




INFORME TÉCNICO COMPLEMENTARIO VALORACIÓN  
DE CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDEN DE  
UN JUICIO DE VALOR PARA EL CONTRATO DE:

## SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES Y MANTENIMIENTO DE LA RED CABLEADA

EXPEDIENTE Nº: L03380011-LA001763- E2023014065

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A		
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado 22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado 22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado 22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>	
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página 1/49






## Índice

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
1.1	Metodología de Evaluación	3
<b>2</b>	<b>Lote 1: Servicios de conectividad y telefonía</b>	<b>12</b>
2.1	Ofertas Recibidas	12
2.2	Criterio 1: Solución técnica	12
2.3	Criterio 2: Plan de implantación	19
2.4	Criterio 3: Operación, Mantenimiento y Gestión	20
2.5	Criterio 4: Devolución del servicio	24
2.6	Lote 1: Puntuaciones Finales	25
<b>3</b>	<b>Lote 2: Mantenimiento cableado estructurado</b>	<b>26</b>
3.1	Ofertas Recibidas	26
3.2	Criterio 1: Solución técnica	26
3.3	Criterio 2: Modelo operativo	30
3.4	Criterio 3: Devolución del servicio	35
3.5	Lote 2: Puntuaciones Finales	37
<b>4</b>	<b>Lote 3: Servicios de Acceso Internet</b>	<b>39</b>
4.1	Ofertas Recibidas	39
4.2	Criterio 1: Solución técnica	39
4.3	Criterio 2: Operación, Mantenimiento y Gestión	44
4.4	Criterio 3: Devolución del servicio	48
4.5	Lote 3: Puntuaciones Finales	49

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
<b>Firmado Por</b>		
Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>	
<b>Normativa</b>	<b>Página</b>	
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		2/49





## 1 INTRODUCCIÓN

Este documento refleja el resultado de la valoración de los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependen de un juicio de valor de las ofertas presentadas al expediente de licitación número **L03380011-LA001763-E2023014065: SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES Y MANTENIMIENTO DE LA RED CABLEADA**, convocado por el CABILDO DE TENERIFE.

El Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) que rige la contratación del servicio prevé que *“el contrato se adjudicará, mediante procedimiento abierto, utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la MEJOR RELACIÓN CALIDAD-PRECIO, sirviendo de base para la valoración de las proposiciones y la determinación de aquélla, los criterios de adjudicación directamente vinculados al objeto del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 145.6 de la LCSP, al concurrir técnicamente las circunstancias que constan detalladamente en los informes obrantes en el expediente de contratación tramitado por el Área de Gobierno gestora del contrato”*.

**Los criterios que han de servir de base para la adjudicación del contrato** son los siguientes:

- **Lote 1: Servicios de conectividad y telefonía**

Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor	49 puntos
Criterios cualitativos evaluables de forma automática	51 puntos

- **Lote 2: Mantenimiento cableado estructurado**

Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor	49 puntos
Criterios cualitativos evaluables de forma automática	51 puntos

- **Lote 3: Servicios de Acceso internet**

Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor	49 puntos
Criterios cualitativos evaluables de forma automática	51 puntos

Tabla 1 . Tipos de Criterios y Puntuaciones

### 1.1 Metodología de Evaluación

La metodología aplicada para la valoración de los criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor es la siguiente:


#### 1.1.1 Lote 1: Servicios de conectividad y telefonía

Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor				Puntuación Máxima:	49
Criterio	Pts	Subcriterio	Pts	Aspecto	Pts
A.1 Solución técnica	30	1 Servicio de conectividad,	7	a. Calidad de los enlaces y medios de transmisión utilizados. Garantía de caudal y capacidad de ampliación.	2
				b. Capacidad de configuración de redes virtuales y políticas de encaminamiento entre VLANs.	2
				c. Características del equipamiento asociado al servicio	2

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	3/49	



Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor				Puntuación Máxima:	49
Criterio	Pts	Subcriterio	Pts	Aspecto	Pts
				d. Definición y mecanismos de Clases de Servicio (CoS)	1
		2 Servicio de telefonía fija y CCUU,	10	a. Características técnicas de la plataforma de voz y CCUU y de los terminales IP ofertados	4
				b. Funcionalidades generales de la plataforma de voz y CCUU y específicas por perfiles de usuarios	3
				c. Conectividad y dimensionamiento de los servicios de red. Configuración de canales de voz y capacidades del sistema.	2
				d. Facilidades y servicios adicionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio corporativo de FAX: capacidad y forma de integración con el servicio corporativo de correo actual, número de usuarios ofertados, descripción de la capacidad de gestión.</li> <li>Tarificador del servicio: funcionalidades, acceso a la gestión, modelos de informes, estadísticas y gráficas que podrán obtenerse.</li> </ul>	1
		3 Servicio de telefonía móvil,	13	a. Descripción de la solución ofertada para: <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio corporativo de telefonía móvil: Telefonía móvil: voz, datos y tráfico de SMS, Llamadas a móvil desde el servicio corporativo de telefonía fija, Servicio de envío masivo de mensajes SMS, Servicios M2M, Accesos BAM.</li> <li>Forma de prestar el mantenimiento y soporte sobre los terminales y líneas móviles: herramientas y metodología</li> <li>Suministro y gestión de terminales y líneas móviles</li> <li>Descripción de capacidades del Servicio M2M</li> <li>Descripción de capacidades del Servicio de envíos masivos de SMS</li> </ul>	5
				b. Características de los terminales propuestos. Organización de la provisión.	3
				c. Aplicación para la gestión (APP). Funcionalidades.	2
				d. Facilidades de la Herramienta MDM de Gestión de dispositivos móviles: <ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionalidad e información del Inventario de terminal</li> <li>Posibilidad de borrado remoto del terminal en caso de pérdida o robo de este</li> <li>Configuración remota de password</li> <li>Bloqueo remoto del terminal</li> <li>Provisión y mantenimiento remoto de aplicaciones y servicios en el terminal</li> <li>Posibilidad de configuración remota de cuentas de correo en el terminal</li> <li>Capacidades sobre creación de políticas de gestión, seguridad y automatización remota de los terminales</li> <li>Compatibilidad con soluciones de antimalware</li> <li>Certificación emitida por el CCN-CER</li> <li>Número de terminales gestionados</li> </ul>	3

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Firmado	Fecha y hora	22/08/2024 09:54:08
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 08:44:52		
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 07:33:49		
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado			
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	4/49		



Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico

Dirección Insular de Recursos Humanos, Servicio Público y Transformación Digital  
Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas

Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor				Puntuación Máxima:	
Criterio	Pts	Subcriterio	Pts	Aspecto	Pts
A.2 Plan de implantación	4	1 Plan de migración	2	- Metodología a aplicar para minimizar el impacto de la migración al nuevo servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis de riesgos</li> <li>▪ Planes de contingencia</li> </ul>	2
		2 Plan de pruebas	2	- Procedimiento de validación del funcionamiento de los servicios antes de su puesta en explotación - Informes y contenido del resultado de las pruebas - Protocolos a seguir ante resultados no satisfactorios - Calendario, medios técnicos y humanos para la realización de las pruebas	2
A.3 Operación, Mantenimiento y Gestión	13	1 Plan de Operación, Mant. y Gestión	7	a. Plan de operación de los servicios: - Herramientas de consulta en tiempo real vía web, app u otros - Informes de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ acceso a estadísticas detalladas de utilización</li> <li>▪ acceso a estadísticas de errores y anomalías por usuario.</li> <li>▪ acceso a estadísticas de llamadas, gráficas de consumos, número de líneas, uso de los accesos y tráfico consumido</li> </ul>	3
				b. Descripción del soporte técnico y gestión de incidencias: - Herramientas utilizadas para la gestión del mantenimiento - Contenido de informes - Procedimientos de escalado, tratamiento y resolución de incidencias y solicitudes - Canales y horarios de escalado y tratamiento de ticket	2
				c. Plan de mantenimiento y Gestión de altas, traslados y bajas de los servicios: - Alcance y aspectos contemplados en el mantenimiento - Procedimiento a aplicar para altas, traslados y bajas	2
				d. Control y gestión del stock de terminales (fijos y móviles)	1
				e. Descripción de la Oficina de Seguimiento: funciones, ubicación, cobertura geográfica y horaria del servicio	1
		2 Equipo de trabajo	4	a. Perfil y experiencia del Jefe de Proyecto	2
		b. Perfil y experiencia del técnico de la Oficina de Seguimiento	2		
A.4 Devolución del servicio	2	1 Plan de Devolución	2	a. Definición y contenido de la información a aportar al adjudicatario entrante: - Inventariado de los servicios	1

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	5/49	



Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor				Puntuación Máxima:	49
Criterio	Pts	Subcriterio	Pts	Aspecto	Pts
				- Documentación a aportar - Información a migrar desde las diferentes herramientas de soporte y gestión	
				b. Propuesta de fases e hitos, calendario y recursos para el traspaso de los servicios	1

### 1.1.2 Lote 2: Mantenimiento cableado estructurado

Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor				Puntuación Máxima:	49
Criterio	Pts	Subcriterio	Pts.	Aspecto	Pts.
A.1 Solución Técnica	29	1. Servicio de Mantenimiento de Cableado. Servicio de evolución y adaptación de la RCM, con capacidades externas para realizar trabajos de ACTUACIONES SIMPLES		- Actuaciones correctivas de mantenimiento preventivo - Gestión de incidencias: reparaciones, reajustes, suministro y reposición de los elementos deteriorados y/o averiados - Actuaciones evolutivas y preventivas de alcance limitado <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Peinado de paneles de parcheo.</li> <li>▪ Etiquetado de rosetas</li> <li>▪ Limpieza de fibras</li> <li>▪ Pequeños trabajos</li> <li>▪ Instalación de nuevas tomas, armarios u otros</li> <li>▪ Fusión de fibra</li> <li>▪ Conexión de fibra</li> </ul>	15
		2. Servicio de Mantenimiento de Cableado. Servicio de evolución y adaptación de la RCM, con capacidades externas para realizar trabajos de ACTUACIONES COMPLEJAS		- Preventivos, evolutivos e incidencias instalación, modificación o traslado de puntos de red, <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incidencias masivas</li> <li>▪ Proyectos complejos</li> <li>▪ Ejecución de proyectos que requieran obra en las instalaciones de la ENTIDAD</li> <li>▪ Nuevos sistemas de cableado de la red</li> <li>▪ Actuar sobre los sistemas de conexión de la red</li> </ul> - Adecuación de espacios físicos para la instalación de nuevos elementos como racks, bandejas de techo, pasos en paredes entre distintas dependencias, etc. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tareas de Técnico de Proyectos</li> <li>▪ Tareas de Técnico Albañil</li> <li>▪ Instalación de armarios de distribución</li> </ul>	8
		3 Equipo de trabajo		- Relación de los recursos humanos y técnicos dedicados a las actuaciones simples y complejas - Titulación aportada, experiencia y capacidad técnica para la realización de los trabajos	6

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	6/49	



Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor				Puntuación Máxima:	
Criterio	Pts	Subcriterio	Pts.	Aspecto	Pts.
A.2 Modelo operativo	18	1 Gestión del servicio	11	a. Gestión del servicio actuaciones simples: - Información a generar para el informe mensual del servicio: - Detalle de las tareas y cambios realizados en la configuración. - Tiempo asociado a las tareas, detallando materiales utilizados. - Actualización de la información en la herramienta de configuración del SCE - Procedimiento para las incidencias (correctivos) y solicitudes (evolutivos) - Comunicación, Registro de la incidencia o solicitud y Seguimiento de la tarea	7
				b. Gestión del servicio actuaciones complejas: - Procedimiento de Solicitud, Presentación y revisión y Validación del presupuesto - Notificación de finalización y documentación	4
		2 Soporte técnico	7	a. Soporte Técnico: - Canales y horarios de escalado y tratamiento de tickets. - Relación de elementos dentro del objeto del contrato - Procedimientos de escalado: información mínima a aportar - Procedimiento de tratamiento completo de incidencias y solicitudes	4
				b. Seguimiento del servicio: - Herramientas utilizadas Estructura y contenido proyectos/ofertas propuestas para los servicios avanzados - Documentación de los proyectos y de los informes. Propuesta para el intercambio de información entre los recursos dedicados a los trabajos de actuaciones y la ENTIDAD	3
A.3 Devolución del servicio	2	1 Plan de Devolución	2	a. Definición y contenido de la información a aportar al adjudicatario entrante: - Inventariado de los servicios - Documentación a aportar - Información a migrar desde las diferentes herramientas de soporte y gestión	1
				b. Propuesta de fases e hitos, calendario y recursos para el traspaso de los servicios	1

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Firmado	22/08/2024 09:54:08
Firmado Por		
Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 08:44:52
Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>	
Normativa	Página	7/49
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





1.1.3 Lote 3: Servicios de Acceso Internet

Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor				Puntuación Máxima:	49
Criterio	Pts	Subcriterio	Pts	Aspecto	Pts.
A.1 Solución técnica	31	1 Servicios de acceso a internet	31	a. Accesos a internet CPD: Calidad del enlace, disponibilidad y garantía de caudal	12
				b. Acceso a internet resto de sedes: Tecnología utilizada. Especificación de velocidades de subida y bajada. Garantía de caudal	8
				c. Características del equipamiento asociado al servicio CPD principal - 8 puertos SFP+ a 1 o 10Gbps. - Soporte de protocolos SNMP y DHCP, - Capacidad de aplicar filtros al tráfico de entrada y salida: por puertos o direcciones y rangos IP, Características del equipamiento asociado al servicio: - 4 puertos RJ-45-Ethernet 1000 Mbps, - Soporte de protocolos SNMP y DHCP, - Capacidad de aplicar filtros al tráfico de entrada y salida: por puertos, direcciones IP, - Capacidad de definir usuarios locales, - Capacidad de definición de rutas estáticas, - Capacidad de configuración de NAT estáticos, - Soporte para realizar la gestión remotamente	6
				d. Provisión de rango de direcciones IP públicas - 1 Clase C	2
				e. Servicio de DNS: - hospedaje tanto principal como secundario de los distintos dominios - creación de nuevas zonas de nombre - modificación de registros - teléfono y una dirección de correo electrónico para solicitar las actualizaciones - autogestión. panel de gestión web. - priorización o penalización de determinados flujos de tráfico por origen, destino o tipo de protocolo y/o puerto	1
				f. Herramienta para la gestión de inventario y detalles del servicio de conectividad	2
A.2 Operación, Mantenimiento y Gestión		1 Plan de Operación, Mantenim. y Gestión,	9	a. Plan de operación de los servicios: - Herramientas de consulta en tiempo real vía web, app u otros - Informes de acceso a estadísticas detalladas de utilización - Informes de acceso a estadísticas de errores y anomalías por usuario - Informes de acceso a estadísticas de llamadas, gráficas de consumos, número de líneas, uso de los accesos y tráfico consumido	2
				b. Descripción del soporte técnico y gestión de incidencias:	3

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Firmado	Fecha y hora	22/08/2024 09:54:08
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 08:44:52		
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 07:33:49		
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado			
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	8/49		







Criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor				Puntuación Máxima: 49	
Criterio	Pts	Subcriterio	Pts	Aspecto	Pts.
				- Herramientas utilizadas para la gestión del mantenimiento	
				- Contenido de informes	
				- Procedimientos de escalado, tratamiento y resolución de incidencias y solicitudes	
				- Canales y horarios de escalado y tratamiento de ticket	
				c. Plan de mantenimiento y Gestión de altas, traslados y bajas de los servicios:	3
				- Alcance y aspectos contemplados en el mantenimiento	
				- Procedimiento a aplicar para altas, traslados y bajas	
				d. Descripción de la Oficina de Seguimiento: funciones, ubicación, cobertura geográfica y horaria del servicio	1
		2 Equipo de trabajo	4	a. Perfil y experiencia del Jefe de Proyecto	2
				b. Perfil y experiencia del técnico de la Oficina de Seguimiento	2
A.3 Devolución del servicio	2	1 Plan de Devolución	2	a. Definición y contenido de la información a aportar al adjudicatario entrante:	1
				- Inventariado de los servicios	
				- Documentación a aportar	
				- Información a migrar desde las diferentes herramientas de soporte y gestión	
				b. Propuesta de fases e hitos, calendario y recursos para el traspaso de los servicios	1


#### 1.1.4 Forma de evaluar los criterios cualitativos evaluables mediante juicio de valor

La valoración de cada oferta se efectuará a nivel de cada 'Aspecto a valorar' que está definido en los 'Criterios de adjudicación cuya valoración depende de un juicio de valor'.

