

INFORME TÉCNICO PARA ELEVAR A LA MESA DE CONTRATACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN ORDINARIA, DEL CONTRATO DE SERVICIOS:

**“TELECOMUNICACIONES (TELEFONÍA FIJA, MÓVIL Y DATOS) DEL CONSEJO INSULAR DE AGUAS DE TENERIFE”
[2023_111]**

A) CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES

1. OBJETO.

Es objeto del presente informe evaluar los contenidos no valorables en cifras y porcentajes relativos al contrato de referencia, a fin de determinar tras su análisis el valor (en puntos) de los referidos criterios, en relación con la única oferta presentada, que es:

- U.T.E. TELEFÓNICA DE ESPAÑA; S.A.U., TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA; S.A.U, TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. y TELEFÓ IoT & Big Data TEch, S.A.U. (TELEFÓNICA).

2. PRELIMINARES.

Se procedió al examen de la documentación presentada en el ARCHIVO ELÉCTRICO Nº 2 relativa a:

7. Criterios no valorables en cifras o porcentajes

3. VALORACIÓN POR CRITERIOS.

Considerándose suficiente dicha documentación, se procedió a valorar la misma de acuerdo al criterio reflejado en la cláusula 12 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) que rige la presente contratación, y que en este caso es:

A) CRITERIOS NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES (30 puntos)

1.- Servicio de atención personalizada hasta 15 puntos

Aparte de cumplir en su totalidad los requisitos exigidos en el PPTP, en este apartado se valora la implantación de un servicio de atención personalizada, para lo cual los licitadores deberán plantear la implementación de un centro de gestión compuesto por un jefe de zona y varios operadores, desde el que se realizarán de manera dedicada la supervisión y gestión de los servicios de comunicaciones (voz, datos y móviles).

La implementación de este servicio deberá ofrecer, entre otras, las siguientes ventajas:

- Interlocución única para todos los problemas técnicos.
- Personalización en la atención, gestión de servicios, procedimientos, informes, etc.
- Mejora de los ratios de proactividad en la prevención y detección de incidencias.
- Reducir el tiempo de resolución de averías.
- Reducir el tiempo de ejecución de las modificaciones.

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | Ndgd/CIE9xMX5N+GjmK7Yg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Begoña Tavío Hernández - Jefe/a de la Unidad Técnica de la Sección de Patrimonio | Firmado | 19/04/2024 13:23:27 |
| | Roberto González Ramblado - Jefe de la Sec. Técnica de Proyectos Transversales Ii | Firmado | 19/04/2024 13:22:11 |
| Observaciones | | Página | 1/5 |
| Url De Verificación | https://verifirma.aguastenerife.org/verifirma/code/Ndgd/CIE9xMX5N+GjmK7Yg== | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



- Disponibilidad de lunes a viernes (excepto festivos), en el intervalo horario de 8:00 a 20:00 h y sábados (excepto festivos) en el intervalo horario de 8:00 a 15:00 h.

Las funciones del servicio serán, entre otras:

- Atención de incidencias.
- Comunicación proactiva de averías.
- Instalación, configuración y pruebas de equipos.
- Mantenimiento preventivo.
- Solución de incidencias.

Este criterio se valorará de forma gradual de 0 a 15 puntos; otorgándose la máxima puntuación a la oferta (u ofertas) que en una valoración conjunta resulte más específica, completa y ventajosa para el objeto de la presente contratación y que mejor se adapte a las diferentes situaciones que puedan darse. El resto de ofertas se valorarán de forma gradual de conformidad con su contenido.

2.- Proyecto de facturación móvil avanzada hasta 5 puntos

En este punto se valora disponer de un servicio de facturación móvil avanzada al objeto de gestionar el gasto en telefonía móvil de manera efectiva.

