

## VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

EXPTE.: 2024/033 PA

### OFERTA TELEFÓNICA

#### Plan de implantación, procedimientos de gestión y plan de soporte

*Se valorarán la metodología, calidad y adecuación a las necesidades de la AIReF descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares de los siguientes aspectos del Plan presentado:*

##### **a) Arquitectura para la solución para telefonía fija. Máximo 5 puntos.**

La solución ofertada está basada en el servicio Ibercom IP en red (Centrex IP) con la plataforma BroadWorks de Cisco Systems. El servicio se ofrece mediante servidores de telefonía ubicados en la red NGN de Telefónica. La interconexión con la AIReF se realiza a través de la red IP de Telefónica y mediante el uso del servicio Macrolan.

La solución integra los servicios de telefonía fija y móvil y detalla en profundidad la arquitectura de la solución. Es de destacar la convergencia de los servicios de voz fija y móvil, posibilitando la interacción de usuarios fijos y móviles con una única solución de comunicaciones.

La descripción de la arquitectura es muy detallada, incluyendo diagramas con la configuración de la solución.

La solución es de alta calidad y se adecúa perfectamente a los requisitos definidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, cumpliendo todos ellos.

Se otorgan 5 puntos en este apartado.

##### **b) Plan de implantación de los diferentes servicios de telefonía fija, móvil y acceso a internet. Máximo 5 puntos.**

El licitador describe las diferentes fases de ejecución del plan de implantación, detallando individualmente y en profundidad cada una de ellas. Presenta un cronograma detallado con las tareas a ejecutar.

En lo relativo a la gestión de la implantación propone una Oficina de proyecto (OdP), que incluye una Dirección Técnica del Proyecto y un Gestor del Cliente. La responsabilidad de este equipo será el cumplimiento de plazos, coordinación del equipo de proyecto, y elaboración de planes de proyecto y de documentación de la instalación.

Las fases del proyecto de implantación se describen con mucho detalle y son de gran calidad, elaborándose un plan global de implantación que se adapta perfectamente a las necesidades de la AIReF.

Detalla el proceso de portabilidad de líneas, el alta de acceso a la red NGN y menciona el mecanismo de provisión para el portal del servicio MDM y MTP gestionado, especificando los servicios que prestará.

La calidad de la solución es alta y utiliza una metodología de gestión de proyectos totalmente adecuada para satisfacer las necesidades descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

Se otorga una puntuación de 5 puntos en este apartado

##### **c) Procedimiento de gestión para la prestación del servicio. Máximo 5 puntos**

El licitador comienza por detallar los medios humanos para la gestión y explotación de los servicios, tanto el equipo adscrito para la AIReF como los procedimientos y estructura organizativa para la atención al cliente. Se adjuntan diagramas claros y explicativos y se describen en profundidad las funciones del personal responsable de los servicios. También se describen Centros de gestión y técnicos encargados de configurar, monitorizar y atender las posibles incidencias de la red. También describe en detalle los Centros integrados de Operaciones, donde se supervisan las redes de forma transversal y se da apoyo a los centros técnicos de soporte así como el Centro Nacional de Supervisión y Operación, la Mesa de Control Nacional o el Centro Nacional de Energía.

Describe con diagramas y en profundidad el Centro de Gestión Ibercom IP, que soporta los equipos situados en la AIReF, incluyendo servicios de monitorización proactiva para prevenir incidencias.

En resumen, detalla exhaustivamente todos los medios y los procedimientos empleados para garantizar un nivel de disponibilidad máximo toda la red de Telefónica a nivel nacional, lo que supone una prestación del servicio de alta calidad y perfectamente acorde a las necesidades de la AIReF.

La puntuación en este apartado sería de 5 puntos.

**d) Plan de soporte y atención a usuarios de la AIReF. Máximo 5 puntos.**

En el punto 5 de la oferta técnica se describe el Plan de Soporte y Atención a usuarios.

En línea con todo el documento, se mantiene la calidad, claridad y detalle de las descripciones del servicio que realiza. En este punto comienza describiendo el equipo de trabajo, detallando las funciones de cada miembro del equipo y de las organizaciones que les prestan apoyo para la resolución de cualquier tipo de incidencia. Especifica los teléfonos de contacto para la atención de incidencias y describe en profundidad las funcionalidades de todas las herramientas que se ponen a disposición del personal autorizado para la gestión del servicio y de las incidencias. Estas herramientas son “Mi gestión Digital”, Portal de gestión Ibercom IP en red para la telefonía fija, Canal Premium para la gestión y control del gasto móvil.

La parte de formación y de informes se obtienen de las herramientas citadas, con detalle de cómo se utilizan.

El plan es de gran calidad y perfectamente adecuado a las necesidades de la AIReF.

La puntuación es de 5 puntos.

La **puntuación total** para la oferta de **TELEFÓNICA** sería de **20 puntos**.



Fdo: Jorge Salamanca

Coordinador de Informática