

Expediente n.º: 2363/2024

Procedimiento: Contrataciones.

Tipo de Informe: Borrador Provisional Definitivo

INFORME AREA NUEVAS TECNOLOGIAS

D. Domingo Patón Crespo, Técnico en informática del Excmo. Ayto. de La Carolina, ante la oferta presentada en relación con la “CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AL AYUNTAMIENTO DE LA CAROLINA EN EL ÁMBITO DE LA TELEFONÍA FIJA, MÓVIL, ACCESO A INTERNET Y CONEXIÓN POR MEDIOS TERRESTRES DE SEDES MUNICIPALES (VPN)”.

En fecha 14/06/2024 se emitió por parte de la Concejalía de Nuevas Tecnologías Informe de Necesidad, en el cual se hacía constar lo siguiente:

Criterios dependientes de juicio de valor.

En este apartado se valorará la solución técnica presentada, la funcionalidad y adecuación de la misma a los objetivos y fines del contrato, los servicios de soporte y mantenimiento, así como la calidad de la solución, de acuerdo con las necesidades planteadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Los requisitos y condiciones establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas se consideran como mínimos de tal forma que el incumplimiento de los mismos supondrá la exclusión del licitador en el procedimiento.

Las empresas licitadoras deberán presentar una **memoria técnica única** para este lote que deberá incluir la arquitectura, funcionalidad, prestaciones y características diferenciadoras de la solución propuesta; marca, modelo y calidad de los equipos; planificación y organización para la prestación de los servicios; medios materiales y humanos destinados al cumplimiento del objeto del contrato. Los equipos y componentes incluidos en la propuesta técnica deberán ser nuevos, no reacondicionados y certificados por el fabricante para su uso en la infraestructura concreta para la que se solicitan, según los criterios a continuación descritos.

La memoria deberá contener un mínimo de 20 y un máximo de 30 páginas excluido portada, contraportada e índice, con letra Arial tamaño 11 e interlineado sencillo, que incluirá los aspectos y las condiciones exigidas en el PPT, de acuerdo con los criterios de adjudicación. Si se incluyen anexos (que no entrarán en el cómputo de las páginas de la Memoria), será sólo a modo de consulta, aclaratorio o demostrativo del cumplimiento de cada uno de los criterios, puesto que toda la información necesaria para puntuar los criterios dependientes de juicio de valor debe estar contenida en la Memoria Técnica. El incumplimiento de estos requisitos sobre la Memoria llevará consigo la no valoración de la misma en las páginas que excedan de ese número máximo señalado, se excluirá del procedimiento la empresa que no alcance un mínimo de 10 puntos en el sobre B relativo a la valoración de estos criterios subjetivos.



La puntuación de cada apartado se asignará en comparación entre las diferentes ofertas presentadas y en la medida que mejoren y contribuyan a la buena ejecución del contrato.

Serán objeto de valoración las siguientes soluciones:

| Criterio | Descripción | Puntuación |
|----------|---|------------|
| 1 | Planteamiento de Solución para Telefonía Fija | 10,00 |
| 2 | Planteamiento de Solución para Datos e Internet | 10,00 |
| 3 | Planteamiento de Solución para Telefonía Móvil | 10,00 |

La valoración de los distintos apartados se realizará según la siguiente baremación y tomando en consideración lo siguiente:

- Inadecuado: La propuesta cuyo contenido no es acorde a la prestación objeto del contrato: 0 puntos.
- Adecuado: La propuesta cuyo contenido es acorde a la prestación objeto del contrato, pero presenta algunas deficiencias: 5 puntos.
- Idóneo: La propuesta cuyo contenido es acorde a la prestación objeto del contrato y no presenta deficiencias: 10 puntos.

Los apartados que se han de evaluar en la memoria solicitada, se han de ajustar al siguiente cuadro descriptivo.

| Incluir en memoria | Descripción |
|--|---|
| Calidad y funcionalidades de la solución y del equipamiento propuesto | Se valorará la calidad, funcionalidades y características técnicas diferenciadoras de la solución propuesta. Topología de la red. Nivel de detalle de la solución técnica del sistema ofertado. Calidad del equipamiento propuesto. Terminales ofrecidos. |





