

Informe Valoración Sobre 2

Expediente 033/24

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CORPORATIVAS - LOTE 2: ACCESO FLEXIBLE A INTERNET

INDICE

1	INTRODUCCIÓN	3
2	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y PONDERACIÓN	4
2.1	Descripción de puntuación	4
3	ANÁLISIS OFERTAS CONTENIDAS EN EL SOBRE 2	5
3.1	GRUPALIA INTERNET, S.A.....	5
3.1.1	Resumen	5
3.1.2	Detalle	5
3.2	TELFÓNICA DE ESPAÑA, SA.....	5
3.2.1	Resumen	5
3.2.2	Detalle	6
4	CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	7
4.1	GRUPALIA INTERNET, S.A.....	7
4.2	TELFÓNICA DE ESPAÑA, SA.....	7
5	CONCLUSIÓN	8

1 INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objeto valorar y analizar las ofertas presentadas en el procedimiento iniciado por el Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (en adelante INCIBE) para la adjudicación del contrato relativo a “SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CORPORATIVAS - LOTE 2: ACCESO FLEXIBLE A INTERNET”, con número de Expediente 033/24.

Este informe relaciona las ofertas presentadas (que no han sido excluidas previamente del procedimiento) y el análisis de las mismas, identificando los aspectos técnicos relevantes de cada propuesta al objeto de valorar los requisitos sujetos a juicio de valor.

Las puntuaciones se han asignado de acuerdo con los criterios de valoración definidos en el Pliego de Características Generales del presente procedimiento.

Como resultado de esta valoración, se presenta la evaluación y puntuación de las ofertas recogidas en el sobre 2 en el aspecto técnico.

2 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y PONDERACIÓN

Conforme a lo recogido en el Pliego de Características Técnicas, las ofertas que no cumplan los requisitos solicitados no serán tenidas en consideración en el presente procedimiento de licitación.

Conforme a lo previsto en el Pliego de Características Generales se considera que el criterio de adjudicación cuya evaluación depende de juicio de valor tiene que tener un peso igual a 10 puntos.

Para la valoración de las distintas ofertas presentadas en el presente procedimiento, se han utilizado los siguientes criterios sujetos a juicio de valor cuya descripción se recoge en el pliego de características generales:

Apartado	Puntos Máximos
Cronograma del proyecto y plan de trabajo.	7
Procedimiento de incidencias y solicitudes.	3
	10

2.1 Descripción de puntuación

- Cronograma del proyecto y plan de trabajo. (De 0 a 7 puntos)**

Puntuación	Índice de valoración
0	Suficiente. Cumplimiento mínimo exigible.
3	Notable. El plan aportado es correcto, presenta una idea clara y concisa del trabajo a realizar. Se detalla cada una de las fases y condiciones de aceptación y son adecuadas.
7	Sobresaliente. El plan aportado es correcto, presenta una idea clara y concisa del trabajo a realizar. Se detalla cada una de las fases y condiciones de aceptación y son adecuadas. Se incluyen mejoras en la coordinación y seguimiento de los trabajos para aliviar la carga de gestión del proyecto.

- Procedimiento de incidencias y solicitudes. (De 0 a 3 puntos)**

Puntuación	Índice de valoración
0	Suficiente. Cumplimiento mínimo exigible.
3	Notable. La descripción de los canales y servicio de atención al cliente es clara y concisa. Se detallan los niveles de servicio ofrecidos así como las vías de comunicación y son adecuados.
7	Sobresaliente. La descripción de los canales de atención al cliente es clara y concisa. Se detallan los niveles de servicio ofrecidos así como las vías de comunicación y son adecuados. Se incluye la atención mediante asesor personal con interlocutores autorizados.

3 Análisis ofertas contenidas en el sobre 2

3.1 GRUPALIA INTERNET, S.A.

3.1.1 Resumen

La solución técnica ofertada **CUMPLE** con todos los requisitos exigidos en el Pliego de Características Técnicas.

La valoración total de la oferta es de 8 puntos.

