

# INFORME SOBRE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS POR LAS EMPRESAS ADMITIDAS A LICITACIÓN DEL “SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA”

## 1. Antecedentes

Tal y como establece la Cláusula 17 del Pliego de Cláusulas Administrativas particulares que rigen la adjudicación del contrato administrativo de servicio de Telecomunicaciones, la Mesa de Contratación remite para su conocimiento, valoración y emisión del correspondiente Informe Técnico, el contenido del Sobre nº 2 (Documentación Técnica), presentado por las empresas admitidas a licitación del citado contrato.

## 2. Análisis

Los criterios de adjudicación dependientes de un juicio de valor según se establece en el apartado A de la “Cláusula 14. Criterios de Adjudicación”, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares son:

Por la Memoria Técnica presentada, hasta un máximo de 30 puntos, valorándose:

- 1.1. Por la solución aportada y su integración con las necesidades del Ayuntamiento de Alcantarilla y su continuidad en el futuro, hasta un máximo de 10 puntos.
- 1.2. Por la garantía de disponibilidad de los servicios, hasta un máximo de 5 puntos.
- 1.3. Por la metodología, planificación y control, hasta un máximo de 10 puntos.
- 1.4. Por la calidad y características de los terminales móviles y fijos suministrados, hasta un máximo de 5 puntos.

Atendiendo a lo anterior, se procede al estudio de los documentos aportados cuya valoración precisa un juicio de valor para la empresa VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., al ser la única empresa que ha presentado oferta, y habiendo sido admitida a licitación.

### 2.1. Solución aportada y su integración con las necesidades del Ayuntamiento

Tras realizar el estudio detallado de la memoria técnica aportada contenida en el Sobre nº 2, se considera que la empresa admitida a licitación aporta una solución que podría satisfacer las necesidades del Ayuntamiento.

El licitador presenta una solución homogénea en la que los servicios de voz y RPV (Red privada virtual), que dotaría de continuidad al actual sistema implementado en el Ayuntamiento de Alcantarilla, sin impacto en la disponibilidad y rendimiento de las infraestructuras de TI actuales del Ayuntamiento. La gestión y monitorización de los servicios de voz, se realiza a través de una única plataforma que permite la administración de todos los servicios de RPV requeridos.

#### DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)



Por otro lado, la arquitectura de banda ancha propuesta se estima aconsejable para su cometido, dotando de backup 4G a todas las líneas de datos. Además, los planes de actuación, pruebas y de emergencia detallados garantizan el correcto funcionamiento de todos los servicios incluso en situaciones de contingencia críticas, junto con el plan de garantía de calidad y la asistencia técnica que ofrece.

Asimismo, se incorpora en la propuesta presentada información detallada sobre el servicio VSDM, de cara a garantizar la seguridad de los dispositivos frente a posibles amenazas de seguridad.

Con fecha 9 de abril de 2024, se solicita al licitador aclaración en lo referente a la gestión de la agenda telefónica y la posibilidad de integración con LDAP pues en la oferta presentada, en el apartado "One Net Unite con Ring Central", no queda aclarada suficientemente la funcionalidad propuesta específicamente en relación con la integración con el directorio de empresa y la sincronización con la agenda de los terminales fijos o de sobremesa, tal y como se recoge en el pliego de prescripciones técnicas en su apartado 4.3 Servicios:

*Cuando un usuario reciba una llamada interna del grupo cerrado de usuarios se presentará el número abreviado, y en su caso, el nombre del usuario establecido en la agenda corporativa.*

El 13 de abril de 2024, el licitador mediante escrito presentado en la plataforma Vortal, remite aclaración de la consulta realizada, indicando que *"Confirmar que los terminales fijos propuestos, tienen también la capacidad de conectarse con el LDAP para sincronizar la agenda de contactos, una vez realizada la configuración en los terminales con el LDAP, las modificaciones y actualizaciones que se hagan sobre ese repositorio deberán verse reflejadas en los terminales. No sucederá así para los contactos personalizados que se graben sobre el propio teléfono fijo, pero sí para los centralizados."*

Conforme a lo anterior, queda aclarado la gestión de la agenda telefónica que se exigía en el pliego de prescripciones técnicas.

## **2.2. Garantía de disponibilidad de los servicios**

En cuanto al servicio de voz, a nivel nacional, la población cubierta con la red 4G Vodafone es del 99,59% ofreciendo cobertura alta para 3G, 4G y 5G en prácticamente la totalidad del municipio de Alcantarilla, tal y como se observa en los mapas de cobertura aportados por el licitador y que representan gráficamente el despliegue de su red móvil. Adicionalmente, propone distintas soluciones de cobertura para garantizar niveles óptimos de señal tanto indoor como outdoor.

En cuanto al servicio de internet corporativo, el licitador garantiza la alta disponibilidad mediante la inclusión de un backup para cualquier tipo de sede, destacando la solución de backup sobre la red móvil, complementario a la estructura fija.