Para cada 'Aspecto a valorar' se analizará el contenido del subapartado correspondiente de la Memoria Técnica que lo trata. En este sentido, es importante resaltar que la estructura de la Memoria Técnica (Capítulos/Apartados/Subapartados) coincide con la estructura de los criterios cuya valoración depende de un juicio de valor (Criterios/Subcriterios/Aspectos a valorar).

La valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor se hará en base a la siguiente tabla (tabla de valoración):

Perspectiva A: Grado de calidad de la propuesta	Perspectiva B: Grado de calidad de la información incluida	Porcentaje a aplicar a la puntuación máxima = resultado evaluación A y B
Alto	Alto	entre 91% y 100%
Alto	Medio	entre 81% y 90%
Alto	Bajo	entre 71% y 80%
Medio	Alto	entre 61% y 70%
Medio	Medio	entre 51% y 60%
Medio	Bajo	entre 41% y 50%

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Firmado	Fecha y hora	22/08/2024 09:54:08
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 08:44:52		
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 07:33:49		
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado			
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	9/49		

Perspectiva A: Grado de calidad de la propuesta	Perspectiva B: Grado de calidad de la información incluida	Porcentaje a aplicar a la puntuación máxima = resultado evaluación A y B
Bajo	Alto	entre 31% y 40%
Bajo	Medio	entre 16% y 30%
Bajo	Bajo	entre 1% y 15%
Ninguno	Ninguno	0%

Para cada 'aspecto a valorar' de cada oferta, se analizan, en este orden, las denominadas Perspectiva A y Perspectiva B (columnas 1 y 2 de la tabla de valoración) de la siguiente forma:

- **Perspectiva A:**
  - Se evalúa, para el 'aspecto a valorar', el grado de calidad (alto, medio, bajo o ninguno) de la propuesta en función del contenido del subapartado correspondiente de la Memoria Técnica.
  - Para establecer el resultado de la evaluación, se tomará, como pauta general, lo siguiente:
    - Alto: está alineado con lo establecido en los pliegos y el valor aportado y/o nivel de excelencia es alto.
    - Medio: está alineado con lo establecido en los pliegos y el valor aportado y/o nivel de excelencia es medio.
    - Bajo: está poco alineado con lo establecido en los pliegos y/o el valor aportado y/o nivel de excelencia es bajo.
    - Ninguno: no se identifica lo que propone, no es coherente o no está alineado con lo establecido en los pliegos, no aporta ningún valor y/o se reproduce, de forma más o menos aproximada el contenido de los pliegos.
- **Perspectiva B:**
  - A continuación, se evalúa, para el 'aspecto a valorar', el grado de calidad (alto, medio, bajo o ninguno) de la información incluida en función del contenido del subapartado correspondiente de la Memoria Técnica.
  - Para determinar el grado de calidad de información, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos concretos: concisión, relevancia, completitud y adecuación del nivel de detalle y claridad de lo ofertado.
  - Para establecer el resultado de la evaluación, se tomará, como pauta general, lo siguiente:
    - Alto: la información es concisa, relevante, completa y con un nivel de detalle adecuado
    - Medio: la información no es suficientemente concisa, relevante, completa y/o su nivel de detalle es medio.
    - Bajo: la información es demasiado genérica, incompleta, imprecisa, poco relevante y/o su nivel de detalle bajo.
    - Ninguno: no existe información, no es relevante, no está relacionada con lo solicitado, el nivel de detalle es inadecuado, es muy genérica y/o se reproduce, de forma más o menos aproximada el contenido de los pliegos.
  - En ningún caso se considerará la extensión de la información como un factor positivo a valorar, es decir, considerar que, a más extensión, sin más, mejor.
- **Resultado de la valoración A y B:**
  - El porcentaje que se aplicará a la puntuación máxima de cada 'aspecto a valorar' de cada oferta estará dentro del rango que le corresponda (columna 3 de la tabla de valoración) en función de la combinación de los resultados de la evaluación de las Perspectivas A y B (Columnas 1 y 2 de la

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Firmado	Fecha y hora	22/08/2024 09:54:08
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 08:44:52		
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 07:33:49		
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado			
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	10/49		




tabla de valoración). El porcentaje concreto que se asigne dentro del intervalo reflejará el grado de diferencia existente entre las diferentes propuestas dentro del aspecto que se valora.

- Cálculo de las puntuaciones
  - Puntuación de cada 'Aspecto a valorar': la puntuación del 'Aspecto a valorar' de cada oferta se obtendrá aplicando el porcentaje obtenido como resultado evaluación A y B a la puntuación máxima asignada al 'Aspecto a valorar'.
  - Puntuación de cada 'Subcriterio': para cada oferta, la puntuación de cada 'Subcriterio' se obtendrá sumando las puntuaciones de todos los 'Aspectos a valorar' del subcriterio.
  - Puntuación de cada 'Criterio': para cada oferta, la puntuación de cada 'Criterio' se obtendrá sumando las puntuaciones de todos los 'Subcriterios' del criterio.
  - Puntuación final de los 'Criterios de adjudicación cuya valoración depende de un juicio de valor': Para cada oferta, la puntuación final obtenida en los 'Criterios de adjudicación cuya valoración depende de un juicio de valor' se obtendrá sumando las puntuaciones de todos los 'Criterios' de este tipo.

Calculadas las puntuaciones de calidad técnica de las ofertas, se calificarán aquellas con calidad técnica suficiente o no para continuar en el procedimiento.

Se establece en estos criterios un umbral mínimo de puntuación para continuar en el procedimiento de licitación, de **24,5 puntos**.

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	11/49





## 2 LOTE 1: SERVICIOS DE CONECTIVIDAD Y TELEFONÍA

### 2.1 Ofertas Recibidas

El número recibidas consideradas en la valoración son los siguientes:

1. UTE TELÉFONICA DE ESPAÑA S.A.U – TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U – TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A..U – TELEFÓNICA IOT & BIG DATA TECH S.A.U (en adelante **UTE TELEFÓNICA**)
2. **VODAFONE ESPAÑA S.A.U**

A continuación, se detalla el resultado de la evaluación de la oferta de cada uno de los licitadores, para cada uno de los criterios, subcriterios y aspectos a valorar.


### 2.2 Criterio 1: Solución técnica

#### 2.2.1 Subcriterio: Servicio de conectividad

**Aspecto a valorar: Calidad de los enlaces y medios de transmisión utilizados. Garantía de caudal y capacidad de ampliación**

Aspecto a Valorar: CALIDAD DE LOS ENLACES Y MEDIOS DE TRANSMISIÓN UTILIZADOS			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Todos los accesos incluyen caudales simétricos y 100% garantizados (excepto para tipo de acceso "1 Gbps / asimétrico"), y sobre fibra óptica como medio de transmisión. En los casos donde no se llegue con fibra óptica, se utilizará radioenlace, 4G/5G o conexión satélite. Los tipos de acceso de 100 y 300 Mbps se proveerán a 600 Mbps sin aumento de coste. Los accesos tendrán una capacidad de ampliación considerable: los de 100/300/600 Mbps hasta 1 Gbps, y los de 1/10 Gbps hasta 100 Gbps.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información está claramente representada a través de una tabla, que sigue el mismo formato que la de la propuesta económica, pero con información técnica, lo que facilita mucho la comprensión de los elementos ofertados.			
Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Medio
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
La oferta indica que los accesos se prestarán, o bien con infraestructura del licitador, o con infraestructura de oferta mayorista, y sobre fibra óptica como medio de transmisión. En los casos donde no se llegue con fibra óptica, se utilizará radioenlace, 4G/5G o conexión satélite. Para los circuitos simétricos, se indica capacidad de ampliación de hasta 10 Gbps. Para los circuitos asimétricos, se indica garantía del 80% del caudal.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información está algo desordenada y para conseguir relacionar los elementos ofertados (capacidad, medios utilizados, garantía, y capacidad de ampliación) hay que ir a distintas partes del documento.			
Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	12/49



**Aspecto a valorar: Capacidad de configuración de redes virtuales y políticas de encaminamiento entre VLANs**

**Aspecto a Valorar: CAPACIDAD DE CONFIGURACIÓN DE REDES VIRTUALES Y POLÍTICAS DE ENCAMINAMIENTO ENTRE VLANs**

<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Capacidad para generar entornos de enrutamientos aislados (VRF) en cada sede para evitar conflictos de direccionamiento IP. Gestión de la infraestructura a través de SD-WAN para el despliegue de configuraciones y como capa adicional de seguridad sobre la red MPLS.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información incluida está correctamente estructurada y las funcionalidades que proporciona SD-WAN están explicadas de manera completa y concisa.			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Creación de un VRF único para cada cliente. Gestión de la infraestructura a través de SD-WAN para el despliegue de configuraciones y como capa adicional de seguridad sobre la red MPLS ("capacidad aumentada plus").			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
Las funcionalidades que proporciona "conectividad aumentada plus" que guardan relación con lo solicitado en el contrato no se relacionan de manera clara, y se remite a un documento anexo muy extenso para consultar este detalle de estas funcionalidades.			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>

**Aspecto a valorar: Características del equipamiento asociado al servicio**


**Aspecto a Valorar: CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPAMIENTO ASOCIADO AL SERVICIO**

<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
La gama de equipos ofertados cumple con los requisitos solicitados en el pliego técnico.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
Se indica claramente qué equipo se instalará en cada sede en función del tipo de acceso. El listado de características de los equipos ofertados se muestra en un párrafo sin formato.			
Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
La gama de equipos ofertados cumple con los requisitos solicitados en el pliego técnico.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
En el listado de equipos propuestos, no queda claro qué equipo se instalará en cada sede. El listado de características de los equipos ofertados se muestra en tablas ordenadas que incluyen fotos.			
Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>

**Aspecto a valorar: Definición y mecanismos de Clases de Servicio (CoS)**

**Aspecto a Valorar: DEFINICIÓN Y MECANISMOS DE CLASES DE SERVICIO (COS)**

<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Los mecanismos de clasificación de clases de servicio ofertados cumplen con los requisitos establecidos en el pliego técnico.			

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	13/49	



<u>PERSPECTIVA B</u> La información se traslada de manera concisa y ordenada, lo que permite comprenderla claramente en una primera lectura sin ninguna dificultad.			
Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Medio
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b> <u>PERSPECTIVA A</u> Los mecanismos de clasificación de clases de servicio ofertados cumplen con los requisitos establecidos en el pliego técnico. <u>PERSPECTIVA B</u> La información está ordenada y es clara, y se incorporarán algunos gráficos de apoyo para facilitar la comprensión de los conceptos.			
Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Medio

### 2.2.2 Subcriterio: Servicio de telefonía fija y CCUU

Aspecto a valorar: Características técnicas de la plataforma de voz y CCUU y de los terminales IP ofertados

Aspecto a Valorar: CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA DE VOZ Y CCUU Y DE LOS TERMINALES IP			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b> <u>PERSPECTIVA A</u> Se ofrecen dos productos diferentes, uno específico para despliegue en una entidad basada en un producto de un fabricante reconocido, y otro para el resto de entidades basado en una plataforma IP. Ambas soluciones, desplegadas en la nube del proveedor, disponen de certificación de seguridad de alto nivel. Desplegadas en formato de alta disponibilidad, se describen adecuadamente y cumplen las condiciones establecidas. Las dos plataformas utilizan accesos a la red pública y garantizan plena integración de extensiones fijas y móviles. En base a despliegues previos, se garantiza al menos un 50% de potencial crecimiento. En cuanto a los terminales propuestos, se consideran modelos de terminales distintos para cada una de las dos plataformas ofertadas. Los terminales cumplen sobradamente con las condiciones del Pliego. Se ofrece además mantener un stock del 3% de cada tipo de terminal en las instalaciones de cada entidad para intervenciones urgentes. <u>PERSPECTIVA B</u> La información es concisa, describe adecuadamente la solución ofertada, especial consideración al buen detalle de las prestaciones de los terminales propuestos.			
Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Medio
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b> <u>PERSPECTIVA A</u> Se propone la solución corporativa Vodafone One NET SIP, centralita en la nube con integración nativa entre la red fija y móvil. En cuanto a los terminales propuestos, la información es escasa, no se clasifican por perfiles, pero se identifican los modelos con las funcionalidades más destacadas, que permiten confirmar el cumplimiento de los requisitos del PPT <u>PERSPECTIVA B</u> La información aportada en los apartados a valorar es escasa, tanto de la plataforma como de los terminales, no aporta valor más allá del estricto cumplimiento de lo establecido en el PPT.			
Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo


Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	14/49	

**Aspecto a valorar: Funcionalidades generales de la plataforma de voz y CCUU y específicas por perfiles de usuarios**

<b>Aspecto a Valorar: FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA DE VOZ Y CCUU</b>			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Ofrece una descripción detallada de las funcionalidades de las plataformas ofertadas. Contempla el uso de adaptadores ATA para la provisión de extensiones analógicas. Describe las funcionalidades y prestaciones de varios servicios, incluyendo Operadora Automática, Grupo de Salto, Grupo de Captura, Agenda en Red, Buzón para todas las extensiones y servicio de Grabación en Red con almacenamiento de varios años. Asimismo, describe las capacidades de integración de cada plataforma con el Directorio Activo. En relación con las CCUU, describe las soluciones ofertadas en cada una de las plataformas presentes en la oferta, comprobando el cumplimiento con los requisitos del PPT, incluyendo integración con herramientas ofimáticas y el Directorio Activo. Disponen de APIs para la integración de aplicaciones. De la información aportada se refiere unas mayores prestaciones en una de las plataformas ofertadas.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información aportada es muy clara y detallada, permitiendo entender las funcionalidades y prestaciones ofertadas.			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Alto</b>
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
La oferta enumera algunas funcionalidades básicas de la centralita, sin entrar a comentar aspecto alguno del resto de elementos que componen la solución. Remiten al anexo B.2 Funcionalidades de Telefonía One NET, pero no se valora la información contenida en los anexos.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información aportada es muy simple y escasa, haciendo referencia a un documento anexo, ajeno a la memoria técnica, para mayor detalle.			
Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>

**Aspecto a valorar: Conectividad y dimensionamiento de los servicios de red. Configuración de canales de voz y capacidades del sistema**

<b>Aspecto a Valorar: CONECTIVIDAD Y DIMENSIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE RED</b>			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Propone el uso de la red de nueva generación NGN, con plena integración entre extensiones fijas y móviles, garantizando medios terrestres. Capacidad de establecer rutas SIP entre centralitas de cada entidad y redes públicas sin utilizar gateways. Se usarán los accesos por FO Macrolan/VPN-IP desplegados. Valora el número de canales disponible en este momento en el ECIT y propone mantenerlo pues el pico de uso se mantiene bajo (25%) Mejora: ofrece canales ilimitados para la entidad que contrate 500 canales NGN entre fijos y móviles Estima una capacidad de escalado al doble (experiencia instalaciones desplegadas) y tarifa plana de voz con llamadas ilimitadas a números nacionales fijos y móviles.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
Se aporta un nivel de información adecuado de la conectividad y dimensionamiento en base a la experiencia en la prestación del servicio actual.			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	15/49	



PERSPECTIVA A

La oferta únicamente identifica los tres perfiles de conectividad que ofrece al Cabildo y los canales que proporciona cada una de ellas:

Fibra dedicada: hasta 1000 canales / FTTH: 10-60 canales / Radio Ethernet: 100 canales.