| | |
|--|---|
| Plan de contingencias | <p>Se valorará la metodología y planificación para asegurar la continuidad de los servicios en caso de incidencia, para ello se considerarán los siguientes puntos, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none">• Alta disponibilidad y duplicación de sistemas críticos.• Políticas de Backup.• Comunicación a los usuarios y miembros destacados de la organización de una grave interrupción o degradación del servicio.• Procedimientos de contacto y colaboración con las personas involucradas en la prestación del servicio.• Protocolos para la puesta en marcha del plan de recuperación correspondiente.• Plan de mantenimiento operativo de líneas de emergencia y equipamientos, detallando los números de las líneas y extensiones de emergencia del sistema.• Estrategias de protección. |
| Organización del trabajo, equipo humano y Plan de implantación. | <p>Se valorará tanto la calidad y el nivel de detalle de la metodología de desarrollo del proyecto, como la planificación de la implantación. Entre otros, se valorarán:</p> <ul style="list-style-type: none">• Organización del proyecto y recursos asignados (equipo de trabajo), materiales y humanos.• Disponibilidad del Servicio durante la fase de implantación.• Calidad y disponibilidad del equipo humano para el despliegue:<ul style="list-style-type: none">• cualificación del equipo, experiencia, disponibilidad, etc.• Cronología de los servicios a implantar y transición de los servicios en caso de cambio de operador.• Garantía de prestación de los servicios mientras se realiza la implantación y/o transición de operador.• Garantía de recuperación de configuración anterior en caso de problemas. <p>No podrá cambiar el personal adscrito a la implantación si no es con el visto bueno de la persona responsable del mismo y, en su caso, siendo sustituido siempre por personal equivalente, es decir, con la misma formación, experiencia y certificaciones. La formación se acreditará mediante los diplomas de las certificaciones en vigor, experiencia, cursos realizados, etc.</p> |
| Gestión, operación y mantenimiento del servicio | <p>Se valorará tanto los procedimientos de detección, comunicación, tratamiento y escalado de incidencias o averías; como el equipo técnico responsable de la atención y gestión del servicio por parte del licitador directamente implicado en el proyecto. Entre otros, se valorarán:</p> <ul style="list-style-type: none">• Calidad y detalle de la metodología presentada.• Gestión de peticiones de provisión y administración.• Gestión del mantenimiento preventivo y correctivo.• Acceso como cliente preferencial para evitar esperas.• Herramientas de monitorización.• Gestión de las incidencias. Herramientas. <p>El adjudicatario no podrá cambiar el personal adscrito al servicio si no es con el visto bueno de la persona responsable del mismo y en su caso, siendo sustituido siempre por personal equivalente, es decir, con la misma formación, experiencia y certificaciones.</p> |



| | |
|---|--|
| <p>Gestión de Servicio Técnico</p> | <p>Se valorará la asignación de un gestor personalizado con las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interlocutor único ante escalados. • Responsable de la supervisión y coordinación de las funciones de implantación y explotación. • Realización de informes de seguimiento en el que se comentarán todos los aspectos relativos al funcionamiento de los servicios, desviaciones y establecimiento de medidas correctoras. • Apoyo técnico impulsando mejoras, recomendaciones y asesoramiento acerca de las soluciones de comunicaciones. • Análisis del estado de la red y servicios TI en función de los informes obtenidos. • Propuestas de redimensionamiento. • Propuestas de mejora. • Diseño de procedimientos. • Cambios de configuración. Realización de modificaciones en las configuraciones, volúmenes o características de los servicios. Reuniones de seguimiento. <p>Además, se valoran las siguientes características respecto a la Gestión del Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dedicación del gestor de servicio: compartido/dedicado para las funciones de atención técnica personalizada. • Calidad de la metodología presentada. • Formación del personal asignado a la gestión. • Experiencia del personal asignado a la gestión. • Disponibilidad para reuniones de seguimiento <i>in-situ</i>. • Conocimiento de la infraestructura de comunicaciones. |
| <p>Plan de formación</p> | <p>Se valorará la calidad de la formación a impartir a los responsables de cada uno de los servicios del Ayuntamiento en cuanto a contenidos, número de horas, adecuación de temarios de cada una de las herramientas/plataformas requeridas para el correcto funcionamiento y operatividad de los servicios y a los conocimientos de los técnicos responsables por parte del Ayuntamiento. Formatos presencial y/o remoto.</p> |

Que en fecha 12/08/2024 se procede a la evaluación técnica de la oferta presentada a nivel de Criterios dependientes de juicio de valor, analizando la documentación presentada relativa a la memoria técnica y anexos, se considera que la puntuación obtenida es la siguiente:

| Criterio | Descripción | Puntuación |
|----------|---|------------|
| 1 | Planteamiento de Solución para Telefonía Fija | 10,00 |
| 2 | Planteamiento de Solución para Datos e Internet | 10,00 |
| 3 | Planteamiento de Solución para Telefonía Móvil | 10,00 |

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