Para ello, el licitador presentará un proyecto de facturación móvil avanzada que contendrá, entre otros, los siguientes requisitos:

- Informe general: Informe mensual que incluya detalle de la facturación referida a cuotas, consumos, detalles de líneas sin consumo, detalles de servicios no deseados, etc...
- Informe dirección: Informe mensual para la Gerencia del Organismo con información detallada sobre el uso y consumo de las líneas.
- Informe individual: Informe con carácter mensual para los usuarios de determinadas líneas móviles, donde se proporcionará información sobre su uso y consumo.

Para su valoración, los licitadores deberán aportar el correspondiente proyecto de facturación móvil avanzada, valorándose el presente criterio de forma gradual de 0 a 5 puntos, otorgando la mayor puntuación a la oferta u ofertas que en una valoración conjunta de los aspectos que contemple el proyecto (debiendo incluir, en todo caso, los mínimos relacionados) resulte más específico, completo, y más ventajoso para el objeto de la presente contratación. El resto de ofertas se valorará de forma gradual conforme a su contenido.

3.- Mapas de cobertura hasta 10 puntos

Los licitadores presentarán mapas de cobertura de las tecnologías GSM; GPRS, 3G y 4G en la Isla de Tenerife, distinguiendo Red Propia o Red Operador Móvil Virtual (OMV), garantizando la cobertura en la sede del Organismo y en el resto de infraestructuras recogidas en el PPT, valorándose de manera especial la mejora de las coberturas tecnológicas ADSL, FTTH, GSM; GPRS, 3G y 4G en las zonas de implantación de estas infraestructuras.

CIATF 2/5

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|
| Código Seguro De Verificación | Ndgd/CIE9xMX5N+GjmK7Yg== | Estado | Fecha y hora |
| Firmado Por | Begoña Tavío Hernández - Jefe/a de la Unidad Técnica de la Sección de Patrimonio | Firmado | 19/04/2024 13:23:27 |
| | Roberto González Ramblado - Jefe de la Sec. Técnica de Proyectos Transversales Ii | Firmado | 19/04/2024 13:22:11 |
| Observaciones | | Página | 2/5 |
| Url De Verificación | https://verifirma.aguastenerife.org/verifirma/code/Ndgd/CIE9xMX5N+GjmK7Yg== | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



4. EVALUACIÓN DE LA OFERTA PRESENTADA.

Así pues, en la valoración del mencionado criterio establecido en el PCAP se ha atendido a lo siguiente:

Oferta presentada por **U.T.E. TELEFÓNICA DE ESPAÑA; S.A.U., TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA; S.A.U, TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. y TELEFÓ IoT & Big Data TEch, S.A.U. (TELEFÓNICA)..**

1.- Servicio de atención personalizada.

El Modelo de atención personalizada que Telefónica presenta para el CIATF, es un modelo de relación sencillo y personalizado basado en los principios de **Interlocución Única**, atención **convergente** y con visión **extremo a extremo** de los servicios en posventa.

El modelo está orientado a mejorar la **calidad percibida** por el cliente, aportando **personalización** en la atención, proactividad y anticipación en la gestión de los servicios. Este se estructura en tres niveles:

- > **Canal Presencial**, que se trata en todos los casos de recursos nominativos, de forma que el CIATF podrá tener claramente identificados a los responsables de Telefónica para su atención en cada uno de los ámbitos del contrato.
- > **Centro de gestión (CEX)**, que se encargan de la gestión del equipamiento instalado en nuestras instalaciones y las plataformas de red.
- > **Asesor personal del centro de gestión de clientes** a través de un servicio integral.

TELEFÓNICA oferta al CIATF un **Servicio Integral de Atención al Cliente**:

- > Un modelo de atención exclusivo, basado en **personas de referencia** que conocen todos los detalles de su proyecto de comunicaciones.
- > Un modelo de atención integral, con **tres canales de contacto**, para que utilice en cada caso aquel que más se ajuste a sus necesidades.
- > Un modelo que cumple con los estándares de ITIL y PMI.