PERSPECTIVA B

Información aportada muy básica

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

**Aspecto a valorar: Facilidades y servicios adicionales:**

**Servicio corporativo de FAX: capacidad y forma de integración con el servicio corporativo de correo actual, número de usuarios ofertados, descripción de la capacidad de gestión. Tarifador del servicio: funcionalidades, acceso a la gestión, modelos de informes, estadísticas y gráficas que podrán obtenerse.**

**Aspecto a Valorar: FACILIDADES Y SERVICIOS ADICIONALES**

**1. UTE TELEFÓNICA**

PERSPECTIVA A

Entre las facilidades y servicios adicionales se incluyen y describen servicios avanzados de red, un servicio corporativo de FAX con usuarios ilimitados, con integración con el correo electrónico y gestión en aplicación web. Se describen en términos generales las herramientas propuestas en cada plataforma, incluyendo un gestor de informes y un tarifador del servicio. Las prestaciones de ambas herramientas son altas, con una solución prevista para el ECIT que ofrece mayores prestaciones.

PERSPECTIVA B

Se detallan de forma comprensible los servicios y operaciones de las facilidades aportadas, especialmente el tarifador e informe de llamadas.

Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Medio
---------------	-------	---------------	-------

**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

PERSPECTIVA A

Se ofrece como solución de Fax en nube el producto One Net webFAX, que permite integración con el correo electrónico y ofrece igualmente una aplicación de gestión web.

En cuanto al servicio de Tarifador, hace referencia a la sección "mis productos/líneas" del entorno de gestión web para acceso a información de consumo.

Aporta cierta información de una solución satélite VSAT para comunicación de datos.

Aporta igualmente información en relación a la herramienta para configuración de perfiles: Gestor Red Empresas, utilidad para el seguimiento y control de las comunicaciones y gestiones más usuales.

PERSPECTIVA B

La información aportada es básica, sin detalle, no permite conocer en detalle las funcionalidades de las soluciones aportadas

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

**2.2.3 Subcriterio: Servicio de telefonía móvil**

**Aspecto a valorar: Descripción de la solución ofertada para:**

**Servicio corporativo de telefonía móvil: Telefonía móvil: voz, datos y tráfico de SMS, Llamadas a móvil desde el servicio corporativo de telefonía fija, Servicio de envío masivo de mensajes SMS, Servicios M2M, Accesos BAM. Forma de prestar el mantenimiento y soporte sobre los terminales y líneas móviles: herramientas y**

**Cabildo Insular de Tenerife**

Calle El Clavel, 2. 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tfno. 901 501 901 - www.tenerife.es

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	16/49	





metodología. Suministro y gestión de terminales y líneas móviles. Descripción de capacidades del Servicio M2M. Descripción de capacidades del Servicio de envíos masivos de SMS

Aspecto a Valorar: DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN OFERTADA			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Cumple con los requerimientos del PPT y ofrecen una capa más de seguridad incluyendo su servicio SRM (seguridad basada en filtrado de DNS) y la certificación ENS nivel alto en sus servicios (M2M, SMS). Telefónica ofrece un servicio de conectividad gestionada para las líneas M2M, con una infraestructura de red global dedicada que se integra con las redes de las operadoras y gestionada por un software en la nube, accesible a través de un portal web o APIs.			
La descripción se trasmite de forma clara y concisa.			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Cumple con los requerimientos del PPT y propone como mejora la activación en todas las líneas del antivirus Vodafone Secure Net.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información está desordenada (hay información relevante del criterio fuera del apartado a considerar) y refiere información a sus productos sin mayor detalle.			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>

Aspecto a valorar: Características de los terminales propuestos. Organización de la provisión

Aspecto a Valorar: CARACTERÍSTICAS DE LOS TERMINALES			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Cumplen PPT y ofertan mejoras respecto a los terminales solicitados. Además, ofrecen; ampliación del catálogo que se actualiza periódicamente, opción de recompra de terminales por bono tecnológico y suministro de auricular de sala Poly.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información se trasmite de forma ordenada			
Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Cumplen PPT y ofertan mejoras respecto a los terminales solicitados.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información se trasmite de forma ordenada			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>

Aspecto a valorar: Aplicación para la gestión (APP). Funcionalidades

Aspecto a valorar: Facilidades de la Herramienta MDM de Gestión de dispositivos móviles: Funcionalidad e información del Inventario de terminal. Posibilidad de borrado remoto del terminal en caso de pérdida o robo de este. Configuración remota de password. Bloqueo remoto del terminal. Provisión y mantenimiento remoto de aplicaciones y servicios en el terminal. Posibilidad de configuración remota de cuentas de correo

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Firmado	22/08/2024 09:54:08
Firmado Por		
Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 08:44:52
Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>	
Normativa	Página	17/49
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





en el terminal. Capacidades sobre creación de políticas de gestión, seguridad y automatización remota de los terminales

Aspecto a Valorar: APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN (MDM)			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Se oferta un servicio móvil gestionado a través de su solución Smart Workspace basado en plataforma Vmware Workspace ONE. Permite gestión del dispositivo, de sus aplicaciones, de contenidos y del correo electrónico. Además, incluye el servicio Seguridad Digital Workspace (MTP) para protección sobre amenazas móviles basado en el servicio Harmony Mobile de CheckPoint.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
Se describe bien la propuesta ofertada			
Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Alto</b>
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Vodafone propone la solución Secure Device Manager (VSDM) que parece mas orientada a la gestión de inventario y a la seguridad que a la gestión centralizada de los dispositivos móviles.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
No se explica en detalle la solución ofertada.			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>

#### 2.2.4 Resumen puntuaciones Criterio 1

Puntuaciones Criterio 1: Solución técnica				
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>				<b>16,70</b>
Calidad de los enlaces y medios de transmisión utilizados	Medio	Medio	55%	1,10
Capacidad de configuración de redes virtuales y políticas de encaminamiento entre VLANs	Medio	Medio	55%	1,10
Características del equipamiento asociado al servicio	Bajo	Bajo	8%	0,16
Definición y mecanismos de Clases de Servicio (CoS)	Bajo	Medio	23%	0,23
Características técnicas de la plataforma de voz y CCUU y de los terminales IP	Medio	Medio	55%	2,20
Funcionalidades de la plataforma de voz y CCUU	Medio	Alto	65%	1,95
Conectividad y dimensionamiento de los servicios de red	Medio	Medio	55%	1,10
Facilidades y servicios adicionales	Medio	Medio	55%	0,55
Descripción de la solución ofertada	Medio	Medio	55%	2,75
Características de los terminales	Alto	Medio	85%	2,55
Aplicación para la gestión	Bajo	Bajo	8%	0,16
Aplicación para la Gestión (APP)	Alto	Alto	95%	2,85
<b>Aspecto a valorar</b>				<b>Persp. A</b>
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>				<b>7,96</b>
Calidad de los enlaces y medios de transmisión utilizados	Bajo	Bajo	8%	0,16
Capacidad de configuración de redes virtuales y políticas de encaminamiento entre VLANs	Medio	Bajo	45%	0,90
Características del equipamiento asociado al servicio	Bajo	Bajo	8%	0,16

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	18/49



Definición y mecanismos de Clases de Servicio (CoS)	Bajo	Medio	23%	0,23
Características técnicas de la plataforma de voz y CCUU y de los terminales IP	Bajo	Bajo	8%	0,32
Funcionalidades de la plataforma de voz y CCUU	Bajo	Bajo	8%	0,24
Conectividad y dimensionamiento de los servicios de red	Bajo	Bajo	8%	0,16
Facilidades y servicios adicionales	Bajo	Bajo	8%	0,08
Descripción de la solución ofertada	Medio	Bajo	45%	2,25
Características de los terminales	Medio	Medio	55%	1,65
Aplicación para la gestión	Bajo	Medio	23%	0,46
Aplicación para la Gestión (APP)	Medio	Bajo	45%	1,35

## 2.3 Criterio 2: Plan de implantación

### 2.3.1 Subcriterio: Plan de migración

**Aspecto a valorar: Metodología a aplicar para minimizar el impacto de la migración al nuevo servicio: Análisis de riesgos, Planes de contingencia, Actividades de migración, calendario, medios técnicos y humanos para realización de las mismas**

#### Aspecto a Valorar: PLAN DE MIGRACIÓN

##### 1. UTE TELEFÓNICA

###### PERSPECTIVA A

El plan de migración está bien detallado en cuanto a su metodología, el equipo de trabajo, el análisis de riesgos, las tareas/fases, un plan de contingencia, las comunicaciones con el cliente y la documentación a entregar. La empresa ha mejorado el tiempo de implantación y el periodo de coexistencia de los nuevos servicios hasta que se valide la fase de pruebas y se comience con la implantación.

###### PERSPECTIVA B

La información es precisa sin entrar en demasiado detalle comercial y se ajusta a lo solicitado en el pliego. La presentación de la información es adecuada y los cronogramas con el desglose de tareas son claros y explicativos.

Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Alto</b>
---------------	-------------	---------------	-------------

##### 2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.

###### PERSPECTIVA A

Se desarrolla un análisis de riesgos así como la definición de las tareas y su calendario/cronograma.

###### PERSPECTIVA B

Las referencias son constantes al Cabildo de Tenerife y pocas o ninguna al resto de entidades. La presentación es confusa por el uso excesivo de la incorporación de gráficos e imágenes a los lados del texto.

Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	-------------	---------------	-------------

### 2.3.2 Subcriterio: Plan de pruebas

**Aspecto a valorar: Procedimiento de validación del funcionamiento de los servicios antes de su puesta en explotación. Informes y contenido del resultado de las pruebas. Protocolos a seguir ante resultados no satisfactorios. Calendario, medios técnicos y humanos para la realización de las pruebas**


#### Aspecto a Valorar: PLAN DE PRUEBAS

##### 1. UTE TELEFÓNICA

#### Cabildo Insular de Tenerife

Calle El Clavel, 2. 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tfno. 901 501 901 - www.tenerife.es

19

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	19/49	



### Aspecto a Valorar: PLAN DE PRUEBAS

#### PERSPECTIVA A

Los planes de prueba para cada servicio son adecuados y cumplen lo especificado en el pliego en relación con el equipo de trabajo, definición de tareas/fases.

#### PERSPECTIVA B

La información es precisa sin entrar en demasiado detalle comercial y se ajusta a lo solicitado en el pliego.

Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	-------------	---------------	--------------

### 2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.

#### PERSPECTIVA A

Los cronogramas presentados son contradictorios. Las referencias son constantes al Cabildo de Tenerife sin tener en cuenta al resto de entidades y organismos.

#### PERSPECTIVA B

Se recurre en varias ocasiones a la información presentada en los Anexos la cual resulta muy densa técnicamente. La información presentada en la memoria técnica es vaga y ambigua.

Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	-------------	---------------	-------------

### 2.3.3 Resumen puntuaciones Criterio 2

Puntuaciones Criterio 2: Plan de implantación				
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>				<b>3,60</b>
Plan de migración	Alto	Alto	95%	1,90
Plan de Pruebas	Alto	Medio	85%	1,70
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>				<b>0,32</b>
Plan de migración	Bajo	Bajo	8%	0,16
Plan de Pruebas	Bajo	Bajo	8%	0,16

## 2.4 Criterio 3: Operación, Mantenimiento y Gestión

### 2.4.1 Subcriterio: Plan de Operación, Mantenimiento y Gestión

**Aspecto a valorar:** Plan de operación de los servicios: Herramientas de consulta en tiempo real vía web, app u otros. **Informes de:** acceso a estadísticas detalladas de utilización, acceso a estadísticas de errores y anomalías por usuario, acceso a estadísticas de llamadas, gráficas de consumos, número de líneas, uso de los accesos y tráfico consumido

### Aspecto a Valorar: PLAN DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

#### 1. UTE TELEFÓNICA

##### PERSPECTIVA A

Buen conjunto de herramientas de consulta, monitorización y generación de estadísticas. La plataforma centraliza la gestión de varios servicios. Se echa en falta una descripción más profunda de los informes y estadísticas configurables, así como de los procedimientos de manejo de las herramientas, aunque probablemente se deba a la limitación en el tamaño del documento.

##### PERSPECTIVA B

La información aportada es clara y relevante.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	--------------	---------------	--------------

### Cabildo Insular de Tenerife

Calle El Clavel, 2. 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tfno. 901 501 901 - www.tenerife.es

20

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	20/49	



**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

PERSPECTIVA A

Extenso conjunto de herramientas, Portal Web (My Vodafone Bussines), portal de monitorización SAURON (similar a NAGIOS), gestión SD-WAN (Conectividad aumentada PLUS), gestión de voz (One Net, que parece que permite generar informes muy precisos, y buena granularidad de permiso y perfiles de usuario). Sería deseable una mayor centralización en un solo portal de la gestión de varios o todos los servicios existentes.

También se echa en falta una descripción mas profunda de los procedimientos de manejo de las herramientas y de generación de informes y estadísticas, pero en este caso se remite a un "Anexo F Plan de Operación y Mantenimiento y Gestión", en donde sí se recogen todos estos detalles.

PERSPECTIVA B

La información aportada es clara y relevante, pero siempre referida al Cabildo, de forma expresa, sin mencionar al resto de ENTIDADES.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	--------------	---------------	-------------

**Aspecto a valorar: Descripción del soporte técnico y gestión de incidencias: Herramientas utilizadas para la gestión del mantenimiento, Contenido de informes, Procedimientos de escalado, tratamiento y resolución de incidencias y solicitudes, Canales y horarios de escalado y tratamiento de ticket**

**Aspecto a Valorar: DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

**1. UTE TELEFÓNICA**

PERSPECTIVA A

Cumple con los requerimientos del PPT, y aporta mejoras como la figura de un Gestor de Servicio Técnico, con dedicación exclusiva. También ofrece la posibilidad de utilizar la herramienta de ticketing de la Entidad.

PERSPECTIVA B

La información aportada es clara y relevante.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	--------------	---------------	--------------

**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

PERSPECTIVA A

Cumple con los requerimientos del PPT. Buena descripción de las herramientas e informes y el procedimiento de escalado.

PERSPECTIVA B

La información aportada es clara y relevante, pero siempre referida al Cabildo, de forma expresa, sin mencionar al resto de ENTIDADES.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	--------------	---------------	-------------

**Aspecto a valorar: Plan de mantenimiento y Gestión de altas, traslados y bajas de los servicios: Alcance y aspectos contemplados en el mantenimiento, Procedimiento a aplicar para altas, traslados y bajas**

**Aspecto a Valorar: PLAN DE MANTENIMIENTO Y GESTIÓN**

**1. UTE TELEFÓNICA**

PERSPECTIVA A

Cumple y acata lo establecido en el PPT. Propone terminal móvil de préstamo durante las reparaciones de terminales. Servicio SIEMPRE DISPONIBLE.

PERSPECTIVA B

La información aportada es clara y relevante.

Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	-------------	---------------	--------------

**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

PERSPECTIVA A

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	21/49





Cumple con los requerimientos del PPT.

PERSPECTIVA B

La información aportada es clara y relevante, pero siempre referida al Cabildo, de forma expresa, sin mencionar al resto de ENTIDADES.

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

**Aspecto a valorar: Control y gestión del stock de terminales (fijos y móviles)**

**Aspecto a Valorar: CONTROL Y GESTIÓN DEL STOCK DE TERMINALES**

**1. UTE TELEFÓNICA**

PERSPECTIVA A

Se oferta un stock de terminales IP y móviles depositados en cada Entidad, o en la oficina del ODS, destinado a la sustitución de terminales averiados. No se especifican cantidad o gestión del stock.

PERSPECTIVA B

No se aportan detalles.

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

PERSPECTIVA A

Se oferta un 5% de la planta instalada como stock stocks de provisión y reparaciones, porcentaje susceptible de revisión para ampliar el margen de seguridad y garantizar el cumplimiento de los ANS. Inventario digitalizado, con automatismo en la reposición de unidades y control del umbral mínimo. Se oferta la figura del Responsable de Stock, que asegure la correlación correcta entre la planta instalada y el stock de reparaciones disponible.

PERSPECTIVA B

La información aportada es clara y relevante, pero siempre referida al Cabildo, de forma expresa, sin mencionar al resto de ENTIDADES.

Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

**Aspecto a valorar: Descripción de la Oficina de Seguimiento: funciones, ubicación, cobertura geográfica y horaria del servicio**

**Aspecto a Valorar: DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA DE SEGUIMIENTO**

**1. UTE TELEFÓNICA**

PERSPECTIVA A

Se propone la utilización de la herramienta de ticketing disponible en "la ENTIDAD". Se detallan las funciones y servicios de la ODS, alineadas con los descrito en el PPT. Se añade un tercer perfil a la ODS, además de los solicitados, con dedicación exclusiva, en el PPT (Jefe de proyecto y Técnico en servicios de comunicaciones). Se denomina al personal como "Responsable de la ODS", y "técnicos (2) de la ODS".

PERSPECTIVA B

La información aportada es clara y relevante.

Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Medio
---------------	------	---------------	-------

**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

PERSPECTIVA A

Se realiza una breve descripción de las funciones de la ODS, sin detallar ni profundizar en todos los aspectos recogidos en el PPT. Se propone formación del personal de Vodafone en la herramienta de ticketing disponible en "el Cabildo".

PERSPECTIVA B

La información aportada es relevante, pero escasa, y siempre referida al Cabildo, de forma expresa, sin mencionar al resto de ENTIDADES.

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

**Cabildo Insular de Tenerife**

Calle El Clavel, 2. 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tfno. 901 501 901 - www.tenerife.es

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	22/49	

## 2.4.2 Subcriterio: Equipo de Trabajo

### Aspecto a valorar: Perfil y experiencia del Jefe de Proyecto

Aspecto a Valorar: PERFIL Y EXPERIENCIA DEL JEFE DE PROYECTO			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Telefónica propone un Gestor de Servicio Técnico para el perfil de Jefe de Proyecto. Dispondrá de titulación universitaria y experiencia laboral de al menos 5 años en el Sector de las Telecomunicaciones. Será el responsable técnico de la ODS y dedicación exclusiva. También mencionan el perfil del Responsable Comercial (titulación universitaria en telecomunicaciones y más de 20 años de experiencia laboral (más de 8 años en AAPP)), y los perfiles del Ingeniero de Cliente, Gestor Postventa y Jefe de Proyecto de Implantación.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información sobre el perfil y la experiencia del Jefe de Proyecto es clara, aunque se explica de forma muy resumida.			
Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Bajo
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Vodafone indica que su Jefe de proyecto tendrá la titulación de Ingeniero Informático y 6 años de experiencia en servicios móviles y 10 años como Jefe de Proyecto de grandes clientes y AAPP. Remiten al Anexo I para más información, aunque no se podrá valorar al no estar en la memoria. Presentan un cuadro con otros perfiles asociados al contrato como el de Responsable Comercial, Técnico Helpdesk, Care Manager, Técnico Albañil y Gestor de stock.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
En este apartado desarrollan de forma esquemática las responsabilidades del Jefe de Proyecto. La información sobre el perfil y la experiencia es muy escueta.			
Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Bajo

### Aspecto a valorar: Perfil y experiencia del técnico de la Oficina de Seguimiento

Aspecto a Valorar: PERFIL Y EXPERIENCIA DEL TÉCNICO DE LA OFICINA DE SEGUIMIENTO			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Telefónica oferta para la ODS dos perfiles técnico-administrativos con titulación de grado superior de Formación Profesional o superior y experiencia laboral de al menos 2 años en el sector de las Telecomunicaciones, que es una mejora frente a lo solicitado en el PPT (un perfil técnico-administrativo).			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información sobre el perfil y la experiencia de la ODS es clara aunque bastante resumida.			
Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Bajo
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Vodafone denomina Vodafone Service Manager a la ODS. Tendrá titulación de formación profesional y más de 4 años de experiencia en el sector de las telecomunicaciones. También mencionan un perfil de Ingeniero Preventa, con titulación de Ingeniero en Telecomunicaciones y 20 años de experiencia en proyectos de telecomunicaciones.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
Se explican de forma esquemática las responsabilidades de la ODS. La información sobre el perfil y la experiencia está muy resumida.			

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Firmado	22/08/2024 09:54:08
Firmado Por		
Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 08:44:52
Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>	
Normativa	Página	23/49
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Bajo
---------------	-------	---------------	------

### 2.4.3 Resumen puntuaciones Criterio 3

Puntuaciones Criterio 3: Operación, Mantenimiento y Gestión				
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>				<b>6,54</b>
Plan de operación de los servicios	Medio	Medio	55%	1,65
Descripción del soporte técnico y gestión de incidencias	Medio	Medio	55%	1,10
Plan de mantenimiento y Gestión	Bajo	Medio	23%	0,46
Control y gestión del stock de terminales	Bajo	Bajo	8%	0,08
Descripción de la Oficina de Seguimiento	Alto	Medio	85%	0,85
Perfil y experiencia del Jefe de Proyecto	Medio	Bajo	45%	0,90
Perfil y experiencia del técnico de la Oficina de Seguimiento	Alto	Bajo	75%	1,50
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>				<b>5,04</b>
Plan de operación de los servicios	Medio	Bajo	45%	1,35
Descripción del soporte técnico y gestión de incidencias	Medio	Bajo	45%	0,90
Plan de mantenimiento y Gestión	Bajo	Bajo	8%	0,16
Control y gestión del stock de terminales	Alto	Bajo	75%	0,75
Descripción de la Oficina de Seguimiento	Bajo	Bajo	8%	0,08
Perfil y experiencia del Jefe de Proyecto	Medio	Bajo	45%	0,90
Perfil y experiencia del técnico de la Oficina de Seguimiento	Medio	Bajo	45%	0,90

## 2.5 Criterio 4: Devolución del servicio

### 2.5.1 Subcriterio: Plan de Devolución

**Aspecto a valorar: Definición y contenido de la información a aportar al adjudicatario entrante: Inventariado de los servicios, Documentación a aportar, Información a migrar desde las diferentes herramientas de soporte y gestión**

Aspecto a Valorar: DEFINICIÓN Y CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Aunque el desarrollo de este aspecto está bien, la propuesta es más concreta que la de la otra empresa, pero el valor que aporta a la oferta no llega a ser alto, por tanto, el valor aportado es medio.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
No se ciñe a la estructura propuesta. La información se encuentra repartida dentro de las fases e hitos.			
Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Bajo
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	24/49	





PERSPECTIVA A

Aunque el desarrollo de este aspecto está bien, y tiene aspectos como el reciclaje de residuos, la propuesta tiende a ser algo genérica.

PERSPECTIVA B

Se aleja de la estructura solicitada, siendo algo genérica.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	--------------	---------------	-------------

**Aspecto a valorar: Propuesta de fases e hitos, calendario y recursos para el traspaso de los servicios**

**Aspecto a Valorar: PROPUESTA DE FASES E HITOS**

**1. UTE TELEFÓNICA**

PERSPECTIVA A

La propuesta en este aspecto es buena y aporta valor a la oferta. Cada fase está dividida en tareas concretas que aportan valor. En cada fase queda reflejado el esfuerzo de los recursos aportados por el licitador y se considera adecuado.

PERSPECTIVA B

La información aportada es concisa, pertinente, clara.

Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Alto</b>
---------------	-------------	---------------	-------------

**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

PERSPECTIVA A

La propuesta en este aspecto es demasiado genérica y aporta poco valor a la oferta.

PERSPECTIVA B

Se aleja de la estructura solicitada, siendo algo genérica.

Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	-------------	---------------	-------------

**2.5.2 Resumen puntuaciones Criterio 4**

Puntuaciones Criterio 4: Devolución del servicio				
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>				<b>1,40</b>
Definición y contenido de la información	Medio	Bajo	45%	0,45
Propuesta de fases e hitos	Alto	Alto	95%	0,95
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>				<b>0,53</b>
Definición y contenido de la información	Medio	Bajo	45%	0,45
Propuesta de fases e hitos	Bajo	Bajo	8%	0,08

**2.6 Lote 1: Puntuaciones Finales**

A continuación, como cuadro resumen para el Lote 1, ordenado de mayor a menor puntuación, se incluyen cuadros resumen de la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor, reflejando la puntuación de todos los licitadores:

EMPRESA	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	TOTAL
1. UTE TELEFÓNICA	16,70	3,60	6,54	1,40	<b>28,24</b>
2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.	7,96	0,32	5,04	0,53	<b>13,85</b>

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	25/49



### 3 LOTE 2: MANTENIMIENTO CABLEADO ESTRUCTURADO

#### 3.1 Ofertas Recibidas

El número recibidas consideradas en la valoración son los siguientes:

1. DOMASER CANARIAS S.L.U.
2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.
3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.
4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.

A continuación, se detalla el resultado de la evaluación de la oferta de cada uno de los licitadores para cada uno de los criterios, subcriterios y aspectos a valorar.:

#### 3.2 Criterio 1: Solución técnica

##### 3.2.1 Subcriterio: . Servicio de Mantenimiento de Cableado. Servicio de evolución y adaptación de la RCM, con capacidades externas para realizar trabajos de ACTUACIONES SIMPLES

**Aspecto a valorar: Actuaciones correctivas de mantenimiento preventivo. Gestión de incidencias: reparaciones, reajustes, suministro y reposición de los elementos deteriorados y/o averiados. Actuaciones evolutivas y preventivas de alcance limitado. Peinado de paneles de parcheo. Etiquetado de rosetas. Limpieza de fibras. Pequeños trabajos. Instalación de nuevas tomas, armarios u otros. Fusión de fibra. Conexión de fibra. Suministro e instalación de cableado. Elaboración y mantenimiento de la documentación de la red. Actualización de la información en la herramienta de configuración**

Aspecto a Valorar: ACTUACIONES SIMPLES			
<b>1. DOMASER CANARIAS S.L.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
La propuesta presentada es interesante al estar alineada con lo solicitado en su mayor parte, aportando elementos de valor como son intervenciones de técnicos en pareja con amplia experiencia, ampliación del material en stock, horario de 24x7 y una gran disponibilidad de equipos para la certificación del cableado/instalaciones. Sin embargo, en relación con los aspectos "Elaboración y mantenimiento de la documentación de la red" y "Actualización de la información en la herramienta de configuración" no hay una propuesta clara.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La calidad de la información es completa, pero le falta cierta organización y detalle.			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
<b>2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
La propuesta presenta procedimientos de actuación claros y bien estructurados para cada sección. No obstante, se percibe una falta de profundidad en algunos aspectos, particularmente en lo que respecta a la aportación de valor añadido y mejoras sobre los requerimientos ya establecidos en el Pliego Técnico. La oferta tiende a ser algo genérica y no detalla cómo sus servicios superan las expectativas y requisitos mínimos, especialmente en áreas de gestión de tickets y documentación.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La propuesta se ciñe perfectamente a la estructura solicitada, bien organizada, descrita ampliamente y con detalle.			

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Firmado	22/08/2024 09:54:08
Firmado Por	Firmado	22/08/2024 08:44:52
Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	
Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>	
Normativa	Página	26/49
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Alto
<b>3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Propuesta interesante aportando los requisitos mínimos y elementos adicionales interesantes y de cierto valor, como el checklist y el reportaje fotográfico en los mantenimientos preventivos, documentación que se entrega en las diferentes actuaciones (como el parte de trabajo), material adicional (en niveles organizativos) y uso de la herramienta de la Entidad.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
Calidad de la información destacable, muy bien organizada según requisitos, con una información clara y concisa en cada apartado			
Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Alto
<b>4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
La propuesta, bien organizada en los requisitos a los que hace referencia, ofrece algunas cuestiones interesantes como material adicional, informes fotográficos y horas de intervención fuera del horario base. Sin embargo, en relación a los aspectos "Elaboración y mantenimiento de la documentación de la red" y "Actualización de la información en la herramienta de configuración" no hay una propuesta clara.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La mayor parte de la propuesta de centra en explicar la teoría de modelos de gestión de procesos, sin realizar una propuesta con valor. Además, ofrecen utilizar su herramienta de ticketing sin hacer mención a cómo ésta se integrará con la de cada entidad.			
Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Bajo

### 3.2.2 Subcriterio: Servicio de Mantenimiento de Cableado. Servicio de evolución y adaptación de la RCM, con capacidades externas para realizar trabajos de ACTUACIONES COMPLEJAS

**Aspecto a valorar: Preventivos, evolutivos e incidencias instalación, modificación o traslado de puntos de red, Incidencias masivas, Proyectos complejos, Ejecución de proyectos que requieran obra en las instalaciones de la ENTIDAD, Nuevos sistemas de cableado de la red, Actuar sobre los sistemas de conexión de la red. Adecuación de espacios físicos para la instalación de nuevos elementos como racks, bandejas de techo, pasos en paredes entre distintas dependencias, etc. Tareas de Técnico de Proyectos. Tareas de Técnico Albañil. Instalación de armarios de distribución**

Aspecto a Valorar: ACTUACIONES COMPLEJAS			
<b>1. DOMASER CANARIAS S.L.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
La oferta en este subcriterio hace énfasis en la zanjadora y los perfiles profesionales, que no se valoran aquí. De resto, no desarrolla ninguno de los aspectos del subcriterio.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La forma de presentación de este apartado se ajusta a lo esperado.			
Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Medio
<b>2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
La propuesta presenta procedimientos de actuación claros y bien estructurados para cada sección, aportando valor destacable sobre los requerimientos ya establecidos en el Pliego Técnico, sobre todo para los tres primeros puntos.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La propuesta se ciñe perfectamente a la estructura solicitada, bien organizada, descrita ampliamente y con detalle.			
Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Alto
<b>3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.</b>			

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	27/49





PERSPECTIVA A

Se percibe una falta de profundidad en todos aspectos, particularmente en lo que respecta a la aportación de valor añadido y mejoras sobre los requerimientos ya establecidos en el Pliego Técnico. La oferta tiende a ser algo genérica y no detalla cómo sus servicios superan las expectativas y requisitos mínimos.

PERSPECTIVA B

La propuesta se ciñe a la estructura solicitada, aunque la información es demasiado genérica y su nivel de detalle bajo.

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

**4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.**

PERSPECTIVA A

Excepto para el horario de servicio, que sí ofertan 30% en horario de 17:00 - 22:00, nocturno o en fin de semana, se percibe una falta de profundidad en todos aspectos, particularmente en lo que respecta a la aportación de valor añadido y mejoras sobre los requerimientos ya establecidos en el Pliego Técnico. La oferta tiende a ser algo genérica y no detalla cómo sus servicios superan las expectativas y requisitos mínimos.

PERSPECTIVA B

No se ciñe a la estructura solicitada, la información no es relevante y no hay claridad de lo ofertado

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

**3.2.3 Subcriterio: Equipo de trabajo**

**Aspecto a valorar: Relación de los recursos humanos y técnicos dedicados a las actuaciones simples y complejas. Titulación aportada, experiencia y capacidad técnica para la realización de los trabajos**

**Aspecto a Valorar: EQUIPO DE TRABAJO**

**1. DOMASER CANARIAS S.L.U.**

PERSPECTIVA A

El equipo está compuesto por seis técnicos especialistas en telecomunicaciones con una media de antigüedad de 16 años, dos técnicos de proyectos con una media de antigüedad de 19 años y cuatro albañiles con una media de antigüedad de 7,5 años. La experiencia acumulada de estos técnicos aporta un valor significativo a la oferta. Además, se cuenta con una certificadora de cableado estructurado, tres fusionadoras, dos certificadoras de fibra óptica y cinco vehículos disponibles para el proyecto. Estos recursos aportan un valor medio en comparación con otras empresas.

PERSPECTIVA B

La información es concisa, completa, con un nivel de detalle adecuado, aunque resalta alguna información no relevante (p.ej. señales de autopista)

detalle adecuado	Alto	Perspectiva B	Medio
------------------	------	---------------	-------

**2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.**

PERSPECTIVA A

El equipo está compuesto por tres técnicos especialistas en telecomunicaciones con una media de antigüedad de 12,3 años, tres técnicos de proyectos con una media de antigüedad de 11 años y un albañil con una media de antigüedad de 5 años. Se destaca la antigüedad de los técnicos pero no se mencionan los recursos técnicos dedicados.

PERSPECTIVA B

La propuesta no se ciñe bien a la estructura solicitada y en la partes que se separa de la estructura solicitada no aporta información relevante.

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

**3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.**

PERSPECTIVA A

**Cabildo Insular de Tenerife**

Calle El Clavel, 2. 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tfno. 901 501 901 - www.tenerife.es

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	28/49	



El equipo está compuesto por dos técnicos especialistas en telecomunicaciones con una media de antigüedad de 2 años, dos técnicos de proyectos con una media de antigüedad de 5 años y un albañil con una media de antigüedad de 2 años. La oferta se considera de poco valor debido a la poca antigüedad de los técnicos. Se dispone de ocho certificadoras de cableado estructurado, una fusionadora y una certificadora de fibra óptica, pero no se especifican claramente los vehículos disponibles para el proyecto, lo que resulta en un valor bajo en comparación con otras empresas.

**PERSPECTIVA B**

La mayoría de la propuesta se ciñe a la estructura solicitada, aunque la información es demasiado genérica y su nivel de detalle bajo. En los puntos en que se aleja de la estructura solicitada lo hace para aportar información poco relevante.

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

**4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.**

**PERSPECTIVA A**

El equipo está compuesto por cinco técnicos especialistas en telecomunicaciones con una media de antigüedad de 3,2 años, un técnico de proyectos con una media de antigüedad de 2 años y dos albañiles con una media de antigüedad de 10 años. La oferta se considera de bajo valor debido a la poca antigüedad de los técnicos. Sin embargo, se dispone de tres certificadoras de cableado estructurado, tres fusionadoras, tres certificadoras de fibra óptica y cinco vehículos para el proyecto, lo que aporta un valor superior en comparación con otras empresas.

**PERSPECTIVA B**

No se ciñe a la estructura solicitada, pero la información es relevante y concisa lo ofertado

Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Medio
---------------	-------	---------------	-------

**3.2.4 Resumen puntuaciones Criterio 1**

Puntuaciones Criterio 1: Solución Técnica				
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>1. DOMASER CANARIAS S.L.U.</b>				<b>15,19</b>
Actuaciones Simples	Medio	Medio	55%	8,25
Actuaciones Complejas	Bajo	Medio	23%	1,84
Equipo de Trabajo	Alto	Medio	85%	5,10
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.</b>				<b>17,83</b>
Actuaciones Simples	Medio	Alto	65%	9,75
Actuaciones Complejas	Alto	Alto	95%	7,60
Equipo de Trabajo	Bajo	Bajo	8%	0,48
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.</b>				<b>15,37</b>
Actuaciones Simples	Alto	Alto	95%	14,25
Actuaciones Complejas	Bajo	Bajo	8%	0,64
Equipo de Trabajo	Bajo	Bajo	8%	0,48
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.</b>				<b>10,69</b>
Actuaciones Simples	Medio	Bajo	45%	6,75
Actuaciones Complejas	Bajo	Bajo	8%	0,64
Equipo de Trabajo	Medio	Medio	55%	3,30

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	29/49



### 3.3 Criterio 2: Modelo operativo

#### 3.3.1 Subcriterio: Gestión del servicio

**Aspecto a valorar: Gestión del servicio actuaciones simples: Información a generar para el informe mensual del servicio: Detalle de las tareas y cambios realizados en la configuración. Tiempo asociado a las tareas, detallando materiales utilizados. Actualización de la información en la herramienta de configuración del SCE. Procedimiento para las incidencias (correctivos) y solicitudes (evolutivos). Comunicación, Registro de la incidencia o solicitud y Seguimiento de la tarea**

Aspecto a Valorar: GESTIÓN DEL SERVICIO ACTUACIONES SIMPLES			
<b>1. DOMASER CANARIAS S.L.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Para los preventivos Domaser presentará informes mensuales mediante una plantilla checklist con la información recabada en cada sede, incluyendo fotos y con la descripción de las actuaciones. Para los correctivos y evolutivos detallarán las tareas y cambios realizados en la configuración y presentarán un informe mensual de los servicios prestados, indicando el tiempo asociado a cada tarea y los materiales utilizados. Tanto para las actuaciones simples como para las complejas no explican con detalle cómo se realizará la actualización de la información en la herramienta, aunque mencionan que lo harán, como se pide en el pliego.			
Designarán una persona con titulación de Ingeniero Técnico de Telecomunicaciones para la gestión de las solicitudes. El procedimiento para las solicitudes o incidencias está bien explicado, aunque sin entrar en muchos detalles. Tampoco dan muchos detalles de los canales de escalado y la gestión de tareas es genérica.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La forma de presentación de este apartado se ajusta a lo esperado.			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
<b>2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
En los informes mensuales del servicio Socassat presentará los detalles de las tareas y cambios realizados, tiempo y materiales utilizados, estadísticas de uso, rendimiento y las pruebas y verificaciones. No aportan nada nuevo a lo solicitado en los pliegos. Cada técnico registrará en la aplicación estos cambios, después de que sean revisados por el responsable. Generarán informes periódicos con las actualizaciones realizadas.			
En cuanto a los procedimientos para las incidencias y solicitudes se ajustan a lo solicitado en los pliegos.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
Lo explican de forma clara aunque el procedimiento para las incidencias y solicitudes es bastante escueto			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
<b>3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
La información que presentará Plexus en los informes mensuales es bastante completa y detallada. Aportan como mejora la fecha y hora de asignación/registro de la solicitud a Plexus, de atención de la solicitud por parte de Plexus, de resolución provisional y definitiva de la solicitud. Además, añaden un histórico de solicitudes atendidas por entidad y por tipología, el grado de cumplimiento de ANS y la justificación de los incumplimientos en caso de haberlos. También aportan el coste asociado a cada actuación.			
Garantizan que la información introducida en la herramienta de configuración de la Entidad se corresponde con el estado real de la infraestructura con cada mantenimiento preventivo, correctivo o evolutivo y solicitarán acceso a todo el personal del CGP de Plexus a la herramienta.			

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Firmado	22/08/2024 09:54:08
Firmado Por		
Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 08:44:52
Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>	
Normativa	Página	30/49
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





Los procedimientos para las incidencias y solicitudes están muy bien detallados y añaden mejoras como reportajes fotográficos y esquemas. Los preventivos serán ejecutados de forma proactiva, planificando la actuación con cada Entidad. Los correctivos y evolutivos serán bajo demanda de la entidad y usarán el sistema de tickets de la entidad. EL CGP de Plexus hará seguimiento en función de la prioridad de la tarea.

PERSPECTIVA B

Explican de forma detallada y con claridad la información de la gestión de las actuaciones simples, añadiendo diagramas como información adicional.

Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Alto
---------------	------	---------------	------

**4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.**

PERSPECTIVA A

La información que presentará TCSA en el informe mensual del servicio es la solicitada en los pliegos y no aportan ninguna mejora. Se comprometen a actualizar la información en la herramienta de la Entidad pero no dan más detalles.

Explican el procedimiento para las incidencias y solicitudes según lo solicitado en los pliegos.

Proponen agrupar tareas para mejorar la operatividad.

Cumplen con lo solicitado en el pliego con respecto a la gestión del servicio de actuaciones simples y la generación de informes. Mencionan el uso de Power BI para realizar informes personalizados donde se podrá tener un mejor control de costes y de los ANS, aunque prácticamente no mencionan nada sobre la actualización de la información en la herramienta de configuración del SCE.

PERSPECTIVA B

Presentan la información estructurada y adjuntan diagramas para complementar la descripción de los procedimientos.

Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Medio
---------------	-------	---------------	-------

**Aspecto a valorar: Gestión del servicio actuaciones complejas: Procedimiento de Solicitud, Presentación y revisión y Validación del presupuesto. Notificación de finalización y documentación**

**Aspecto a Valorar: GESTIÓN DEL SERVICIO ACTUACIONES COMPLEJAS**

**1. DOMASER CANARIAS S.L.U.**

PERSPECTIVA A

Para las actuaciones complejas, Domaser indica que estudiará las necesidades normativas de los proyectos técnicos y realizará el visado. En los proyectos presentarán la descripción, requisitos técnicos, plazos, costes, recursos adicionales y nombrarán a un ingeniero técnico de Telecomunicaciones. Presentarán un presupuesto detallado y entregarán un informe confirmando la finalización de los trabajos, detallando las tareas realizadas y los tiempos asociados a cada tarea. Actualizará la información en la herramienta de la Entidad y notificarán la finalización de los trabajos al CAU y la Entidad.

En los proyectos se entregará Memoria, Planos, Esquemas y Certificaciones.

Domaser se compromete a certificar todos los enlaces instalados en los edificios, y a entregar la documentación correspondiente.

PERSPECTIVA B

La información de este apartado es correcta y está organizada según lo solicitado en el pliego, aunque algunos apartados se describen de forma esquemática o resumida y sin entrar en detalles.

Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Medio
---------------	-------	---------------	-------

**2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.**

PERSPECTIVA A

Socassat asignará recursos especializados para las actuaciones complejas. Explican lo que son las actuaciones complejas, y mencionan las fases del procedimiento de forma resumida. En el caso de proyectos entregarán la documentación solicitada en los pliegos.

PERSPECTIVA B

**Cabildo Insular de Tenerife**

Calle El Clavel, 2. 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tfno. 901 501 901 - www.tenerife.es

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	31/49	



Para explicar el procedimiento presentan un diagrama con una muy baja resolución. Hay que ampliarlo mucho y cuesta leerlo al verse pixelado. No se describe con detalle el procedimiento.			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
<b>3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Plexus presenta la información con diagramas de flujo y la desarrolla con detalle. Las actuaciones serán bajo demanda de la Entidad. Plexus valorará el alcance y si es necesario se asignará un responsable para elaborar proyectos y presupuestos. Las actuaciones se incluirán en el informe mensual y se enviará la documentación al CAU y a la Entidad, aportando como mejora la cronología, que incluye fecha de asignación/registro de la solicitud a Plexus, fecha de atención de la solicitud por parte de Plexus, fecha de envío del presupuesto, si procede, fecha de aceptación del presupuesto, si procede, fechas de resolución provisional y definitiva de la solicitud, y cumplimiento o no de los acuerdos de nivel de servicio (ANS).			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
Explican con detalle y de forma clara todo lo referente a la gestión de las actuaciones complejas. Está muy bien redactado.			
Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Alto</b>
<b>4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
En las actuaciones complejas, TCSA presenta los procedimientos acordes a lo solicitado en los pliegos. Estudiarán si hace falta proyecto, número de técnicos, requisitos técnicos, plazos, horarios, costes y recursos adicionales. El presupuesto será revisado por el jefe de proyecto, que incluirá materiales, características técnicas, trabajos a realizar, personal necesario con las horas/hombre, costes unitarios y totales e importe total con impuestos incluidos. Especificarán el plazo de ejecución, posible afección al servicio y si se realizará fuera del horario de 8x5. La resolución será notificada al CAU y al STC adjuntando la documentación y la factura correspondiente. La documentación que aportarán se ajusta y está alineado con lo solicitado en el pliego.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
Presentan la información de forma clara, aunque en algunos casos es demasiado esquemática. Adjuntan diagramas para explicar los procedimientos.			
Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>

### 3.3.2 Subcriterio: Soporte técnico

**Aspecto a valorar: Soporte Técnico: Canales y horarios de escalado y tratamiento de tickets. Relación de elementos dentro del objeto del contrato. Procedimientos de escalado: información mínima a aportar. Procedimiento de tratamiento completo de incidencias y solicitudes**

<b>Aspecto a Valorar: SOPORTE TÉCNICO</b>	
<b>1. DOMASER CANARIAS S.L.U.</b>	
<u>PERSPECTIVA A</u>	
Domaser ofrece tres números de teléfono disponibles 24x7 los 365 días para incidencias críticas y un correo electrónico. Para preventivos, el horario será normalmente 8x5, de L a V, y de 17:00 a 22:00 y sábados de 9:00 a 13:00 si fuera necesario. Para correctivos, 24 horas, 365 días (críticas o graves) y 8x5 el resto. Dispondrán de vehículo, teléfono móvil, Certificador de red Fluke, Reflectómetro, Fusionadora y herramientas para trabajos de Cable estructurado y Fibra Óptica. También en el vehículo dispondrán de material suficiente para intervenciones rápidas. No presentan información de los procedimientos	

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	32/49	





de escalado en el apartado del Soporte Técnico, aunque se explica algo en otro apartado de la memoria.

PERSPECTIVA B

La información aportada no está detallada y es algo escasa.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	--------------	---------------	-------------

**2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.**

PERSPECTIVA A

Como canales de escalado, Socassat ofrece un Call Center con soporte de Nivel 1 y Nivel 2, una cuenta de correo electrónico y una página web con usuarios y contraseñas habilitados para el Cabildo.

La atención de incidencias críticas o graves será las 24 horas, 365 días. Para el resto de incidencias o solicitudes será 8x5. No se especifican los horarios de escalado.

Incluyen los elementos solicitados en el pliego y cualquier otro que sea necesario.

El procedimientos de escalado se expone de forma muy resumida, apenas aporta información.

El procedimiento de tratamiento completo de incidencias y solicitudes lo resumen en registro de la incidencia o solicitud, evaluación y priorización, asignación de recursos, ejecución, pruebas y validación, actualización y cierre.

Socassat no hace mención a la utilización de la herramienta de gestión de tickets de la Entidad ni cómo se integrará con sus canales de escalado, lo que implica una valoración baja.

PERSPECTIVA B

La información está detallada en algunos apartados y muy resumida en otros.

Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	-------------	---------------	--------------

**3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.**

PERSPECTIVA A

Plexus ofrece como canales de escalado la atención telefónica a través de su CGP. Como mejora aportan un teléfono de atención específica para el proyecto. Además, se puede contactar con el CAU de Plexus para incidencias fuera del horario habitual. También se podrá contactar a través de correo electrónico, y mediante la herramienta de tickets en cualquier horario. No se especifican los horarios para el resto de los canales. Solo hablan de horario de servicio.

Presentan una gran cantidad de elementos, aunque todos son requeridos en el pliego.

El procedimiento de escalado se explica detalladamente. Como mejora, para incidencias críticas, se podrá llamar al teléfono / emails del Responsable de Proyecto (N2) o al Director de Cuenta (N3), quienes tendrán disponibilidad absoluta para la atención inmediata. A partir de N3, la Entidad podrá contactar con el Socio-Director de Negocio para las Administraciones Públicas y, en último término, con el Consejero Delegado de Plexus.

El procedimiento de incidencias y solicitudes se explica con detalle y presentan un diagrama de flujo muy detallado explicando cada paso.

PERSPECTIVA B

La información se presenta muy bien ordenada y con un nivel de detalle alto.

Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Alto</b>
---------------	-------------	---------------	-------------

**4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.**

PERSPECTIVA A

TCSA ofrece el teléfono, correo electrónico y una aplicación web GLPI de la empresa como canales de escalado. El CAU de la empresa está disponible las 24 horas los 365 días del año. 24x7. Como mejora ofrecen un 30% más de horas sobre el horario de 8x5 para actuaciones simples y complejas.

Incluyen los elementos solicitados en el pliego y cualquier otro que sea necesario.

Proporciona la información mínima requerida sobre el soporte técnico, los procedimientos de escalado y el tratamiento de incidencias. Incluye detalles específicos sobre los métodos de comunicación de incidencias y los elementos solicitados en el pliego.

PERSPECTIVA B

**Cabildo Insular de Tenerife**

Calle El Clavel, 2. 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tfno. 901 501 901 - www.tenerife.es

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	33/49	



Presentan la información de forma clara y comprensible, faltando cierta concisión en algunas partes. La estructura es lógica y bien organizada. La gramática es correcta. y adjuntan diagramas para explicar los procedimientos

Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Medio
---------------	-------	---------------	-------

**Aspecto a valorar: Seguimiento del servicio: Herramientas utilizadas Estructura y contenido proyectos/ofertas propuestas para los servicios avanzado. Documentación de los proyectos y de los informes. Propuesta para el intercambio de información entre los recursos dedicados a los trabajos de actuaciones y la ENTIDAD**

#### Aspecto a Valorar: SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

##### 1. DOMASER CANARIAS S.L.U.

###### PERSPECTIVA A

No hemos podido valorar este aspecto. La empresa no ha explicado en su oferta su propuesta sobre el seguimiento del servicio

###### PERSPECTIVA B

Este aspecto no aparece en la oferta presentada por esta empresa.

Perspectiva A	Ninguno	Perspectiva B	Ninguno
---------------	---------	---------------	---------

##### 2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.

###### PERSPECTIVA A

La propuesta de SOCASSAT se fundamenta en la herramienta de gestión ticket que denominan ANTENA. La herramienta permite consultar los tiques abiertos, cerrados y asignados. Esta herramienta complementa la gestión de tiques que se realiza desde la herramienta de gestión de Cabildo

###### PERSPECTIVA B

La propuesta se explica de forma genérica con bajo nivel de concreción

Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Bajo
---------------	-------	---------------	------

##### 3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.

###### PERSPECTIVA A

Para las actuaciones complejas, PLEXUS propone presentar un **informe de replanteo** que se realizará tras la visita del técnico del proyecto al centro indicado. En esta visita se anotarán todas las tareas necesarias para realizar los trabajos solicitados y cualquier dato significativo que ayude a la realización de los mismos. Pexus propone un modelo para la **gestión de la documentación**. Propone confeccionar un manual que identifique los distintos tipos de documentos a aportar en cada caso. En concreto, destacamos que proponen para la ejecución de proyectos, realizar **reportajes fotográficos de la instalación, informe de desviaciones presupuestarias, informe de ejecución de subsanaciones**

###### PERSPECTIVA B

Se considera que la propuesta realizada por PLEXUS está correctamente presentada y explicada

Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Alto
---------------	------	---------------	------

##### 4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.

###### PERSPECTIVA A

La propuesta de TCSA se fundamenta en la utilización de herramientas "comerciales" como SharePoint, GLPI y PowerBI para el repositorio de documentación, gestor de información y análisis de datos. Los informes propuestos son los que se exigen en el PPT.

###### PERSPECTIVA B

La oferta se sustenta en explicar el fundamento de las herramientas comerciales

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

### 3.3.3 Resumen puntuaciones Criterio 2

#### Puntuaciones Criterio 2: Modelo Operativo

Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
-------------------	----------	----------	------------	--------

#### Cabildo Insular de Tenerife

Calle El Clavel, 2. 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tfno. 901 501 901 - www.tenerife.es

34

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	34/49





1. DOMASER CANARIAS S.L.U.				7,85
Gestión del Servicio Actuaciones Simples	Medio	Medio	55%	3,85
Gestión del Servicio Actuaciones Complejas	Medio	Medio	55%	2,20
Soporte Técnico	Medio	Bajo	45%	1,80
Seguimiento del Servicio	Ninguno	Ninguno	0%	0,00
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.				7,92
Gestión del Servicio Actuaciones Simples	Medio	Medio	55%	3,85
Gestión del Servicio Actuaciones Complejas	Medio	Bajo	45%	1,80
Soporte Técnico	Bajo	Medio	23%	0,92
Seguimiento del Servicio	Medio	Bajo	45%	1,35
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.				17,10
Gestión del Servicio Actuaciones Simples	Alto	Alto	95%	6,65
Gestión del Servicio Actuaciones Complejas	Alto	Alto	95%	3,80
Soporte Técnico	Alto	Alto	95%	3,80
Seguimiento del Servicio	Alto	Alto	95%	2,85
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.				8,49
Gestión del Servicio Actuaciones Simples	Medio	Medio	55%	3,85
Gestión del Servicio Actuaciones Complejas	Medio	Medio	55%	2,20
Soporte Técnico	Medio	Medio	55%	2,20
Seguimiento del Servicio	Bajo	Bajo	8%	0,24

### 3.4 Criterio 3: Devolución del servicio

#### 3.4.1 Subcriterio: Plan de Devolución

**Aspecto a valorar: Definición y contenido de la información a aportar al adjudicatario entrante: Inventariado de los servicios. Documentación a aportar. Información a migrar desde las diferentes herramientas de soporte y gestión**

#### Aspecto a Valorar: DEFINICIÓN Y CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN

##### 1. DOMASER CANARIAS S.L.U.

###### PERSPECTIVA A

Se considera de manera favorable la implementación de una fase de tres meses que se desarrollará en paralelo a la fase de operación. Asimismo, se aprecia el contenido y la información que se proporcionará al adjudicatario que resulte entrante.

###### PERSPECTIVA B

Aunque hay una descripción clara del listado de elementos que formarán el plan de devolución, su nivel de detalle se considera medio ya que se observa que le hace falta una mejor elaboración

Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	-------------	---------------	--------------

##### 2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.

###### PERSPECTIVA A

#### Cabildo Insular de Tenerife

Calle El Clavel, 2. 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tfno. 901 501 901 - www.tenerife.es

35

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado		Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado		22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado		22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado		22/08/2024 07:33:49	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	35/49		





Se observa que la empresa no ha captado con precisión el aspecto de la entrega del servicio al concluir su prestación.

**PERSPECTIVA B**

La oferta carece de la concreción y estructuración adecuadas.

Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	-------------	---------------	-------------

**3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.**

**PERSPECTIVA A**

La oferta de la empresa incluye tres meses de período de devolución, previo a la finalización del contrato, y coordinación con el nuevo proveedor, lo cual es un aspecto destacable. Se aprecia especialmente que se contemple la realización de tareas importantes como la documentación de entrega y el inventario de dispositivos. Estos documentos serán estructurados y seguirán una nomenclatura específica, lo que facilitará la organización y el acceso a la información. Además, se incluye la migración de la documentación existente a la del nuevo adjudicatario, asegurando una transición suave y ordenada. En conjunto, estos elementos reflejan un enfoque meticuloso y bien planificado por parte de la empresa.

**PERSPECTIVA B**

Se destaca la excelencia en la redacción y estructuración del documento. La claridad con la que se exponen los contenidos es notablemente positiva, facilitando la comprensión y análisis de la propuesta.

Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Alto</b>
---------------	-------------	---------------	-------------

**4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.**

**PERSPECTIVA A**

Se destaca de manera positiva la documentación que será proporcionada. No obstante, se observa que la propuesta hace referencia a una migración de documentación utilizando herramientas propias en lugar de las herramientas correspondientes de la Entidad. Además, se percibe una falta de detalle en cuanto al plan general; se define únicamente las tareas de inventario y documentación, sin abordar otros aspectos cruciales como la coordinación con la empresa entrante.

**PERSPECTIVA B**

La prosa y el detalle son adecuados. No obstante, se observa una falta de elementos que contribuyan un valor añadido significativo a la propuesta.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	--------------	---------------	--------------

**Aspecto a valorar: Propuesta de fases e hitos, calendario y recursos para el traspaso de los servicios**

**Aspecto a Valorar: PROPUESTA DE FASES E HITOS**

**1. DOMASER CANARIAS S.L.U.**

**PERSPECTIVA A**

La elección de fases e hitos del Plan de Devolución es acertada y se valora de manera positiva. Además, los elementos propuestos se consideran pertinentes y adecuados para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

**PERSPECTIVA B**

La descripción de los hitos y recursos es adecuada y clara, aunque se echa en falta la inclusión de diagramas o tablas que faciliten una mayor claridad y precisión en la información suministrada.

Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	-------------	---------------	--------------

**2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.**

**PERSPECTIVA A**

Se considera que la empresa no ha captado adecuadamente el concepto del Plan de Devolución. La descripción presentada hace referencias a proyecto de implantación y por lo tanto no se alinea con los criterios esperados para un plan de devolución

**PERSPECTIVA B**

La descripción es genérica y con un nivel de detalle bajo, además de incluir una tabla con mala definición, que dificulta su lectura.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	36/49





Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
<b>3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Las tres fases descritas y su contenido son valoradas positivamente. Se considera que dichas fases son pertinentes y adecuadas para la implementación de un Plan de Devolución efectivo. Además, el informe final de cierre también ha sido recibido de manera favorable, destacando su calidad y coherencia con los objetivos planteados			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La estructuración del proyecto en fases está delineada con claridad, permitiendo una comprensión cabal de los contenidos propuestos para cada etapa. La redacción del documento se caracteriza por su facilidad de comprensión, lo que facilita la interpretación y análisis de la propuesta. Además, la inclusión de un diagrama de Gantt y diversas tablas contribuye significativamente a la claridad del plan de trabajo.			
Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Alto
<b>4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Se observa una concentración excesiva en la enumeración de recursos sin proporcionar una evaluación significativa de las distintas fases y hitos del proyecto. La propuesta se restringe a una mera lista de tareas sin ofrecer una descripción detallada de lo que implica cada una de ellas.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La redacción exhibe corrección y claridad. En cuanto a la representación gráfica, la tabla junto con el diagrama facilita la comprensión, aunque se identifica una carencia en cuanto a contenido.			
Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Medio

### 3.4.2 Resumen puntuaciones Criterio 3

Puntuaciones Criterio 3: Devolución del servicio				
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>1. DOMASER CANARIAS S.L.U.</b>				<b>1,70</b>
Definición y contenido de la información	Alto	Medio	85%	0,85
Propuesta de fases e hitos	Alto	Medio	85%	0,85
<b>2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.</b>				<b>0,16</b>
Definición y contenido de la información	Bajo	Bajo	8%	0,08
Propuesta de fases e hitos	Bajo	Bajo	8%	0,08
<b>3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.</b>				<b>1,90</b>
Definición y contenido de la información	Alto	Alto	95%	0,95
Propuesta de fases e hitos	Alto	Alto	95%	0,95
<b>4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.</b>				<b>0,78</b>
Definición y contenido de la información	Medio	Medio	55%	0,55
Propuesta de fases e hitos	Bajo	Medio	23%	0,23

### 3.5 Lote 2: Puntuaciones Finales

A continuación, como cuadro resumen para el Lote 2, ordenado de mayor a menor puntuación, se incluyen cuadros resumen de la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor, reflejando la puntuación de todos

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	37/49	



los licitadores:

EMPRESA	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	TOTAL
1. DOMASER CANARIAS S.L.U.	15,19	7,85	1,70	<b>24,74</b>
2. SOCASSAT INSTALACIONES Y SERVICIOS S.L.	17,83	7,92	0,16	<b>25,91</b>
3. TECNOLOGÍAS PLEXUS S.L.	15,37	17,10	1,90	<b>34,37</b>
4. TÉCNICAS COMPETITIVAS S.A.	10,69	8,49	0,78	<b>19,96</b>

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Firmado	22/08/2024 09:54:08
Firmado Por	Firmado	22/08/2024 08:44:52
Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	
Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>	
Normativa	Página	38/49
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





## 4 LOTE 3: SERVICIOS DE ACCESO INTERNET

### 4.1 Ofertas Recibidas

El número recibidas consideradas en la valoración son los siguientes:

- UTE TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U - TELEFÓNICA SOLUCIONES DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ESPAÑA S.A.U. (en adelante **UTE TELEFÓNICA**)
- VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

A continuación, se detalla el resultado de la evaluación de la oferta de cada uno de los licitadores para cada uno de los criterios, subcriterios y aspectos a valorar:


### 4.2 Criterio 1: Solución técnica

#### 4.2.1 Subcriterio: Servicios de acceso a internet

Aspecto a valorar: Accesos a internet CPD: Calidad del enlace, disponibilidad y garantía de caudal

Aspecto a Valorar: ACCESOS A INTERNET CPD			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Para el acceso principal se oferta un servicio de banda ancha con garantía de caudal del 100%, centralizado desde el CPD del proveedor. Se ofrecen caudales simétricos y garantizados con diversas opciones de escalabilidad para futuras necesidades de ancho de banda. El equipamiento se encuentra tanto en el CPD del cliente como en el CPD del proveedor, con mantenimiento 24/7. El servicio incluye dos routers independientes para la gestión del servicio. Como backup, se ofrece un acceso diversificado con tecnología alternativa, con la opción de mejora a un acceso en Fibra con características similares al principal pero por un trayecto diferente. Para el servicio AntiDDoS, se ofrece certificación en categoría Alta y una opción Lite para tramos específicos. El tráfico limpio se gestiona a través de dos firewalls en alta disponibilidad, dimensionados para evitar cualquier merma del caudal propuesto. En general, la propuesta cumple con los requisitos técnicos establecidos.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
En general la información está estructurada, con una tabla resumen de los circuitos y equipos ofertados, expresando de forma clara la oferta técnica.			
Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Alto</b>
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
El acceso principal se proporciona sobre fibra óptica dedicada con garantía del 100% del caudal y en alta disponibilidad y que permite caudales de hasta 10 Gbps bajo demanda. Los distintos accesos garantizados al 100% y al 50% se ofrecen preferentemente sobre fibra propia o mediante oferta mayorista. Para estos accesos no se especifica el nivel de mantenimiento. Para la propuesta de backup se menciona la diversificación y doble router, pero sin entrar en detalle suficiente. Aparte de la tecnología de acceso fibra óptica, también ofrecen radio punto a punto y tecnología móvil 4G/5G. Para el servicio AntiDDoS se ofrece la solución de DDoS de Arbor Networks desplegada en el backbone de Vodafone. Para el tráfico limpio se utilizará un Firewall Fortigate 401E en el CPD principal (para el resto de sedes con acceso dedicado se realizará con un Firewall Cisco Meraki). En general la oferta cumple con los requisitos del PPT, pero hay algunos aspectos no detallados (como el tipo de mantenimiento) o propuestas poco adaptadas al CIT o entidades (circuitos ofertados a través			

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	39/49



de mayoristas o circuitos de backup por enlaces de radio punto a punto que no se consideran del todo adecuados).

**PERSPECTIVA B**

En general la información está estructurada, con una tabla resumen de los circuitos y equipos ofertados. Sin embargo, no queda clara la oferta técnica, al emplear expresiones como "hasta 10 Gbps", o "hasta 10 Gbps bajo demanda".

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	--------------	---------------	--------------

**Aspecto a valorar: Acceso a internet resto de sedes: Tecnología utilizada. Especificación de velocidades de subida y bajada. Garantía de caudal**

**Aspecto a Valorar: ACCESO A INTERNET RESTO DE SEDES**

**1. UTE TELEFÓNICA**

**PERSPECTIVA A**

El licitador ofrece líneas de Internet FTTH con velocidades simétricas de 1/1 Gbps, 600/600 Mbps o 300/300 Mbps, incluyendo tarifa plana y un router FTTH Wifi en alquiler. Ofertan que más del 90% de las sedes del CIT tienen cobertura de fibra óptica con la red propia del licitador. Para las sedes sin cobertura, se ofrecen servicios de Internet por radioenlace, 4G/5G o satélite, migrando a fibra óptica sin coste adicional cuando esté disponible. El acceso de la sede central siempre será por fibra óptica. Telefónica proporcionará mantenimiento 24/7 y equipos específicos según la velocidad contratada. Además, garantiza stock de equipos en Tenerife para una rápida respuesta en caso de avería. Las líneas circunstanciales solicitadas también están incluidas en la oferta además de otras, adicionalmente, que se justifiquen adecuadamente (caso de emergencia, siniestro o similar). En general la oferta cumple con los requisitos del PPT, siendo técnicamente adecuada.

**PERSPECTIVA B**

En general la información está estructurada, con una tabla resumen de los circuitos y equipos ofertados, expresando de forma clara la oferta técnica.

Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Alto</b>
---------------	-------------	---------------	-------------

**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

**PERSPECTIVA A**


La oferta describe diferentes opciones de acceso a Internet mediante fibra óptica y otras tecnologías. Se ofrecen accesos garantizados desde 1Gb hasta 10 Gb, así como accesos FTTH con velocidades de hasta 1Gb. Dependiendo de las necesidades y ubicación de cada sede, se utilizarán tecnologías como fibra, ethernet dedicado, radioenlace o incluso líneas alquiladas. En algunos casos, la conexión se proporcionará a través de la infraestructura de última milla de terceros. Se mencionan equipos específicos de Cisco y Huawei, pero no se detalla el mantenimiento, ni el backup, ni las líneas circunstanciales solicitadas en el PPT.

**PERSPECTIVA B**

En general la información está estructurada, con una tabla resumen de los circuitos y equipos ofertados. Sin embargo, no queda clara la oferta técnica, al incluir circuitos de 10 Gbps cuando técnicamente, por la lejanía de muchos centros a los núcleos donde hay centrales, no es posible ofertar ese caudal.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	--------------	---------------	--------------

**Aspecto a valorar: Características del equipamiento asociado al servicio CPD principal: 8 puertos SFP+ a 1 o 10Gbps, Soporte de protocolos SNMP y DHCP. Capacidad de aplicar filtros al tráfico de entrada y salida: por puertos o direcciones y rangos IP, Características del equipamiento asociado al servicio: 4 puertos RJ-45-Ethernet 1000 Mbps, Soporte de protocolos SNMP y DHCP, Capacidad de aplicar filtros al tráfico de entrada**

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	40/49	





y salida: por puertos, direcciones IP, Capacidad de definir usuarios locales, Capacidad de definición de rutas estáticas, Capacidad de configuración de NAT estáticos, Soporte para realizar la gestión remotamente

#### Aspecto a Valorar: CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPAMIENTO

##### 1. UTE TELEFÓNICA

###### PERSPECTIVA A

Para el CPD principal, se ofrece un router de alta capacidad, de un reconocido fabricante, para el acceso principal. En las sedes remotas, se utilizan routers adecuados para diferentes velocidades de acceso (100, 300, 600 Mbps y 1 Gbps). Para el servicio de Internet Empresas, se emplea un equipo específico. No se proporciona información detallada sobre uno de los routers principales, por lo que no se puede confirmar si cumple con las especificaciones del pliego en cuanto a puertos y protocolos. Los routers para el resto de las sedes cumplen con lo especificado.

El servicio Anti-DDOS se ofrece como un servicio provisto por el ISP, que cuenta con certificación de nivel alto en el ENS. El servicio de tráfico limpio se proporciona mediante la incorporación de firewalls dimensionados para 10 Gbps, en exclusividad para el CIT. No se indica un equipo específico para el resto de las sedes, ni se detalla si cumple con las características exigidas en el pliego.

###### PERSPECTIVA B

La información está bien presentada, aunque se echa en falta una matriz de cumplimiento de algunos equipos con los solicitados en el pliego, sobre todo en relación a las funcionalidades del software.

Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Bajo
---------------	-------	---------------	------

##### 2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.

###### PERSPECTIVA A

El equipamiento del CPD se corresponde con un Cisco C8504 para el acceso principal y un Huawei Ne8000 para el acceso de backup. Se aporta información necesaria sobre el detalle de los equipos. Para el resto de sedes, se ofrecen diferentes enrutadores de Huawei (AR2204, AR6121, AR651, AR617). El servicio Anti-DDOS de Vodafone está basado en la solución TMS del fabricante Arbor Networks, el cual se provee desde la propia red de Vodafone por lo que no requiere instalación en el cliente. El servicio de tráfico limpio se provee por un Firewall Fortigate 401E con dos discos SSD de 240 GB para el almacenamiento en local de logs (CPD) y de un Firewall Cisco Meraki con licencia SEC (no se indica si cumple con las funcionalidades del pliego). No se indica la licencia de servicios implementada en el firewall.

###### PERSPECTIVA B

La información se ajusta a lo solicitado en el pliego, aunque es un poco ambigua.

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

#### Aspecto a valorar: Provisión de rango de direcciones IP públicas - 1 Clase C

#### Aspecto a Valorar: PROVISIÓN DE RANGO DE DIRECCIONES IP PÚBLICAS - 1 CLASE C

##### 1. UTE TELEFÓNICA

###### PERSPECTIVA A

Se ofrece un rango de 256 IPs públicas. No se indica la versión de las direcciones IP ofertadas.

###### PERSPECTIVA B

La información es muy escueta y no se hace referencia al direccionamiento IPv6.

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

##### 2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.

###### PERSPECTIVA A

Se ofrece un rango de 256 IPs Públicas en IPv4. Para las direcciones en IPv6, no se detalla qué es lo ofrecido.

###### PERSPECTIVA B

No queda claro si entra dentro de la oferta el direccionamiento IPv6

#### Cabildo Insular de Tenerife

Calle El Clavel, 2. 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tfno. 901 501 901 - www.tenerife.es

41

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	41/49	



Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

**Aspecto a valorar: Servicio de DNS: hospedaje tanto principal como secundario de los distintos dominios, creación de nuevas zonas de nombre, modificación de registros, teléfono y una dirección de correo electrónico para solicitar las actualizaciones, autogestión. panel de gestión web, priorización o penalización de determinados flujos de tráfico por origen, destino o tipo de protocolo y/o puerto**

### Aspecto a Valorar: SERVICIO DE DNS

#### 1. UTE TELEFÓNICA

##### PERSPECTIVA A

Los dominios se alojarán en servidores designados por Telefónica, con una arquitectura DNS autoritativa. Los servidores primarios estarán ocultos y sólo los secundarios serán visibles desde Internet para mayor seguridad. La arquitectura DNS estará redundada. En el caso de que la Entidad decida gestionar los dominios directamente, Telefónica delegará la resolución inversa sobre los DNS del cliente. Telefónica realizará la gestión administrativa de los dominios que la Entidad tenga alojados en sus DNS y el registro de nuevos nombres de dominio ante los organismos correspondientes, aunque no gestionará cambios de titular ni servicios adicionales. Las gestiones se harán a través de teléfono, correo electrónico o con la herramienta web en el portal del licitador. Telefónica ofrece el servicio Tráfico Limpio, protegiendo y filtrando el tráfico INTERNET entrante y saliente y refuerza la protección con una capa adicional. También ofrecen el servicio utilizando dos firewalls en alta disponibilidad, que incluirán navegación autenticada, proxy de navegación, filtrado de URLs, control de aplicaciones, antivirus, antimalware, análisis de tráfico cifrado y perfiles de navegación estandarizados.

##### PERSPECTIVA B

La información se presenta bien ordenada y de forma clara. Se explica con detalle cada uno de los apartados.

Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Alto
---------------	------	---------------	------

#### 2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.

##### PERSPECTIVA A

Vodafone provisionará los dominios sobre el DNS Primario e inmediatamente en los DNS secundarios. Los servidores DNS estarán monitorizados 24x7 y se encuentran distribuidos en varios CPDs de Vodafone con infraestructura redundante de alta disponibilidad y con balanceo de carga. Ofrecen DNS autoritativo (no resolutivo), resoluciones Inversas de rangos públicos de Vodafone, gestión del DNS Secundario y doble servidor con redundancia geográfica. El TTL de nuevas entradas en el DNS es como máximo de 1 día.

No se especifica nada en la memoria sobre la creación de zonas y registros. Se desconoce si en la herramienta Mi Vodafone Business se podrán crear nuevos registros o modificarlos. Tampoco se especifican teléfonos ni direcciones de correo para solicitar actualizaciones del servicio DNS. Ofrecen canales de atención telefónica, e-mail y portal web para el soporte técnico y la gestión de incidencias en general, pero no para el servicio DNS en particular. Tampoco se especifica si pueden realizarse autogestiones del servicio DNS.

Ofrecen el servicio de tráfico limpio con un FW Fortigate. No dan demasiada información, aunque incluyen algunos servicios como instalación, configuración, gestión de proyectos o funcionalidades de seguridad entre otros. Para sedes diferentes al CPD ofrecen FW de la marca Meraki. Disponen de 3 elementos de securización: Configuración Rate Limit en el propio servidor, Firewall y AntiDDoS de grupo con automitigación (basado en TMS de Arbor Networks, servicio en la nube).

##### PERSPECTIVA B

El servicio DNS está explicado de forma muy resumida.

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	42/49	




Aspecto a valorar: Herramienta para la gestión de inventario y detalles del servicio de conectividad

Aspecto a Valorar: HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIO			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Telefónica ofrece una herramienta web que denominan Mi Gestión Digital que permite consultar las facturas de los servicios contratados y descargar las de los últimos 5 años, realizar y consultar pedidos y abrir y consultar el estado de averías. Se pueden realizar gestiones de forma autónoma las 24h del día los 365 días del año. En cuanto a los informes, la lista de informes disponibles es bastante completa, e Incluyen Informes de errores y anomalías por usuario, gráficas de consumos, número de líneas y uso de los accesos y tráfico consumido, como se solicita en el pliego.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información se presenta bien ordenada y de forma clara. Se explica con detalle cada uno de los apartados.			
Perspectiva A	Alto	Perspectiva B	Alto
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
Vodafone ofrece el portal web denominado Mi Vodafone Business, con doble factor de autenticación. Se podrán consultar los datos de la cuenta y modificar contraseñas, datos de facturación y el inventario de sedes y servicios contratados. También se podrá abrir incidencias y consultar su estado. Disponen de una plataforma unificada de supervisión de dispositivos IP para la monitorización de los equipos, que denomina SAURON. Aparte de los valores de Tráfico, % CPU, % Memoria, la plataforma incluye la generación de informes específicos del estado general de conectividad y servicios, niveles de servicio ANS, informes de métricas. Remiten en varias ocasiones al Anexo para obtener más detalles, pero no se valorará esta información al no estar incluida en la memoria.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La documentación sobre la gestión de inventario es bastante completa aunque la parte de los informes se presenta de forma muy esquemática. Presentan algunos gráficos de ejemplo.			
Perspectiva A	Medio	Perspectiva B	Medio

4.2.2 Resumen puntuaciones Criterio 1

Puntuaciones Criterio 1: Solución Técnica				
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>				<b>25,66</b>
Accesos a internet CPD	Alto	Alto	95%	11,40
Acceso a internet resto de sedes	Alto	Alto	95%	8,55
Características del equipamiento	Medio	Bajo	45%	2,70
Provisión de rango de direcciones IP públicas - 1 Clase C	Bajo	Bajo	8%	0,16
Servicio de DNS	Alto	Alto	95%	0,95
Herramienta para la gestión de inventario	Alto	Alto	95%	1,90
<b>Aspecto a valorar</b>	<b>Persp. A</b>	<b>Persp. B</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Puntos</b>
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>				<b>13,37</b>

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	43/49





Accesos a internet CPD	Medio	Medio	55%	6,60
Acceso a internet resto de sedes	Medio	Medio	55%	4,95
Características del equipamiento	Bajo	Bajo	8%	0,48
Provisión de rango de direcciones IP públicas - 1 Clase C	Bajo	Bajo	8%	0,16
Servicio de DNS	Bajo	Bajo	8%	0,08
Herramienta para la gestión de inventario	Medio	Medio	55%	1,10

### 4.3 Criterio 2: Operación, Mantenimiento y Gestión

#### 4.3.1 Subcriterio: Plan de Operación, Mantenimiento y Gestión

**Aspecto a valorar: Plan de operación de los servicios: Herramientas de consulta en tiempo real vía web, app u otros, Informes de acceso a estadísticas detalladas de utilización, Informes de acceso a estadísticas de errores y anomalías por usuario, Informes de acceso a estadísticas de llamadas, gráficas de consumos, número de líneas, uso de los accesos y tráfico consumido**

#### Aspecto a Valorar: PLAN DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

##### 1. UTE TELEFÓNICA

###### PERSPECTIVA A

Dentro del Plan de Operación, se presenta una solución web para la consulta y gestión de los servicios ofertados y una herramienta para la monitorización y gestión de los servicios. En la oferta se menciona que se podrán generar informes y estadísticas bajo petición o directamente a través de la herramienta, así como el acceso a datos de consumo y otros indicadores relevantes.

###### PERSPECTIVA B

La información especificada se presenta de forma clara, aunque, en algunos apartados, podría ser más concisa. Ofrece respuesta a lo solicitado.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	--------------	---------------	--------------

##### 2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.

###### PERSPECTIVA A

En el plan de Operación que nos muestra, la herramienta que ofrecen es su HelpDesk , y para la obtención de informes existirá un inventario que recogerá tanto realizados bajo demanda (tras solicitud) como periódicos, indicando que quedarán cubiertos los que se solicitan en el pliego. Ofrecen un conjunto de herramientas (Portal Web, portal de monitorización SAURON, ...)

###### PERSPECTIVA B

La información especificada se presenta de forma clara, aunque, en algunos apartados, podría ser más concisa. Ofrece respuesta a lo solicitado, pero sólo contempla el escenario del Cabildo.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	--------------	---------------	-------------

**Aspecto a valorar: Descripción del soporte técnico y gestión de incidencias: Herramientas utilizadas para la gestión del mantenimiento. Contenido de informes. Procedimientos de escalado, tratamiento y resolución de incidencias y solicitudes. Canales y horarios de escalado y tratamiento de ticket**

#### Aspecto a Valorar: DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS

##### 1. UTE TELEFÓNICA

###### PERSPECTIVA A

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	44/49





Se comprometen a cumplir lo definido en PPT y PCAP, su servicio se basa en su CExde Premiun como solución transversal. Definen las fases, así como sus procedimientos de escalado y dan respuesta a lo solicitado, informando de sus canales y horarios.

PERSPECTIVA B

La información especificada se presenta de forma clara, aunque, en algunos apartados, podría ser más concisa. Ofrece respuesta a lo solicitado.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	--------------	---------------	--------------

**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

PERSPECTIVA A

Explica las herramientas y procedimientos, presenta diagramas y se comprometen a cumplir lo definido en PPT y PCAP, definen detalladamente sus procedimientos de gestión así como de escalado. Definen las fases y dan respuesta a lo solicitado, informando de sus canales y horarios.

PERSPECTIVA B

Define y explica detalladamente pero siempre orientado al Cabildo, se echa en falta tener en cuenta la casuística de las entidades locales

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	--------------	---------------	-------------

**Aspecto a valorar: Plan de mantenimiento y Gestión de altas, traslados y bajas de los servicios: Alcance y aspectos contemplados en el mantenimiento. Procedimiento a aplicar para altas, traslados y bajas**

**Aspecto a Valorar: PLAN DE MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE ALTAS, TRASLADOS Y BAJAS DE LOS SERVICIOS**

**1. UTE TELEFÓNICA**

PERSPECTIVA A

Define el procedimiento, aportando los canales de comunicación tanto para interlocutores como para el resto de los empleados, facilitando un correo electrónico, tal y como se solicita en el pliego, y número de teléfono. Acata las directrices marcadas en el PPT y ofrece una atención 24x7.

PERSPECTIVA B

Facilita la información, pero de forma genérica, podría especificar más algunos aspectos.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	--------------	---------------	-------------

**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

PERSPECTIVA A

Realiza una descripción de los diferentes procedimientos, detallando paso a paso las fases de los mismos. Las peticiones se podrán realizar al Care Manager o directamente mediante web. Cumple con lo solicitado y ofrece un proceso de escalado para cuando sea necesario.

PERSPECTIVA B

Detalla los procedimientos, aunque podrían concretar más algunos aspectos, refiere únicamente al Cabildo.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	--------------	---------------	-------------

**Aspecto a valorar: Descripción de la Oficina de Seguimiento: funciones, ubicación, cobertura geográfica y horaria del servicio**

**Aspecto a Valorar: DESCRIPCIÓN DE LA OFICINA DE SEGUIMIENTO**

**1. UTE TELEFÓNICA**

PERSPECTIVA A

No hace mención específica a este apartado.

PERSPECTIVA B

No existe el apartado en la oferta ni se hace mención concreta del mismo.

Perspectiva A	<b>Ninguno</b>	Perspectiva B	<b>Ninguno</b>
---------------	----------------	---------------	----------------

**Cabildo Insular de Tenerife**

Calle El Clavel, 2. 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tfno. 901 501 901 - www.tenerife.es

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	45/49





**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

PERSPECTIVA A

Hace una descripción de las funciones de la ODS y ofrece tanto la herramienta de ticketing propia como formar al personal en la de Cabildo, pero no hace mención al resto de entidades.

PERSPECTIVA B

La información aportada es escasa y siempre haciendo mención al Cabildo, sin mencionar al resto de entidades.

Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	-------------	---------------	-------------

**4.3.2 Subcriterio: Equipo de Trabajo**

**Aspecto a valorar: Perfil y experiencia del Jefe de Proyecto**

**Aspecto a Valorar: PERFIL Y EXPERIENCIA DEL JEFE DE PROYECTO**

**1. UTE TELEFÓNICA**

PERSPECTIVA A

En la oferta se indica que se designará un jefe de proyecto con 5 años de experiencia en proyectos similares y que estará en Tenerife, pero no se indica nada expresamente en relación con su formación. Pese a que en el pliego técnico se indica expresamente que deberá tener "dedicación exclusiva para este contrato", en la oferta se indica que participará únicamente en la fase de implantación de los servicios del contrato.

PERSPECTIVA B

La información relativa al jefe de proyecto aparece enmarcada dentro de la descripción de un equipo de trabajo más amplio en el que parecería que ciertas funciones que deberían recaer en el jefe de proyecto recaen en otras figuras como la del gestor posventa, aunque no queda del todo claro.

Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	-------------	---------------	-------------

**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

PERSPECTIVA A

En la oferta se indica que se designará un jefe de proyecto con 6 años de experiencia en proyectos de telecomunicaciones y 10 años en grandes clientes y administraciones públicas, con formación universitaria. Se relacionan las responsabilidades de este perfil, incluyendo tanto la fase de implantación como el control del contrato y la supervisión de su cumplimiento.

PERSPECTIVA B

La información es clara y concisa en relación a la figura del jefe de proyecto, aunque con un nivel de detalle básico.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
---------------	--------------	---------------	-------------

**Aspecto a valorar: Perfil y experiencia del técnico de la Oficina de Seguimiento**

**Aspecto a Valorar: PERFIL Y EXPERIENCIA DEL TÉCNICO DE LA OFICINA DE SEGUIMIENTO**

**1. UTE TELEFÓNICA**

PERSPECTIVA A

No se hace mención expresa a la figura "técnico en servicios de comunicaciones" que aparece citada en el pliego técnico.

PERSPECTIVA B

Al no recogerse expresamente la figura del técnico dentro de la oferta, no se puede valorar esta perspectiva.

Perspectiva A	<b>Ninguno</b>	Perspectiva B	<b>Ninguno</b>
---------------	----------------	---------------	----------------

**2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**

**Cabildo Insular de Tenerife**

Calle El Clavel, 2. 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Tfno. 901 501 901 - www.tenerife.es

<b>Código Seguro De Verificación</b>	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>			
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	<b>Página</b>	46/49	



PERSPECTIVA A

El rol de técnico será ejercido por el "service manager", persona con 20 años de experiencia en proyectos de tecnología y con titulación universitaria. Así mismo, se relacionan sus funciones y responsabilidades.

PERSPECTIVA B

La información es clara y concisa en relación a la figura del técnico en servicios de comunicaciones.

Perspectiva A	<b>Medio</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
---------------	--------------	---------------	--------------

#### 4.3.3 Resumen puntuaciones Criterio 2

Puntuaciones Criterio 2: Operación, Mantenimiento y Gestión				
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>				<b>4,26</b>
Plan de operación de los servicios	Medio	Medio	55%	1,10
Descripción del soporte técnico y gestión de incidencias	Medio	Medio	55%	1,65
Plan de mantenimiento y Gestión de altas, traslados y bajas de los servicios	Medio	Bajo	45%	1,35
Descripción de la Oficina de Seguimiento: funciones, ubicación, cobertura geográfica y horaria del servicio	Ninguno	Ninguno	0%	0,00
Perfil y experiencia del Jefe de Proyecto	Bajo	Bajo	8%	0,16
Perfil y experiencia del técnico de la Oficina de Seguimiento	Ninguno	Ninguno	0%	0,00
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>				<b>5,68</b>
Plan de operación de los servicios	Medio	Bajo	45%	0,90
Descripción del soporte técnico y gestión de incidencias	Medio	Bajo	45%	1,35
Plan de mantenimiento y Gestión de altas, traslados y bajas de los servicios	Medio	Bajo	45%	1,35
Descripción de la Oficina de Seguimiento: funciones, ubicación, cobertura geográfica y horaria del servicio	Bajo	Bajo	8%	0,08
Perfil y experiencia del Jefe de Proyecto	Medio	Bajo	45%	0,90
Perfil y experiencia del técnico de la Oficina de Seguimiento	Medio	Medio	55%	1,10

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	47/49



## 4.4 Criterio 3: Devolución del servicio

### 4.4.1 Subcriterio: Plan de Devolución

**Aspecto a valorar: Definición y contenido de la información a aportar al adjudicatario entrante: Inventariado de los servicios, Documentación a aportar, Información a migrar desde las diferentes herramientas de soporte y gestión**

Aspecto a Valorar: DEFINICIÓN Y CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
El nivel de detalle en la definición general del plan de devolución del servicio es algo bajo, en particular en cuando a la documentación a entregar, y no hay aportaciones más allá de las exigidas en el pliego técnico del contrato.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información general del plan de devolución (es decir, la no asociada a las fases e hitos) está dispersa (puntos 3.5.1 y 3.5.1.6), lo que dificulta la lectura. Así mismo, mucha información que debería estar incluida como información general está distribuida entre las distintas fases del plan.			
Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
El nivel de detalle en la definición general del plan de devolución del servicio es básico pero correcto, aunque sin aportaciones especialmente reseñables en cuanto a las actividades a desarrollar como parte de ese plan.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
La información intenta seguir la estructura propuesta dentro del pliego técnico del contrato, pero aparecen párrafos repetidos en distintos puntos. Se incluye algún recurso gráfico que no aporta demasiado valor.			
Perspectiva A	<b>Bajo</b>	Perspectiva B	<b>Bajo</b>

**Aspecto a valorar: Propuesta de fases e hitos, calendario y recursos para el traspaso de los servicios**

Aspecto a Valorar: PROPUESTA DE FASES E HITOS			
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
El plan de devolución del servicio se estructura en varias fases, incluyendo la reversión, el control inicial, la cesión de niveles no críticos, la cesión completa de los servicios y la estabilización. En cada fase, se genera una cantidad significativa de información y documentación.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
Las fases del plan de devolución están descritas clara y ordenadamente, incluyendo una descripción general y un listado de tareas asociadas a cada fase. Se echa de menos alguna tabla o recurso gráfico que facilite la visualización de las fases e hitos en su conjunto.			
Perspectiva A	<b>Alto</b>	Perspectiva B	<b>Medio</b>
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>			
<u>PERSPECTIVA A</u>			
El plan de devolución del servicio se estructura en 6 fases (inventario, priorización, calendario migración, migración, pruebas, confirmación), pero con un nivel de detalle mínimo en cada una de ellas.			
<u>PERSPECTIVA B</u>			
Se incluye algún recurso gráfico que puede ser interesante, como un cronograma que representa la secuencia temporal de ejecución de las distintas fases del plan de devolución, pero con un tamaño muy			

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Firmado	Fecha y hora	22/08/2024 09:54:08
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado		22/08/2024 08:44:52	
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado		22/08/2024 07:33:49	
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado			
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	48/49		







pequeño e incluyendo información confusa, ya que ni siquiera coinciden los nombres de las fases con los indicados en la tabla que las relaciona.

Perspectiva A	Bajo	Perspectiva B	Bajo
---------------	------	---------------	------

#### 4.4.2 Resumen puntuaciones Criterio 3

Puntuaciones Criterio 3: Devolución del servicio				
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>1. UTE TELEFÓNICA</b>				<b>1,86</b>
Definición y contenido de la información	Bajo	Bajo	8%	0,16
Propuesta de fases e hitos	Alto	Medio	85%	1,70
Aspecto a valorar	Persp. A	Persp. B	Porcentaje	Puntos
<b>2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.</b>				<b>0,32</b>
Definición y contenido de la información	Bajo	Bajo	8%	0,16
Propuesta de fases e hitos	Bajo	Bajo	8%	0,16

#### 4.5 Lote 3: Puntuaciones Finales

A continuación, como cuadro resumen para el Lote 1, ordenado de mayor a menor puntuación, se incluyen cuadros resumen de la valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor, reflejando la puntuación de todos los licitadores:

EMPRESA	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	TOTAL
1. UTE TELEFÓNICA	25,66	4,26	1,86	<b>31,78</b>
2. VODAFONE ESPAÑA S.A.U.	13,37	5,68	0,32	<b>19,37</b>

Código Seguro De Verificación	Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Pedro José Rodríguez Pomares - Jefe de Servicio Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 09:54:08
	Pedro Melo Peña - Responsable Unidad de Operaciones e Infraestructuras	Firmado	22/08/2024 08:44:52
	Pablo Padrón Santana - Técnico de Grado Superior Sistemas de Información Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas	Firmado	22/08/2024 07:33:49
Url De Verificación	<a href="https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A">https://sede.tenerife.es/verifirma/code/Q1GrR17JrSmT4ZtxG-bC0A</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	49/49

