |
| 2.b) Infraestructures (8 punts)                           | 8 punts.         |
| 2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts)         | 10 punts.        |
| 2.d) Servei de manteniment i compromís temps de resposta  |                  |
| resolució incidències i sol·licituds (8 punts)            | 7 punts.         |

A l'annex 2 d'aquest informe hi ha la descripció més detallada d'aquesta puntuació.

## **3.- Orange Espagne S.A. LOT 1**

|                                                           |                  |
|-----------------------------------------------------------|------------------|
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta</b>                |                  |
| <b>mitjançant solucions tècniques (40 punts)</b>          | <b>21 punts.</b> |
| 2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts) | 2 punts.         |
| 2.b) Infraestructures (8 punts)                           | 2 punts.         |
| 2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts)         | 9 punts.         |
| 2.d) Servei de manteniment i compromís temps de resposta  |                  |
| resolució incidències i sol·licituds (8 punts)            | 8 punts          |

A l'annex 3 d'aquest informe hi ha la descripció més detallada d'aquesta puntuació.

## **4.- UTE Telefónica de España SAU I Telefónica móviles España. LOT 2**

|                                                       |                  |
|-------------------------------------------------------|------------------|
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta mitjançant</b> |                  |
| <b>solucions tècniques (30 punts)</b>                 | <b>24 punts.</b> |
| 2.a) Equipaments (15 punts)                           | 9 punts.         |
| 2.b) Solució tècnica general proposada (15 punts)     | 15 punts.        |

A l'annex 4 d'aquest informe hi ha la descripció més detallada d'aquesta puntuació.

## **5.- Orange Espagne S.A. LOT 2**

|                                                       |                  |
|-------------------------------------------------------|------------------|
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta mitjançant</b> |                  |
| <b>solucions tècniques (30 punts)</b>                 | <b>27 punts.</b> |
| 2.a) Equipaments (15 punts)                           | 13 punts.        |
| 2.b) Solució tècnica general proposada (15 punts)     | 14 punts.        |

A l'annex 5 d'aquest informe hi ha la descripció més detallada d'aquesta puntuació.



**6.- UTE Telefónica de España SAU I Telefónica móviles España. OFERTA INTEGRADORA**

|                                                                                                            |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>OFERTA INTEGRADORA: (70 PUNTS)</b>                                                                      | <b>63 PUNTS</b>  |
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta</b>                                                                 |                  |
| <b>mitjançant solucions tècniques (40 punts)</b>                                                           | <b>35 punts.</b> |
| 2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts)                                                  | 10 punts.        |
| 2.b) Infraestructures (8 punts)                                                                            | 8 punts.         |
| 2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts)                                                          | 10 punts.        |
| 2.d) Servei de manteniment i compromís temps de resposta<br>resolució incidències i sol·licituds (8 punts) | 7 punts.         |
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta mitjançant<br/>    solucions tècniques (30 punts)</b>               | <b>28 punts.</b> |
| 2.a) Equipaments (15 punts)                                                                                | 13 punts.        |
| 2.b) Solució tècnica general proposada (15 punts)                                                          | 15 punts.        |

A l'annex 6 d'aquest informe hi ha la descripció més detallada d'aquesta puntuació.

**7.- Orange Espagne S.A. OFERTA INTEGRADORA**

L'oferta integradora de Orange no incorpora cap millora, per tant la puntuació es la mateixa que la suma de les ofertes del Lot1 i Lot 2.

|                                                                                                            |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>OFERTA INTEGRADORA: (70 PUNTS)</b>                                                                      | <b>48 PUNTS</b>  |
| <b>2. LOT 1 . Valoració subjectiva de l'oferta</b>                                                         |                  |
| <b>mitjançant solucions tècniques (40 punts)</b>                                                           | <b>21 punts.</b> |
| 2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts)                                                  | 2 punts.         |
| 2.b) Infraestructures (8 punts)                                                                            | 2 punts.         |
| 2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts)                                                          | 9 punts.         |
| 2.d) Servei de manteniment i compromís temps de resposta<br>resolució incidències i sol·licituds (8 punts) | 8 punts          |
| <b>2. LOT 2. Valoració subjectiva de l'oferta mitjançant<br/>    solucions tècniques (30 punts)</b>        | <b>27 punts.</b> |
| 2.a) Equipaments (15 punts)                                                                                | 13 punts.        |
| 2.b) Solució tècnica general proposada (15 punts)                                                          | 14 punts.        |



## **RESUM DE LES PUNTUACIONS DE LES DISTINTES OFERTES I LOTS.**

| <b>EMPRESSES I LOTS</b>                                               | <b>PUNTUACIÓ</b>                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1.- Grupo Royal Telecom S.L. LOT 1                                    | <b>20 Punts</b>                                                           |
| 2.- UTE Telefónica España SAU I Telefónica móviles LOT 1              | <b>35 Punts</b>                                                           |
| 3.- Orange Espagne S.A. LOT 1                                         | <b>21 Punts</b>                                                           |
| 4.- UTE Telefónica España SAU I Telefónica móviles LOT 2              | <b>24 Punts</b>                                                           |
| 5.- Orange Espagne S.A. LOT 2                                         | <b>27 Punts</b>                                                           |
| 6.- UTE Telefónica España SAU I Telefónica móviles OFERTA INTEGRADORA | <b>Lot 1: 35 Punts</b><br><b>Lot 2: 28 Punts</b><br><b>SUMA: 63 Punts</b> |
| 7.- Orange Espagne S.A. OFERTA INTEGRADORA                            | <b>Lot 1: 21 Punts</b><br><b>Lot 2: 27 Punts</b><br><b>SUMA: 48 Punts</b> |

No obstant això, cal fer referència a una qüestió prèvia que afecta a les dues ofertes del Lot 1 i Lot 2 de l'empresa Orange Espagne S.A.:

- Al LOT 1, a la pàgina 85 i a la 93 de l'oferta apareixen els temps de provisió dels distints serveis desglossats; es suposa que aquest temps fan referència a noves contractacions i no al serveis actuals, però no ho diu. El temps de implantació de tota la solució es puntua al punt 1b als criteris objectius del plec de prescripcions administratives.

### 1.b) Implantació de la solució (5 punts)

Les solucions proposades s'han d'implantar en un temps inferior a 60 dies, essent l'adjudicatari el responsable d'assumir econòmicament la facturació de l'adjudicatari actual en el supòsit de superar aquest 60 dies.

S'entén que la implantació serà inferior a 60 dies i això suposarà un estalvi directe per l'Ajuntament, ja que l'adjudicació actual es farà per un import inferior. Per això es valorarà aquesta rapidesa amb la implantació segons la següent taula:

- De 0 a 15 dies (5 punts)
- De 16 a 30 dies (3 punts)
- De 31 a 45 dies (2 punts)
- De 46 a 59 dies (1 punt)
- 60 dies o més (0 punts)

- Al LOT 1, a la pàgina 39 de l'oferta apareixen les figures d'atenció personalitzada: Gestor comercial, gestor personal, enginyer.... Aquestes figures es puntuen al punt 1c dels criteris objectius del plec de prescripcions administratives. (Això suposarien 4 punts del criteris objectius)

### 1.c) Atenció Personalitzada (5 punts)

L'empresa haurà d'assignar un equip personalitzat d'atenció personalitzada i amb experiència en Administracions Públiques amb disponibilitat immediata per garantir la ràpida atenció de l'Ajuntament.

- Representant institucional per Adm. Pública. +1 punt
- Gestor i responsable comercial + 1 punt
- Assessor tècnic del client + 1 punt



## Ajuntament d'Alcúdia

### Departament d'Infomàtica

Major, 9 - 07400 Alcúdia - Mallorca

<http://www.alcudia.net>

Tel: 971 89 71 51 Fax: 971 54 65 15

- Enginyer de client + 1 punt
- Assessor telefònic personalitzat + 1 punt

• Al LOT 2, a les pàgines 7,11 i 110 de l'oferta apareix informació de les tarifes ofertades (en aquest cas tarifes planes) i també de les restriccions de tràfic mensual en les línies de dades. Aquests 2 aspectes es puntuen al punts 1d i 1e dels criteris objectius del plec de prescripcions administratives. (Això suposarien entre 6 i 7 punts als criteris objectius)

1.d) A les línies amb servei de dades, restricció tràfic mensual: (4 punts màxim)

- Menys de 2 Gb: 0 punts
- 2 Gb a 2,9 Gb: 1 punt
- 3 Gb a 3,9 Gb: 2 punts
- 4 Gb o més: 3 punts
- Il·limitat: 4 punts

1.e) Us de tarifes planes de veu (4 punts)

Es donaran 4 punts per l'ús de tarifes planes en les cridades de veu i SMS.

En el cas de veu, es considera tarifa plana el fet de poder fer cridades il·limitades a mòbils (de qualsevol operadora) i fixes nacionals sense establiment de cridada. En aquest cas es podrà posar un límit de destins diferents, que mai serà inferior a 200 mensuals.

En el cas de SMS, es considerarà tarifa plana a poder disposar d'un mínim de 1000 missatges mensuals per a mòbils nacionals.

• Al LOT 2, a les pàgines 25, 26 i 27 quan es detallen les característiques dels terminals, apareix les característiques de Dual-SIM i la de LTE (4G) que es valoren i puntuen es puntuen al punts 1b i 1c dels criteris objectius del plec de prescripcions administratives. (Això suposarien 6 punts als criteris objectius).

1.b) Terminals amb tecnologia 4G (2 punts màxim)

- Només gamma superior: 1 punt
- Gamma superior i alta: 2 punts

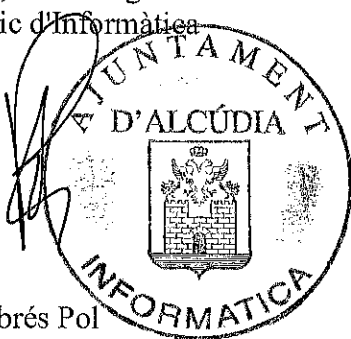
1.c) Poder disposar de terminals Dual-Sim (4 punts màxim)

- Només gamma superior: 1 punt
- Només gamma superior i alta: 2 punts
- Només gamma superior,alta i mitja-alta: 4 punts
- Resta combinacions: 0 punts

Vist tot això, es trasllada aquest informe a la mesa de contractació pel seu coneixement i seguiment amb la tramitació del expedient..

Alcúdia, 6 de maig de 2015.

El Tècnic d'Infomàtica



Pau Llabrés Pol

## ANNEX 1

### OFERTA TBC- GRUPO ROYAL TELECOM LOT 1. TELEFONIA FIXA I DADES ADSL.

#### **A. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ**

| Criteri                                                                                                 | puntuació        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta mitjançant solucions tècniques (40 punts)</b>                    | <b>20 punts.</b> |
| 2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts)                                               | 2 punts.         |
| 2.b) Infraestructures (8 punts)                                                                         | 4 punts.         |
| 2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts)                                                       | 8 punts.         |
| 2.d) Servei de manteniment i compromís temps de resposta resolució incidències i sol·licituds (8 punts) | 6 punts          |

#### **2. Solució tècnica subjectiva (40 punts)**

##### 2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts)

No proposa cap millora. Proposa mantenir les 2 ADSL premium que tenim i substituir-les quan ONO o Telefónica disposin de fibra al municipi. Només millor router ( 2 punts)

##### 2.b) Infraestructures (8 punts)

No proposa cap millora. Proposa mantenir les línies que tenim amb telefònica i substituir-les per accessos de fibra òptica FTTH de 100 mb quan Telefónica disposin de fibra al municipi. Utilitza les infraestructures de telefònica. (4 punts)

##### 2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts).

- Terminals proposats (sobretot routers). Prestacions i facilitats. (4 punts)
  - Router basic de telefònica de 4 ports i telèfons molt bàsics. (1 punt)
- Política de renovació i reparació de terminals. (3 punts)
  - Es renovaran 2 unitats cada mes, tant de routers com telèfons. En cas d'averia seran substituïts. Com que el total son 29 routers i 37 telèfons, la renovació serà aproximadament cada 15 mesos en el cas dels routers i cada 18 mesos en el cas dels telèfons. (3 punts)
- Gestió comercial, procediments d'atenció comercial, interlocutors, perfils, horari, eines. (2 punts)
  - Bona gestió comercial i propera. (2 punts)
- Gestió de l'inventari i documentació del sistema. (1 punt)
  - Manteniment de l'inventari i documentació (1 punt)
- Gestió de canvis, altes, baixes i modificacions. (1 punt)
  - Només fa referència a l'inventari. No diu com es faran aquestes gestions. (0 punts)
- Facturació dels serveis: format, continguts, nivell de detall, eines de processament, data de presentació de factura, franquícies, quotes de línia. (1 punt)
  - Facturació detallada i possibilitat de fitxer Excel (1 punt)

2.e) Manteniment linies i compromís temps de resposta resolució incidències i sol·licituds (8 punts)

- Recursos humans pròpis o contractats a l'illa per resoldre les incidències de xarxa i equipaments. (3 punts).
  - Bon equip tècnic i disponibilitat (3 punts)
- Pla de comunicació, gestió i seguiment de les incidències. (2 punt)
  - Call Center per comunicació i seguiment incidències (2 punts)
- Pla de classificació de les incidències i modificacions dels serveis (lleu, greu o molt greu) i temps de resposta màxim davant d'aquestes. (1 punt)
  - Classificació en molt greu, greu, lleu i molt lleu. Bons temps de resposta (1 punt)
- Pla de penalitzacions en cas de no complir el temps de resposta màxim (2 punts)
  - No n'hi ha. (0 punts)

## ANNEX 2

### OFERTA TELEFONICA

#### LOT 1. TELEFONIA FIXA I DADES ADSL.

##### **A. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ**

| Criteri                                                                                                 | puntuació        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta mitjançant solucions tècniques (40 punts)</b>                    | <b>35 punts.</b> |
| 2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts)                                               | 10 punts.        |
| 2.b) Infraestructures (8 punts)                                                                         | 8 punts.         |
| 2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts)                                                       | 10 punts.        |
| 2.d) Servei de manteniment i compromís temps de resposta resolució incidències i sol·licituds (8 punts) | 7 punts.         |

##### **2. Solució tècnica subjectiva (40 punts)**

###### 2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts)

Proposa substituir una de les línies ADSL per una línia de fibra òptica de 20 Mb simètrica amb un router Juniper 240SRX(molt complet) i 8 adreces IP públiques.

Això suposa una millora molt important en les comunicacions del CPD. (10 punts)

###### 2.b) Infraestructures (8 punts)

Es proposen accessos directes sense contractació de tercers i amb infraestructura pròpia. Totes les línies son fixes, terrestres, sense solucions mòbils.

Desplegament de fibra FTTH al municipi a partir d'Abril 2015 i migració a aquesta tecnologia de totes les ADSL que entrin dins la cobertura del servei. (8 punts)

###### 2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts).

- Terminals proposats (sobretot routers). Prestacions i facilitats. (4 punts).
  - Telèfons DOMO. Enrutadors mòbils a les 37 línies analògiques. No s'especifica model router, només 4 ports. (3 punts)
- Política de renovació i reparació de terminals. (3 punts).
  - Tots els terminals en manteniment. Sistema d'incidències ben explicat. Es reparen a cost 0 tots els terminals avariats. No s'especifica renovació. (2 punts)
- Gestió comercial, procediments d'atenció comercial, interlocutors, perfils, horari, eines. (2 punts)
  - Molt bona gestió comercial i procediments ben explicats (2 punts)
- Gestió de l'inventari i documentació del sistema. (1 punt).
  - Inventari complet amb eines web i sistema ben documentat amb facilitat de fer el seguiment (1 punt)
- Gestió de canvis, altes, baixes i modificacions. (1 punt)
  - Procediment complet, ben explicat i amb bons temps de resposta (1 punt)

- Facturació dels serveis: format, continguts, nivell de detall, eines de processament, data de presentació de factura, franquícies, quotes de línia. (1 punt).
  - Eines web per consulta facturació i informes complets (1 punt)

2.e) Manteniment línies i compromís temps de resposta resolució incidències i sol·licituds (8 punts)

Per l'Ajuntament es molt important el servei rebut per part de l'operador davant d'una incidència, per tant es valorara:

- Recursos humans pròpis o contractats a l'illa per resoldre les incidències de xarxa i equipaments. (3 punts)
  - Recursos humans adequats i ben dimensionats (3 punts)
- Pla de comunicació, gestió i seguiment de les incidències. (2 punt)
  - Sistema gestió d'incidències complet i ben explicat (2 punts)
- Pla de classificació de les incidències i modificacions dels serveis (lleu, greu o molt greu) i temps de resposta màxim davant d'aquestes. (1 punt)
  - Bona classificació de les incidències i bon temps de resposta (1 punt)
- Pla de penalitzacions en cas de no complir el temps de resposta màxim (2 punts)
  - Pla de penalització proposat, però mínimes repercussions (1 punt)

## ANNEX 3

### OFERTA ORANGE

#### LOT 1. TELEFONIA FIXA I DADES ADSL

##### **A. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ**

| Criteri                                                                                                 | puntuació        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta mitjançant solucions tècniques (40 punts)</b>                    | <b>21 punts.</b> |
| 2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts)                                               | 2 punts.         |
| 2.b) Infraestructures (8 punts)                                                                         | 2 punts.         |
| 2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts)                                                       | 9 punts.         |
| 2.d) Servei de manteniment i compromís temps de resposta resolució incidències i sol·licituds (8 punts) | 8 punts          |

##### **2. Solució tècnica subjectiva (40 punts)**

###### 2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts)

Per les línies ADSL del CPD en mantenen les ADSL de 20 Mb/800Mb. Router de la marca Teldat amb 4 ports LAN. IP fixa. (2 punts). No millora res de les comunicacions, només el routers.

###### 2.b) Infraestructures (8 punts)

Es proposa una infraestructura mixta amb serveis de "Novación de Líneas" (servei indirecte de les línies fixes actuals) i "Servicio Oficina Plus" (servei de telefonia fixa mitjançant xarxa mòbil). Es prioritzen línies fixes. Proposta bantant heterogènia amb una mescla de línies mòbils i fixes. En el cas de línies d'emergència d'ascensors s'han posat línies mòbils. (2 punts).

###### 2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts).

- Terminals proposats (sobretot routers). Prestacions i facilitats. (4 punts).
  - Terminal Orange gama 501. Telèfon de sobretaula y 3G. Per línies d'emergències el equip "Xacom SmartGate": no especifica si tindrà bateria de backup; molt problemàtic en el cas d'emergències. Routers de la marca Teldat. (2 punts)
- Política de renovació i reparació de terminals. (3 punts).
  - Manteniment dels terminals a cost 0. No especifica renovació.(2 punts)
- Gestió comercial, procediments d'atenció comercial, interlocutors, perfils, horari, eines. (2 punts)
  - Bona gestió comercial i bon equip. (2 punts)
- Gestió de l'inventari i documentació del sistema. (1 punt).
  - Ben documentat i servei web. (1 punt)
- Gestió de canvis, altes, baixes i modificacions. (1 punt)
  - Complet i ben explicat. Bons temps de resposta (1 punt)
- Facturació dels serveis: format, continguts, nivell de detall, eines de processament, data de presentació de factura, franquícies, quotes de línia. (1 punt)
  - Sistema molt complet, factura web i informes complets (1 punt)

2.e) Manteniment línies i compromís temps de resposta resolució incidències i sol·licituds (8 punts)

- Recursos humans pròpis o contractats a l'illa per resoldre les incidències de xarxa i equipaments. (3 punts)
  - Bons recursos humans (3 punts)
- Pla de comunicació, gestió i seguiment de les incidències. (2 punts)
  - Sistema d'incidències complet i ben estructurat (2 punts)
- Pla de classificació de les incidències i modificacions dels serveis (lleu, greu o molt greu) i temps de resposta màxim davant d'aquestes. (1 punt)
  - Incidències ben classificades i bons temps de resposta (1 punt)
- Pla de penalitzacions en cas de no complir el temps de resposta màxim (2 punts)
  - Pla de penalitzacions complet. (2 punts)

Cal destacar:

A les pàgina 85 i a la 93 de l'oferta apareixen els temps de provisió dels distints serveis, desglossat per serveis; es suposa que aquest temps fan referència a noves contractacions i no al serveis actuals. No queda clar. El temps de implantació de tota la solució es puntua als criteris objectius.

A la pàgina 39 de l'oferta apareixen les figures d'atenció personalitzada: Gestor comercial, gestor personal, enginyer.... Aquestes figures es puntuen al criteris objectius.

## ANNEX 4

### OFERTA TELEFONICA

### LOT 2. SERVEI DE COMUNICACIONS MÒBILS ( VEU I DADES) DE L'AJUNTAMENT D'ALCÚDIA

| Criteri                                                                              | Puntuació        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta mitjançant solucions tècniques (30 punts)</b> | <b>24 punts.</b> |
| 2.a) Equipaments (15 punts)                                                          | 9 punts.         |
| 2.b) Solució tècnica general proposada (15 punts)                                    | 15 punts.        |

#### **2. Solució tècnica subjectiva (30 punts)**

##### 2.a) Equipaments(15 punts)

- Per a la millor oferta de terminals.(7 punts)  
Es proposa:  
Gama Superior: BQ Aquaris E5 16Gb (2 RAM)  
Gama Alta: Sony Xperia M2  
Gama mitja-alta: Nokia Lumia 635  
Gama Mitjana: Samsung Galaxy Young 2

Oferta de terminals simple i sense possibilitat d'escollir. Terminals bastant acceptables  
(3 punts)

- Per a la millor política de reparació i renovació de terminals (8 punts).  
Botiquin de terminals per terminals extraviats o no reparables(no s'especifica quantitat)  
Servei Post-venta complet amb reparació de terminals averiats i bons temps de resposta.  
Renovació dels terminals sense cost als 24 mesos.  
(6 punts)

##### 2.b) Solució tècnica general proposada (15 punts)

- Pla de implantació (3 punts)
  - Pla implantació molt complet i ben desenvolupat (3 punts)
- Pla de qualitat (3 punts)
  - Pla de qualitat molt complet. (3 Punts)
- Servei Post-venta i resolució incidències i modificacions servei. (5 punts)
  - Servei Post-venta molt complet. Temps de resposta ben explicats i bona gestió comercial. (5 punts)
- Solució tècnica general proposada (4 punts)
  - Bones eines web per gestió inventari, informes i consultes facturació. (4 punts)

## ANNEX 5

### OFERTA ORANGE

### LOT 2. SERVEI DE COMUNICACIONS MÒBILS ( VEU I DADES) DE L'AJUNTAMENT D'ALCÚDIA

| Criteri                                                                              | Puntuació        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta mitjançant solucions tècniques (30 punts)</b> | <b>27 punts.</b> |
| 2.a) Equipaments (15 punts)                                                          | 13 punts.        |
| 2.b) Solució tècnica general proposada (15 punts)                                    | 14 punts.        |

#### **2. Solució tècnica subjectiva (30 punts)**

##### 2.a) Equipaments(15 punts)

- Per a la millor oferta de terminals.(7 punts)

Es proposa:

Gama Superior: Iphone 6 16Gb, Xony Xperia Z3, HTC One M8, Samsung Grand Neo Plus

Gama Alta: Galaxy A5, Huawei Ascend G7, Lumia 735, S.Grand Neo Plus.

Gama Mitja-Alta: Orange Nura, Lumia 635, Xperia E3, Grand Neo Plus

Gama Mitjana: Orange Luno.

Oferta de terminals molt completa, amb terminals de gama alta i amb moltes possibilitats per escollir.

(7 punts)

- Per a la millor política de reparació i renovació de terminals (8 punts).

Es proposa:

10% de cada gamma de terminals en botiquin

Servei Post-venta. Reparacions i reposicions dels terminals, tant en període de garantia com fora.

Hurto/extravio: substitució del terminal presentant denúncia.

5% targetes SIM botiquin.

Política de renovació per punts; no gaire explicada i amb compromís de permanència damunt la línia, cosa no permesa al plec.

(6 punts)

##### 2.b) Solució tècnica general proposada (15 punts)

- Pla de implantació (3 punts)
  - Pla implantació molt complet i ben desenvolupat (3 punts)
- Pla de qualitat (3 punts)
  - Pla de qualitat complet i ben explicat. (3 punts)
- Servei Post-venta i resolució incidències i modificacions servei. (5 punts)

- Bon Servei Post-venta. Temps de resposta ràpids i ben explicats i bona gestió comercial. Falten mecanismes de penalització. (4 punts)
- Solució tècnica general proposada (4 punts)
  - Bones eines web per gestió inventari, informes i consultes facturació. (4 punts)

Cal destacar:

A la pàgina 7,11 i 110 de l'oferta apareix informació de les tarifes ofertades (en aquest cas tarifes planes) i també de les restriccions de tràfic mensual en les línies de dades. Aquest 2 punts es puntuen a la valoració objectiva.

A les pàgines 25, 26 i 27 quan es detallen les característiques dels terminals, apareix les característiques de Dual-SIM i la de LTE (4G) que es valoren i puntuen a la valoració objectiva.

## ANNEX 6

### OFERTA INTEGRADORA TELEFONICA

#### LOT 1. TELEFONIA FIXA I DADES ADSL.

##### A. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

| Criteri                                                                                                 | puntuació        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta mitjançant solucions tècniques (40 punts)</b>                    | <b>35 punts.</b> |
| 2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts)                                               | 10 punts.        |
| 2.b) Infraestructures (8 punts)                                                                         | 8 punts.         |
| 2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts)                                                       | 10 punts.        |
| 2.d) Servei de manteniment i compromís temps de resposta resolució incidències i sol·licituds (8 punts) | 7 punts.         |

#### **2. Solució tècnica subjectiva (40 punts)**

##### 2.a) Solució proposada per línies de dades CPD (12 punts)

Proposa substituir una de les línies ADSL per una línia de fibra òptica de 20 Mb simètrica amb un router Juniper 240SRX(molt complet) i 8 adreces IP públiques.

Això suposa una millora molt important en les comunicacions del CPD. (10 punts)

##### 2.b) Infraestructures (8 punts)

Es proposen accessos directes sense contractació de tercers i amb infraestructura pròpia. Totes les línies son fixes, terrestres, sense solucions mòbils.

Desplegament de fibra FTTH al municipi a partir d'Abril 2015 i migració a aquesta tecnologia de totes les ADSL que entrin dins la cobertura del servei. (8 punts)

##### 2.c) Solució tècnica general proposada (12 punts).

- Terminals proposats (sobretot routers). Prestacions i facilitats. (4 punts).
  - Telèfons DOMO. Enrutadors mòbils a les 37 línies analògiques. No s'especifica model router, només 4 ports. (3 punts)
- Política de renovació i reparació de terminals. (3 punts).
  - Tots els terminals en manteniment. Sistema d'incidències ben explicat. Es reparen a cost 0 tots els terminals avariats. No s'especifica renovació. (2 punts)
- Gestió comercial, procediments d'atenció comercial, interlocutors, perfils, horari, eines. (2 punts)
  - Molt bona gestió comercial i procediments ben explicats (2 punts)
- Gestió de l'inventari i documentació del sistema. (1 punt).
  - Inventari complet amb eines web i sistema ben documentat amb facilitat de fer el seguiment (1 punt)
- Gestió de canvis, altes, baixes i modificacions. (1 punt)

- Procediment complet, ben explicat i amb bons temps de resposta (1 punt)
- Facturació dels serveis: format, continguts, nivell de detall, eines de processament, data de presentació de factura, franquícies, quotes de línia. (1 punt).
  - Eines web per consulta facturació i informes complets (1 punt)

2.e) Manteniment línies i compromís temps de resposta resolució incidències i sol·licituds (8 punts)

Per l'Ajuntament es molt important el servei rebut per part de l'operador davant d'una incidència, per tant es valorara:

- Recursos humans pròpis o contractats a l'illa per resoldre les incidències de xarxa i equipaments. (3 punts)
  - Recursos humans adequats i ben dimensionats (3 punts)
- Pla de comunicació, gestió i seguiment de les incidències. (2 punt)
  - Sistema gestió d'incidències complet i ben explicat (2 punts)
- Pla de classificació de les incidències i modificacions dels serveis (lleu, greu o molt greu) i temps de resposta màxim davant d'aquestes. (1 punt)
  - Bona classificació de les incidències i bon temps de resposta (1 punt)
- Pla de penalitzacions en cas de no complir el temps de resposta màxim (2 punts)
  - Pla de penalització proposat, però mínimes repercussions (1 punt)

**LOT 2. SERVEI DE COMUNICACIONS MÒBILS ( VEU I DADES) DE L'AJUNTAMENT D'ALCÚDIA**

| Criteri                                                                              | Puntuació        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>2. Valoració subjectiva de l'oferta mitjançant solucions tècniques (30 punts)</b> | <b>28 punts.</b> |
| 2.a) Equipaments (15 punts)                                                          | 13 punts.        |
| 2.b) Solució tècnica general proposada (15 punts)                                    | 15 punts.        |

**2. Solució tècnica subjectiva (30 punts)**

2.a) Equipaments(15 punts)

- Per a la millor oferta de terminals.(7 punts)  
Es proposa:  
Gama Superior 27 terminals: BQ Aquaris E5 16Gb (2 RAM)  
Gama Alta 17 terminals: BQ Aquaris E5 8Gb  
Gamma mitja-alta 42 terminals: Kazam Trooper 451

Oferta de terminals sense possibilitat d'escollir, però emprant terminals de molt bona qualitat a les games intermitges. Tots els terminals son smartphones de 5" bantant complets. En aquest cas, sortim guanyant a tots els terminals de gama alta-mitja, sacrificant els 8 terminals de gama superior. Oferta en conjunt molt bona. (7 punts)

- Per a la millor política de reparació i renovació de terminals (8 punts).  
Botiquin de terminals per terminals extraviats o no reparables(no s'especifica quantitat)  
Servei Post-venta complet amb reparació de terminals averiats i bons temps de resposta.  
Renovació dels terminals sense cost als 24 mesos.  
(6 punts)

2.b) Solució tècnica general proposada (15 punts)

- Pla de implantació (3 punts)
  - Pla implantació molt complet i ben desenvolupat (3 punts)
- Pla de qualitat (3 punts)
  - Pla de qualitat molt complet. (3 Punts)
- Servei Post-venta i resolució incidències i modificacions servei. (5 punts)
  - Servei Post-venta molt complet. Temps de resposta ben explicats i bona gestió comercial. (5 punts)
- Solució tècnica general proposada (4 punts)
  - Bones eines web per gestió inventari, informes i consultes facturació. (4 punts)