CIATF podrá tener claramente identificados a los responsables de Telefónica para su atención en cada uno de los ámbitos del contrato.

El Responsable Comercial, el Gestor Postventa de Cliente y el Ingeniero de Cliente, son recursos disponibles en Canarias, por lo que se garantiza una atención personalizada y presencial en todos los momentos que el CIATF lo requiera. Por su parte el Ingeniero de Clientes será el responsable del diseño técnico de la solución propuesta.

El último de los canales de contacto lo conforma el Centro de Gestión de Clientes (CGC), el cual proporcionará atención telefónica personalizada gratuita (7x24) garantizando que el 90% de las llamadas serán atendidas en menos de 20 segundos.

A través del CGC, se pone a disposición dos tipos de atención, en función de la interlocución que se necesite, de forma que todos y cada uno de los empleados reciba la atención telefónica que precise en cada instante, identificados con dos números de acceso directo diferentes:

CIATF 3/5

| Código Seguro De Verificación | Ndgd/CIE9xMX5N+GjmK7Yg== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Begoña Tavío Hernández - Jefe/a de la Unidad Técnica de la Sección de Patrimonio | Firmado | 19/04/2024 13:23:27 |
| | Roberto González Ramblado - Jefe de la Sec. Técnica de Proyectos Transversales li | Firmado | 19/04/2024 13:22:11 |
| Observaciones | | Página | 3/5 |
| Uri De Verificación | https://verifirma.aguastenerife.org/verifirma/code/Ndgd/CIE9xMX5N+GjmK7Yg== | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



| Vías de acceso | Usuarios del servicio | Modelo de atención | Horario de atención |
|---|----------------------------|------------------------------|----------------------|
| 1489 + código de acceso asesorpersonal@telefonica.es | Interlocutores Autorizados | Asesor Personal | 365 días 24 horas |
| 900120900 atenciongrandescientes@telefonica.es | Empleados | Grupo de Atención a Usuarios | 365 días 24 horas |

Además, en la oferta presentada se ponen a disposición otros Recursos de Soporte Dedicados a Operación; personal (tanto propio como de Empresas Colaboradoras) encargado de la atención de todos los productos y servicios comercializados. Con estos recursos se atienden las necesidades de los clientes en todas las etapas de la cadena, incluyendo desde los servicios comerciales de preventa, venta y postventa, hasta la instalación, el mantenimiento y el seguimiento de la calidad interna y de la satisfacción global de los clientes.

En resumen, lo presentado cumple con creces lo requerido en el Pliego para este punto.

Valoración: **15 puntos.**

2.- Proyecto de facturación móvil.

Telefónica presenta un proyecto de facturación móvil avanzada con el que podrá gestionar de forma eficiente y ágil todo lo relacionado con la facturación de nuestro parque móvil, de tal forma que se dispongan de informes generales con datos sobre cuotas, consumos, detalle de líneas y detalle de los servicios contratados, e incluso la posibilidad de autoprovisión o modificación de los parámetros que en ellos se detallan.

Se trata de una aplicación denominada Canal Premium para grandes clientes, la cual dispone de un pack de funciones para conocer y analizar la facturación de los clientes, tanto móvil como de otros servicios, dando como resultado la capacidad de análisis, con independencia de terceros, para una visión global del consumo.

A través de esta aplicación se podrá acceder a toda la información sobre el consumo realizado, agregado por distintos criterios, e incluso podrán descargarse archivos con datos de facturación mensual, así como su exportación a ficheros en los formatos más habituales, para su posterior tratamiento. Entre otras, consta de las siguientes funciones:

- Visualización de las facturas emitidas.
- Visualización y descarga resúmenes de factura.
- Solicitud de duplicados.
- Desglose de facturas por nº de teléfono.
- Búsqueda de factura por su número o por CIF, importe, fecha o número de teléfono.