3.1.2 Detalle

- Cronograma del proyecto y plan de trabajo. (De 0 a 7 puntos)**

Puntos	Índice de valoración	Descripción
7	Sobresaliente. El plan aportado es correcto, presenta una idea clara y concisa del trabajo a realizar. Se detalla cada una de las fases y condiciones de aceptación y son adecuadas. Se incluyen mejoras en la coordinación y seguimiento de los trabajos para aliviar la carga de gestión del proyecto.	Se incluye una descripción de la planificación. (Implantación del servicio, Explotación del servicio, Finalización del servicio)
		Se incluye una descripción detallada de las fases y de las distintas subfases.
		Se describen adecuadamente las pruebas y las condiciones de aceptación de la fase de implantación
		Se incluye la figura del jefe de proyecto y el acceso a una plataforma de gestión, así como la mejora del Monitor Web y el Panel de clientes

- Procedimiento de incidencias y solicitudes. (De 0 a 3 puntos)**

Puntos	Índice de valoración	Descripción
1	Notable. La descripción de los canales y servicio de atención al cliente es clara y concisa. Se detallan los niveles de servicio ofrecidos así como las vías de comunicación y son adecuados.	Incluye atención al cliente integral con tres canales de contacto.
		Se describen los canales de atención al cliente de manera clara y concisa, en especial el servicio del Centro de Gestión del Cliente.

3.2 TELEFÓNICA DE ESPAÑA, SAU.

3.2.1 Resumen

La solución técnica ofertada **CUMPLE** con todos los requisitos exigidos en el Pliego de Características Técnicas.

La valoración total de la oferta es de 10 puntos.

3.2.2 Detalle

- Cronograma del proyecto y plan de trabajo. (De 0 a 7 puntos)**

Puntos	Índice de valoración	Descripción
7	Sobresaliente. El plan aportado es correcto, presenta una idea clara y concisa del trabajo a realizar. Se detalla cada una de las fases y condiciones de aceptación y son adecuadas. Se incluyen mejoras en la coordinación y seguimiento de los trabajos para aliviar la carga de gestión del proyecto.	Se incluye una descripción de la planificación. (Implantación del servicio, Explotación del servicio, Finalización del servicio)
		Se incluye una descripción detallada de las fases y de las distintas subfases.
		Se describen adecuadamente las pruebas y las condiciones de aceptación de la fase de implantación
		Se incluye la figura un jefe de proyecto y de Gestor de Cliente como mejora diferencial en la gestión y seguimiento, así como el portal Alejandra

- Procedimiento de incidencias y solicitudes. (De 0 a 3 puntos)**

Puntos	Índice de valoración	Descripción
3	Sobresaliente. La descripción de los canales de atención al cliente es clara y concisa. Se detallan los niveles de servicio ofrecidos así como las vías de comunicación y son adecuados. Se incluye la atención mediante asesor personal con interlocutores autorizados.	Incluye atención al cliente integral con cuatro canales de contacto.
		Se describen los canales de atención al cliente de manera clara y concisa, en especial el servicio del Centro de Gestión del Cliente.
		Se incluye la figura de Asesor Personal en el CGC, para una respuesta rápida y eficaz a las distintas necesidades que surjan. Se especifica un Interlocutor Autorizado o administrador/es identificado/s.

4 CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

4.1 GRUPALIA INTERNET, S.A.

La oferta presentada cumple con todos los requisitos exigidos en el Pliego de Características Técnicas.

4.2 TELEFÓNICA DE ESPAÑA, SAU.

La oferta presentada cumple con todos los requisitos exigidos en el Pliego de Características Técnicas.

5 Conclusión

En los apartados anteriores se explica el análisis realizado de la documentación presentada por los licitadores. En ese mismo apartado se detallan los aspectos analizados, indicando si se cumple o no con los requisitos exigidos, así como la valoración establecida en base a los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor y que vienen especificados en el Pliego de Características Generales.

Tras el análisis técnico realizado de la documentación presentada, a continuación, se encuentra la tabla de resumen de valoración:

	Grupalia Internet S.A.	Telefónica de España, SAU.
Cronograma del proyecto y plan de trabajo. (De 0 a 7 puntos)	7	7
Procedimiento de incidencias y solicitudes. (De 0 a 3 puntos)	1	3
CUMPLIMIENTO REQUISITOS PCT¹	SI	SI
TOTAL	8	10

En León, a 4 de junio de 2024

Responsable de Sistemas de Información	
---	--

¹ **Cumplimiento = SI**

Se ha comprobado que la oferta cumple con las características técnicas y cantidades solicitadas en el PCT.

Cumplimiento = NO

La oferta no cumple con alguno de los requisitos solicitados en el PCT.