## **2.3. Metodología, planificación y control**

El licitador presenta información detallada del plan de implantación de las soluciones propuestas, indicando tres fases en la metodología de implantación:

- Planificación, que incluye recopilación de información, calendario del proyecto, diseño de la solución técnica y aprobación por parte del Ayuntamiento, tanto la solución, como el calendario propuesto.

### **DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE**

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)



- Implementación, realizando los tests necesarios a nivel de conectividad y de comunicaciones unificadas.
- Traspaso a ciclo de vida, donde se incluye la formación a administradores y usuarios.

En lo referente al plan de formación, se distingue entre formación sobre arquitectura de red, destinada a los técnicos del Ayuntamiento y ofreciendo la posibilidad de consensuar los contenidos y formación sobre servicios de voz, ofertando la posibilidad de recibir formación sobre las funcionalidades de los nuevos terminales y formación sobre funciones básicas del VSDM-MTD, destinada a usuarios de los servicios.

En cuanto al control del servicio, dentro del modelo de gestión del servicio, se incluyen tres tipos de gestiones:

- Comerciales, asesoramiento comercial.
- Técnicas, relacionadas con el diseño de soluciones técnicas, su implantación y funcionamiento; y con la gestión de peticiones e incidencias técnicas.
- Y generales, nuevas altas, bajas, modificaciones de los servicios actuales,...

Para la gestión de incidencias, se detalla el proceso de gestión de las mismas, incluyendo las diferentes fases desde que se detecta una incidencia: apertura, seguimiento y comunicaciones del estado de resolución de las mismas. Asimismo, se ofrecen dos call centers, uno para asesoramiento sobre servicios contratados y factura y autogestión y el segundo para incidencias técnicas; este último servicio estará en funcionamiento 24x7.

En lo referente a la gestión de incidencias técnicas, se detalla el proceso de gestión de la incidencia, incluyendo todas las fases por las que pasa la misma hasta su correcta resolución, Sin embargo, no se indica el tiempo máximo de resolución para las incidencias comunicadas, indicando en la oferta que *“El tiempo medio de resolución de averías se calculará mensualmente”*.

En relación a las situaciones que pudieran producir corte de servicio, se indica que se intentarán realizar en horario nocturno y en ningún caso superará las 4 horas.

#### 2.4. Calidad y características de los terminales fijos y móviles suministrados

El licitador oferta la siguiente gama de terminales fijos y móviles, que cuentan con las siguientes características:

Gama	Modelo	Características
Alta (operadores)	NEO 8000 4G	Tablet 8" extraíble con soporte de teclado Certificación Google (GMS) Bluetooth 5.0 Teclas de funcionalidad de llamada en el teclado Cámara 5Mpx Dimensiones tablet: 207x124x9 mm (aprox.) Redes 2G, 3G y 4G Soporta HD Voice y VoLTE Sistema Operativo Android 10 (Actualizable) Actualización de SW remota vía FOTA Wi-Fi 2,4/5Ghz y función hotspot Conector tipo C
Alta (sobremesa)	NEO 4800	Pantalla táctil de 5" a color Bluetooth 4.2 para Conectividad 2G/3G y 4G Soporta HD Voice y

#### DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)



		uso con auriculares y Jack 3.5 Conectividad Wi Fi 2.4Ghz/5Ghz Cámara frontal de 5Mpx para videollamadas Soporte ajustable para 2 posiciones	VoLTE S.O Android 10 Led de aviso 15 teclas de marcación rápida en pantalla Actualización de
Media (sobremesa)	NEO 3850W 4G (24 con añadido de auricular BT1)	Pantalla de 3.5" a color Bluetooth 4.2 para uso con auriculares y Jack 3.5 Wi Fi & Hotspot Soporte ajustable para 2 posiciones Actualización de SW remota vía FOTA	Conectividad 2G/3G y 4G y WiFi Soporta HD Voice y VoLTE y VoWiFi S.O Android 10  Led de aviso 10 teclas de marcación rápida en pantalla
Alta (móvil)	Samsung Galaxy S24 plus 5G 512GB negro	Pantalla 6,7 pulgadas QHD+ (Dynamic AMOLED) Batería 4.900 mAh Carga rápida 45W Cámara trasera 50MP + 10MP + 10MP + 12MP. Frontal 12 MP Dimensiones 147 x 70,6 x 7,6 mm	Procesador Samsung Exynos 2400 (4 nm) SO Android 14 RAM 12GB Almacenamiento 512 GB Conectividad: 5G, LTE, WiFi 6E, Bluetooth 5.3, eSIM. Peso 196g
Media (móvil)	Samsung Galaxy A54 5G 128GB negro	Pantalla AMOLED de 6,4 pulgadas (Resolución FullHD+) Batería 5.000 mAh. Carga rápida Cámara trasera 50MP + 12MP + 5MP. Frontal 12MP Dimensiones 158,2 x 76,7 x 8,2 mm Ranura para tarjeta de memoria micro SD	Procesador Octacore 2,6 GHz SO One UI 5.1 basado en Android 13 RAM 8GB Almacenamiento 128GB Conectividad: 5G, LTE, WiFi 802.11, Bluetooth 5.3, eSIM.
Media-Baja (móvil)	Samsung Galaxy A15 5G 128GB negro	Pantalla Super AMOLED 6,5 pulgadas (Resolución FullHD+) Batería 4.500 mAh. Carga rápida Cámara trasera 50MP + 12MP + 5MP. Frontal 13MP Dimensiones 158,9 x 73,6 x 8,7 mm Ranura para tarjeta de memoria micro SD	Procesador Exynos 980 SO Android 10 RAM 6GB Almacenamiento 128GB Conectividad 5G, LTE, WiFi, Bluetooth, NFC, USB-C, Minijack Peso 187g Dual SIM
Terminales para acceso a correo e Internet y Banda Ancha móvil	Samsung GalazyTAB A9 5G 8,7" 4/64GB	Pantalla 8.7" TFT LCD WQXGA+ (1340 x 800 píxeles)   60 Hz Batería 5100 mAh. Cámara Trasera: 8MP   Frontal: 2MP	Procesador MediaTek Helio G99 (MT8781) OctaCore RAM 4 GB   ROM 64 GB Conectividad 4G/5G. Wifi.

Los terminales propuestos se adecuan a las características de terminales fijos, móviles y dispositivos incluidos en el Pliego de prescripciones técnicas.

**DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE**

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)



El licitador se compromete a **suministrar** el siguiente número de terminales en el inicio de la prestación del servicio:

Tipo de dispositivo	Nº de terminales
Alta (operadores)	2
Alta (sobremesa)	6
Media (sobremesa)	293
Alta (móvil)	10
Media (móvil)	15
Media-Baja (móvil)	25
Terminales para acceso a correo e Internet y Banda Ancha móvil	3

Asimismo, pondrá a disposición del ayuntamiento a modo de stock, los siguientes terminales:

Tipo de dispositivo	Nº de terminales
Alta (móvil)	3
Media (móvil)	3
Media-Baja (móvil)	5
Tarjetas SIM	5

Con fecha 9 de abril de 2024, se solicita al licitador aclaración en lo referente a la política de renovación de terminales, pues en la oferta presentada, en el apartado "Servicio postventa", no queda aclarado suficientemente como se llevaría a cabo la renovación de terminales recogida en el pliego de prescripciones técnicas en su apartado 4.4.2. Política de gestión de terminales:

*Los terminales móviles serán renovados en su totalidad al finalizar el segundo año de contrato.*

- *Se renovará el 10% de los terminales de sobremesa al finalizar el segundo año de contrato. El Ayuntamiento entregará al adjudicatario el listado de terminales a renovar con independencia de su gama.*

El 13 de abril de 2024, el licitador mediante escrito presentado en la plataforma Vortal, remite aclaración de la consulta realizada, indicando que "El programa de Euros Vodafone, consiste en un programa de puntos o bolsa de Euros Vodafone llamada más coloquialmente, en la que el Ayuntamiento dispone de una cantidad de "Euros VF" para la renovación tecnológica de los dispositivos que considere necesarios.

*Esta bolsa de euros Vodafone, se ha conformado con las cantidades estipuladas en pliego para la renovación de terminales o previsión de crecimiento durante la duración del contrato.*

*El uso de esta bolsa de euros será usando el catálogo de dispositivos, el cual siempre estará actualizado mensualmente, pudiendo así el ayuntamiento tener acceso a los dispositivos de última generación disponibles en el mercado y no tener un stockage de terminales que pudieran quedarse obsoletos sin usarse. El catálogo estará disponible en la intranet de Vodafone o se podrá solicitar al servicio personalizado".*

Conforme a lo anterior, queda aclarado la política de renovación de terminales que se exigía en el pliego de prescripciones técnicas.

**DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE**

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)



### 3. Propuesta

Tras realizar el estudio detallado de la memoria técnica aportada contenida en el Sobre nº 2, se considera que la empresa admitida a licitación aporta una solución que podría satisfacer las necesidades del Ayuntamiento. No obstante, y en base a los criterios especificados en el apartado A de la Cláusula 14 del Pliego de Cláusulas Administrativas, se establece la siguiente puntuación:

Solución aportada y su integración con las necesidades del Ayuntamiento	10
Garantía de disponibilidad de los servicios	5
Metodología, planificación y control	8
Calidad y características de los terminales móviles y fijos suministrados	5
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

LA COORDINADORA DEL ÁREA DE  
NUEVAS TECNOLOGÍAS

EL JEFE DE SERVICIO DE  
MODERNIZACIÓN,  
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

#### DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C  
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.

Web: [www.alcantarilla.es](http://www.alcantarilla.es)

e-Mail: [ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es](mailto:ayuntamiento@ayto-alcantarilla.es)