En Canal Premium la configuración de líneas la realiza el cliente. A través de una misma sección se pueden ir definiendo la configuración de las líneas en Movistar Corporativo (límites de consumo, perfiles, restricciones de numeración...). También se pueden realizar gestiones tan habituales como el cambio de tarjeta o el alta de líneas.

CIATF 4/5

| Código Seguro De Verificación | Ndgd/CIE9xMX5N+GjmK7Yg== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Begoña Tavío Hernández - Jefe/a de la Unidad Técnica de la Sección de Patrimonio | Firmado | 19/04/2024 13:23:27 |
| | Roberto González Ramblado - Jefe de la Sec. Técnica de Proyectos Transversales Ii | Firmado | 19/04/2024 13:22:11 |
| Observaciones | | Página | 4/5 |
| Url De Verificación | https://verifirma.aguastenerife.org/verifirma/code/Ndgd/CIE9xMX5N+GjmK7Yg== | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |



Telefónica incorpora en esta licitación un **Servicio Móvil Gestionado con la funcionalidad de Seguridad en SmartWorkplace (MTP) para todas las líneas corporativas de CIATF, 57 terminales móviles**. En definitiva, se oferta una potente herramienta para la gestión de las líneas móviles extenientes y futuras de este Organismo.

Valoración: **5 puntos**.

3.- Mapas de cobertura.

En la oferta presentada se incluyen los mapas de cobertura requeridos en los pliegos para la Isla de Tenerife, consistentes en mapas de cobertura por tecnología (2G, 3G, 4G y 5G) junto con cuatro submapas de mayor detalle para análisis zonal de cobertura, justificando documentalmente que se ofrece la cobertura requerida para todas las dependencias externas del CIATF, así como para la práctica totalidad de las zonas pobladas de la isla de Tenerife.

A pesar de ello, se comprueba la falta de cobertura 4G en zonas donde se ubican instalaciones estratégicas de este CIATF (p. ejem. Parque Nacional del Teide).

Telefónica garantiza la cobertura móvil en la sede del CIATF y en el resto de infraestructuras recogidas en el PPT, instalando las antenas o repetidores necesarios para ello.

Valoración: **10 puntos**.

5. VALORACIÓN FINAL DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA EN EL ARCHIVO ELÉCTRONICO Nº 2.

Por todo lo anteriormente explicitado, la valoración final de la oferta presentada es:

| Oferta | Servicio de atención personalizada | Proyecto de facturación móvil avanzada | Mapas de cobertura | Puntuación final |
|---|------------------------------------|--|--------------------|------------------|
| U.T.E. TELEFÓNICA DE ESPAÑA; S.A.U., TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA; S.A.U, TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. y TELEFÓ IoT & Big Data TEch, S.A.U. (TELEFÓNICA) | 15 | 5 | 10 | 30 puntos |

Lo que se informa a los efectos oportunos.

Santa Cruz de Tenerife,

EL JEFE de la SECCIÓN TÉCNICA de PROYECTOS TRANSVERSALES II

Fdo.: Roberto González Ramblado
(Documento firmado electrónicamente)

La JEFA de la UNIDAD TÉCNICA de la SECCIÓN de PATRIMONIO

Fdo.: Begoña Tavío Hernández
(Documento firmado electrónicamente)

CIATF 5/5

| Código Seguro De Verificación | Ndgd/CIE9xMX5N+GjmK7Yg== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Begoña Tavío Hernández - Jefe/a de la Unidad Técnica de la Sección de Patrimonio | Firmado | 19/04/2024 13:23:27 |
| | Roberto González Ramblado - Jefe de la Sec. Técnica de Proyectos Transversales II | Firmado | 19/04/2024 13:22:11 |
| Observaciones | | Página | 5/5 |
| Url De Verificación | https://verifirma.aguastenerife.org/verifirma/code/Ndgd/CIE9xMX5N+GjmK7Yg== | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | | |

