

<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 100.- JMIC	
<i>Documento</i> CON10I06E	<i>Expediente</i> CON/42/2012



ACTA DA 1ª REUNIÓN DA MESA DE CONTRATACIÓN

LICITACIÓN: Servizo Corporativo de Telecomunicacións (telefonía fixa , telefonía móbil, comunicacións de datos e servizos adicionais) e Servizo de Centro de Atención ó Usuario (CAU) do Concello de Santiago de Compostela.

LUGAR, DATA E HORA: Sección de contratación, Rúa Presidente.Salvador Allende, nº 6-8, 1 de marzo de 2016, ás 9:30 horas.

ASISTENTES:

Presidente: D. Xan Duro Fernández.

Vocales: Dna. Noa María Morales, representante do grupo CA.
D. Alejandro Sánchez-Brunete, representante do grupo PP.
D. Gonzalo Muiños representante do grupo PSOE.
D. Jesús Castro Rodríguez, xefe do servizo de informática.
Dma. Inmaculada Viña Carregal, interventora xeral municipal.
D. Francisco Javier Castiñeira Izquierdo, director da asesoría xurídica municipal.

Secretario: D. Román Otero Ferreiro, xefe de sección de contratación.

Reúnese a mesa de contratación para dar conta da resolución do Tribunal superior de xustiza de Galiza desestimando ó recurso de apelación interposto polo Concello e a empresa R Cable, contra sentenza dictada polo Xulgado do contencioso administrativo núm. 1 de Santiago, que acordaba retrotraer este expediente, permitindo a empresa Telefonica Móviles SA- Telefónica de España SAU subsanar a falta de firma da súa documentación, que fora considerada como causa da súa exclusión da licitación no seu día.

Isto conlevará, unha vez subsanada a referida deficiencia formal, e así o reconece a sentenza, a valoración das ofertas según proceda, polo que acórdase dar traslado da documentación ó departamento de informática ós devanditos efectos.

Ás 9:45 horas levántase a sesión. Eu, como secretario, dou fe.

**Vº E PRACE
O PRESIDENTE DA MESA**



<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servicios 100.- JMIC		
<i>Documento</i> CON10I06E	<i>Expediente</i> CON/42/2012	



ACTA DA 2ª REUNIÓN DA MESA DE CONTRATACIÓN

LICITACIÓN: Servizo Corporativo de Telecomunicacións (telefonía fixa, telefonía móbil, comunicacións de datos e servizos adicionais) e Servizo de Centro de Atención ó Usuario (CAU) do Concello de Santiago de Compostela.

LUGAR, DATA E HORA: Sección de contratación, Rúa Presidente.Salvador Allende, nº 6-8, 17 de marzo de 2016, ás 9:00 horas.

ASISTENTES:

Presidente: D. Xan Duro Fernández.

Vocales: D. Alejandro Sánchez-Brunete, representante do grupo PP.
D. Gonzalo Muiños, representante do grupo PSOE.
D. Jesús Rodríguez Castro, xefe do servizo de informática.
Dna. Inmaculada Viña Carregal, interventora xeral municipal.
D. Francisco Javier Castiñeira Izquierdo, director da asesoría xurídica municipal.

Secretario: D. Román Otero Ferreiro, xefe de sección de contratación.

Reúnese a mesa de contratación para dar conta da subsanación da falta de firma apreciada na documentación da empresa Telefonica Móviles SA- Telefónica de España SAU, para o que se personou das dependencias do departamento de contratación o apoderado da empresa, constando a documentación acreditativa.

Tras verificar estas circunstancias os membros da mesa, o xefe do servizo de informática toma a palabra para propoñer a contratación dunha empresa externa que colaborará na valoración técnica das ofertas, en aspectos concretos e moi específicos, pero sempre baixo a supervisión do seu departamento e asumindo finalmente as súas conclusións.

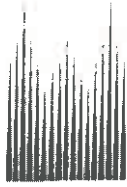
De conformidade co disposto no prego de aplicación, así como na propia lexislación de contratos, que autoriza á mesa de contratación a solicitar cantos informes técnicos estime oportunos, acórdase autorizar este asesoramente externo complementario, debendo realizarse polo departamento de informática os trámites necesarios para a súa contratación.

Ás 9.10 horas levántase a sesión. Eu, como secretario, dou fe.

**Vº E PRACE
O PRESIDENTE DA MESA**



O SECRETARIO DA MESA



21-6-2016

CON/42/2012

ASUNTO: INFORME DE AVALIACIÓN DAS OFERTAS ADMITIDAS AO PROCEDEMENTO ABERTO PARA A CONTRATACIÓN DO SERVIZO CORPORATIVO DE TELECOMUNICACIÓNS E SERVIZO DE CENTRO DE ATENCIÓN AO USUARIO DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA. (AVALIACIÓN DE OFERTAS CON RESPECTO A CRITERIOS NON AVALIABLES MEDIANTE CIFRAS OU PORCENTAXES E PUNTUACIÓN GLOBAL).

1. ANTECEDENTES

Con data 17 de marzo de 2016 a mesa de contratación acordou, a proposta desta xefatura, a contratación dunha asistencia técnica como apoio para a redacción do informe de avaliación das oferta técnicas, dado que pola súa complexidade e especificidade tecnolóxica considérase indispensable contar cos coñecementos de persoal titulado no ámbito das telecomunicacións.

Por este motivo, solicitouse oferta á empresa SIM (Soluciones Informáticas y Multimedia SL), que xa ten participado neste tipo de avaliacións, polo que o seu coñecemento permitirá axilizar o proceso.

Este gasto ten asociado a operación contable AD con número 220160003001, data 12/04/2016 e concepto "Contrato asistencia técnica. Regulación harmonizada servizo corporativo telecomunicacións e servizo de CAU do Concello".

Informada a empresa SIM da necesidade de comezar a avaliación das ofertas recibidas, asignou ao proxecto a Pablo Soto Cid, Enxeñeiro de Telecomunicación con número de colexiado 14.564.

2. OFERTAS ENTREGADAS PARA AVALIACIÓN

Con data 2 de maio de 2016 recíbese escrito de Contratación co que se achegan, ao obxecto de que se emita informe, as plicas que se indican de seguido:


- U.T.E. TELEFÓNICA DE ESPAÑA SAU – TELEFÓNICA MÓVILES DE ESPAÑA (en adiante, TELEFÓNICA)
- R CABLE Y TELECOMUNICACIONES DE GALICIA SA (en adiante, R)

3. CONSIDERACIÓNS XERÁIS SOBRE OS INFORMES

A primeira vez que se fixo esta avaliación, a pesar de terse analizado unha única oferta, redactouse un informe estruturado de tal xeito que, ademais de verificar o cumprimento dos requisitos mínimos, permitise documentar e puntuar cada apartado en base aos criterios establecidos no prego.

Nesta ocasión o informe trata de manter no posible un formato e criterio similar, calculando novamente puntuacións ou modificando apartados unicamente onde resulta necesario para reflectir as diferencias entre ambas ofertas.

A empresa SIM presenta dous informes, ambos con data 2 de xuño de 2016, cuxo contido se asume e sirve de base para este documento:



Informe de avaliación das ofertas admitidas ao procedemento aberto para a contratación do servizo corporativo de telecomunicacións e servizo de centro de atención ao usuario do Concello de Santiago de Compostela, con respecto aos criterios de adxudicación non avaliábeis mediante cifras ou porcentaxes.

Este informe actualízase en todos os apartados tendo en conta as dúas ofertas (R e TELEFÓNICA).

- Informe de avaliación das ofertas admitidas ao procedemento aberto para a contratación do servizo corporativo de telecomunicacións e servizo de centro de atención ao usuario do Concello de Santiago de Compostela, con respecto aos criterios de adxudicación avaliábeis mediante cifras ou porcentaxes.

Este informe mantén o contido orixinal, posto que xa foran avaliadas no seu momento todas as ofertas presentadas, agás no último punto ("5. Valoración global das ofertas e conclusión"), no que se actualiza a puntuación total das ofertas tendo en conta todos os criterios do prego.

4. AVALIACIÓN EN BASE A CRITERIOS NON AVALIABLES MEDIANTE CIFRAS OU PORCENTAXES

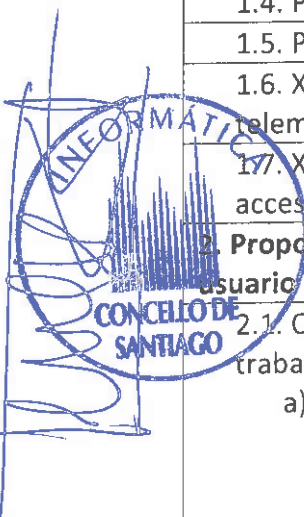
O informe estrutúrase seguindo o apartado de criterios de adxudicación do prego, e inclúe unha xustificación detallada para a puntuación asignada en cada apartado.

Reprodúcese de seguido a táboa de puntuacións para ambas ofertas:



SERVIZO DE INFORMÁTICA

CRITERIOS NON AVALIABLES MEDIANTE CIFRAS OU PORCENTAXES	MÁXIMA PUNTUACIÓN	R	TELEFÓNICA
1. Proposta técnica do servizo telecomunicacións	50	36,5	34,5
1.1. Solución tecnolóxica global	10	7	8
1.2. Plan de cobertura (rede móbil)	8	2,5	7
1.3. Servizo de aloxamento ou hosting proposto (dimensionamento, características técnicas, flexibilidade, etc.)	8	6,5	4,5
1.4. Plan de renovación tecnolóxica	8	7	5,5
1.5. Prestacións (ancho de banda, tráfico soportados, etc.)	8	6	4,5
1.6. Xestión do servizo (servizos, xestión de incidencias telemática, etc.)	4	4	2,5
1.7. Xestión e control de tráfico e gasto (servizos, accesibilidade e tratamento da información, etc.)	4	3,5	2,5
2. Proposta técnica do servizo de centro de atención ao usuario	25	9,5	10
2.1. Características técnicas da proposta e metodoloxía de traballo, en atención aos apartados: <ul style="list-style-type: none"> a) Melloras nos parámetros de servizo: Horario de atención e dispoñibilidade, actividade presencial, parámetros de atención (tempo máximo de resposta e resolución, etc.) b) Servizos adicionais relacionados co obxecto do contrato. c) Metodoloxía. Plan de actuación e mecanismos que apoien a mellora no funcionamento e xestión do parque informático e a atención aos usuarios. d) Recursos humanos adscritos directamente á execución do proxecto. 	20	9,5	10
2.2. Recursos humanos e materiais adicionais aos incluídos no equipo de traballo e dispoñibles directamente para o proxecto.	5	0	0
	MÁXIMA PUNTUACIÓN	R	TELEFÓNICA
TOTAL	75	46	44,5



Compróbase que as ofertas obteñen unha puntuación similar, o que é congruente co feito de que se trata de operadores recoñecidos no sector con elevada capacidade técnica.

O aspecto máis destacable da oferta de TELEFÓNICA e o plan de cobertura, mentres que a oferta de R aporta algunhas vantaxes en aspectos coma os servizos de aloxamento web, o plan de renovación tecnolóxica, as prestacións das liñas de datos, a xestión do servizo e o control de gasto e tráfico. No servizo de centro de atención ao usuario as puntuacións son similares.

5. PUNTUACIÓN FINAL DAS OFERTAS TENDO EN CONTA TODOS OS CRITERIOS

A modificación do informe relativo a criterios non avaliábles mediante cifras ou porcentaxes abriga a calcular de novo as puntuacións totais das ofertas, que quedan como se reflicte na táboa que se reproduce de seguido:

	MÁXIMA PUNTUACIÓN	R	VODAFONE	TELEFÓNICA
Criterios Non Avaliábles Mediante Cifras Ou Porcentaxes	75	46	0	44,5
Criterios Avaliábles Mediante Cifras Ou Porcentaxes	100	46,76	65	76,43
TOTAL	175	92,76	65	120,93

Tal e como se pode comprobar, a principal diferenza principal entre as dúas ofertas con máis puntuacións prodúcese no apartado de criterios avaliábles mediante cifras ou porcentaxes.

6. RESULTADO FINAL

En base aos resultados descritos, a oferta máis vantaxosa resulta ser a presentada pola U.T.E. TELEFÓNICA DE ESPAÑA SAU-TELEFÓNICA MÓVILES DE ESPAÑA.

Santiago de Compostela, 21 de xuño de 2016



 Asdo.: Jesús Rodríguez Castro



2-6-2016

SIMI 447

INFORME DE AVALIACIÓN DAS OFERTAS ADMITIDAS AO PROCEDEMENTO ABERTO PARA A CONTRATACIÓN DO SERVIZO CORPORATIVO DE TELECOMUNICACIÓNS E SERVIZO DE CENTRO DE ATENCIÓN AO USUARIO DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA, CON RESPECTO AOS CRITERIOS DE ADXUDICACIÓN AVALIABLES MEDIANTE CIFRAS OU PORCENTAXES

Data: 2/6/2016

0. Obxecto do informe e consideracións xerais

O presente informe avalía as ofertas admitidas para a contratación do servizo corporativo de telecomunicacións e servizo de centro de atención ao usuario do Concello de Santiago de Compostela con respecto aos criterios de adxudicación avaliados mediante cifras ou porcentaxes.

A valoración destes criterios realízase de forma cuantitativa, empregando as fórmulas e pautas especificadas no apartado "10.3.- Criterios de adxudicación" do prego administrativo.

As ofertas que se valoran neste informe corresponden aos licitantes **R Cable y Telecomunicaciones Galicia, Vodafone España e UTE Telefónica de España-Telefónica Móviles de España.**

As tres ofertas cumpren as esixencias do prego administrativo incluíndo unha oferta económica redactada segundo o modelo anexo ao prego, que non supera o orzamento de licitación e que inclúe o IVE como partida independente.

1. Oferta económica (65 puntos)

1.1. Oferta económica global (65 puntos)

Ningunha das tres ofertas económicas globais superan o orzamento de licitación establecido na cláusula 6 do prego administrativo, polo que se consideran válidas neste aspecto.

	Orzamento máximo de licitación	Oferta de R	Oferta de Vodafone	Oferta de Telefónica
Orzamento / Prezo sen IVE	289.830,51 € / ano	269.600,34 € / ano	211.359,32 € / ano	239.813,18 € / ano
IVE (21 %)	60.864,41 € / ano	56.616,07 € / ano	44.385,46 € / ano	50.360,77 € / ano

No artigo 85 do Regulamento Xeral da Lei de Contratos nas Administracións Públicas establécese que no caso de concorrer tres licitadores a súa oferta considerarase en principio temeraria se é inferior ao orzamento base en máis de 25 unidades porcentuais. A oferta de Vodafone incurriu neste suposto ao presentar unha baixa dun 27,07 %, non obstante a xustificación de dita baixa aportada polo licitador foi aceptada pola Mesa de Contratación polo que dita oferta se inclúe neste informe de valoración.

No tocante ao detalle de prezos cumprimentado segundo a táboa referida no Anexo V do prego administrativo, comprobouse que os prezos aportados nas tres ofertas non superan o importe máximo indicado en cada caso, cumprindo esta esixencia do prego.

Adicionalmente todas as ofertas inclúen o catálogo de produtos e servizos cos seus prezos correspondentes segundo especifica o modelo de proposición económica.

Para a valoración, segundo a pauta establecida nos criterios de adjudicación para este apartado, "asígnase a máxima puntuación á oferta con maior baixa con respecto ao orzamento máximo de licitación, e puntuacións proporcionais ao resto aplicando a fórmula F1 sobre a baixa".

A oferta de Vodafone presenta a maior baixa con respecto ao orzamento máximo de licitación polo que obtén a máxima puntuación. A puntuación das outras dúas ofertas obtense a partir da fórmula F1 definida no prego:

$$P_i = V_i / V_{max} * P_{max}$$

Onde: P_i = Puntuación obtida pola oferta i para ese apartado
 V_i = Valor do parámetro de cálculo na oferta i
 V_{max} = Valor máximo do parámetro de cálculo entre todas as ofertas válidas
 P_{max} = Máxima puntuación asignada ao apartado

Neste caso: P_{max} = 65
 V_R = 20.230,17 €
 $V_{Vodafone} = V_{max} = 78.471,19$ €
 $V_{Telefónica} = 50.017,33$ €

Aplicando ditos valores á fórmula, obtéñense as puntuacións finais:

Aspecto a valorar	Puntuación máxima	Oferta de R	Oferta de Vodafone	Oferta de Telefónica
Oferta económica global	65	16,76	65	41,43

2. Ferramentas ITIL e proximidade xeográfica do centro de atención ao usuario (10 puntos)

2.1. Achega de ferramentas informáticas para o seguimento de incidencias e xestión do proxecto con soporte ITIL (5 puntos)

Para a valoración deste apartado séguese o criterio establecido no prego administrativo de outorgar a máxima puntuación en caso de achegar sistema de xestión e de non outorgar puntuación en caso de non achegar ningún.

As ofertas de R e Telefónica inclúen o software GLPI: unha ferramenta web de software libre baseada en PHP para xestión de incidencias e inventario informático, conforme ITIL nivel 1, de uso estendido e promovido na actualidade por outras administracións. Por incluír dita ferramenta, que se considera acorde coa esixencia do prego, valórase este apartado coa máxima puntuación.

A oferta de Vodafone non menciona na oferta ningún dato relativo a ferramentas ITIL, polo que se puntúa con cero puntos.

Aspecto a valorar	Puntuación máxima	Oferta de R	Oferta de Vodafone	Oferta de Telefónica
Achega de ferramentas informáticas para o seguimento de incidencias e xestión do proxecto con soporte ITIL	5	5	0	5

2.2. Proximidade xeográfica da sede do persoal que prestará asistencia ao proxecto (5 puntos)

Para a valoración deste apartado séguese o criterio establecido no prego administrativo de outorgar a máxima puntuación en caso de dispor de sede ou oficina en Santiago, outorgar 2 puntos en caso de non dispor de sede en Santiago pero si en Galicia, e de non outorgar puntuación no resto dos casos.

As ofertas de R e Telefónica declaran que dispoñen de sede ou oficina en Santiago de Compostela. Por dispor de dita sede valórase este apartado coa máxima puntuación.

A oferta de Vodafone non menciona na oferta ningún dato relativo á sede, polo que se puntúa con cero puntos.

Aspecto a valorar	Puntuación máxima	Oferta de R	Oferta de Vodafone	Oferta de Telefónica
Proximidade xeográfica da sede do persoal que prestará asistencia ao proxecto	5	5	0	5

3. Melloras (25 puntos)

Para a valoración destes apartados séguese o criterio establecido no prego administrativo de outorgar a máxima puntuación en caso de aportar a correspondente mellora e de non outorgar puntuación en caso contrario.

3.1. Mellora M1. Sistema de almacenamento (cabina de disco e biblioteca de copias de seguridade segundo especificacións do prego) (20 puntos)

As ofertas de R e Telefónica inclúen como mellora un sistema de almacenamento composto por unha cabina de disco SAN HP P4300 e unha biblioteca de copias de seguridade HP StoreEver MSL. Inclúense as características de ambos elementos, que cumpren ou melloran as especificacións recollidas no apartado "4.6 Melloras Ao Obxecto Do Contrato" do prego de prescricións técnicas. Por incluír dita mellora que se considera que cumpre as esixencias do prego puntúanse ditas ofertas neste apartado.

A oferta de Vodafone non oferta ningunha mellora relativa a un sistema de almacenamento, polo que se puntúa con cero puntos.

Aspecto a valorar	Puntuación máxima	Oferta de R	Oferta de Vodafone	Oferta de Telefónica
Mellora M1. Sistema de almacenamento (cabina de disco e biblioteca de copias de seguridade segundo especificacións do prego).	20	20	0	20

3.2. Mellora M2. Sistema de información de presenza (1 puntos)

As oferta de R e Vodafone non inclúen como mellora un sistema de información de presenza, polo que non reciben puntuación neste apartado.

A oferta de Telefónica oferta o control de presenza Corporate IP de Telefónica baseado nun cliente software instalado no PC de usuario, a modo de cliente de mensaxería instantánea. A dispoñibilidade / presenza dos usuarios no seu PC combinada co estado de uso dos seus terminais móbil e fixo publícase a disposición doutros usuarios, permitindo coñecer información relativa á presenza dos usuarios. Por incluír dita mellora que se considera que cumpre as esixencias do prego puntúanse ditas ofertas neste apartado.

Aspecto a valorar	Puntuación máxima	Oferta de R	Oferta de Vodafone	Oferta de Telefónica
Mellora M2. Sistema de información de presenza.	1	0	0	1

3.3. Mellora M3. Sistema de xestión remota de terminais (2 puntos)

As ofertas de R e Vodafone non inclúen como mellora un sistema de xestión remota de terminais, polo que non reciben puntuación neste apartado.

A oferta de Telefónica inclúe as funcionalidades de xestión remota de terminais dos seus terminais Blackberry a través do servidor BES (Blackberry Enterprise Server). Permite tarefas

de configuración sobre contas, eliminación de mensaxes pendentes, instalación de aplicacións, backups e aplicar políticas de seguridade. Tamén se permite a funcionalidade "remote wipe" en caso de roubo ou extravío do terminal, que permite remotamente eliminar os emails almacenados e bloquear o terminal. Por incluír dita mellora que se considera que cumpre as esixencias do prego puntúanse ditas ofertas neste apartado.

Aspecto a valorar	Puntuación máxima	Oferta de R	Oferta de Vodafone	Oferta de Telefónica
Mellora M3. Sistema de xestión remota de terminais.	2	0	0	2

3.4. Mellora M4. Sistema de disco duro virtual (2 puntos)

As ofertas de R e Vodafone non inclúen como mellora un sistema de disco duro virtual, polo que non recibe puntuación neste apartado.

A oferta de Telefónica inclúe unha solución de Disco Duro Virtual con 1 TB compartido entre 20 discos duros virtuais/usuarios, cun reparto configurado polo Concello. Por incluír dita mellora que se considera que cumpre as esixencias do prego puntúase esta oferta neste apartado.

Aspecto a valorar	Puntuación máxima	Oferta de R	Oferta de Vodafone	Oferta de Telefónica
Mellora M4. Sistema de disco duro virtual.	2	0	0	2

4. Resumo de puntuación nos criterios de adxudicación avaliados mediante cifras ou porcentaxes

CRITERIOS AVAILABLES MEDIANTE CIFRAS OU PORCENTAJES	MÁXIMA PUNTUACIÓN	R	VODAFONE	TELEFÓNICA
1. Oferta económica	65	16,76	65	41,43
1.1. Oferta económica global. Asignarase a máxima puntuación á oferta con maior baixa con respecto ao orzamento máximo de licitación, e puntuacións proporcionais ao resto aplicando a fórmula F1 sobre a baixa. Para a consideración de ofertas desproporcionadas ou temerarias aplicarase o establecido no artigo 85 do Regulamento Xeral da Lei de Contratos nas Administracións Públicas.	65	16,76	65	41,43
2. Ferramentas ITIL e proximidade xeográfica do centro de atención ao usuario	10	10	0	10
2.1. Achega de ferramentas informáticas para o seguimento de incidencias e xestión do proxecto con soporte ITIL, segundo as seguintes valoracións: - Achega sistema de xestión: 5 puntos. - Non achega sistema de xestión: 0 puntos.	5	5	0	5
2.2. Proximidade xeográfica da sede do persoal que prestará asistencia ao proxecto, segundo as seguintes valoracións: - Sede ou oficina en Santiago: 5 puntos. - Sen sede en Santiago pero con sede en Galicia: 2 puntos - Resto: 0 puntos	5	5	0	5
3. Melloras	25	20	0	25
3.1. Mellora M1. Sistema de almacenamento (cabina de disco e biblioteca de copias de seguridade segundo especificacións do prego) - Achega mellora: 20 puntos. Non achega mellora: 0 puntos.	20	20	0	20
3.2. Mellora M2. Sistema de información de presenza. - Achega mellora: 1 punto. Non achega mellora: 0 puntos.	1	0	0	1
3.3. Mellora M3. Sistema de xestión remota de terminais. - Achega mellora: 2 puntos. Non achega mellora: 0 puntos.	2	0	0	2
3.4. Mellora M4. Sistema de disco duro virtual. - Achega mellora: 2 puntos. Non achega mellora: 0 puntos.	2	0	0	2
	MÁXIMA PUNTUACIÓN	R	VODAFONE	TELEFÓNICA
TOTAL	100	46,76	65	76,43

Como resultado da avaliación dos criterios recollidos nos pregos de condicións, conclúese que a oferta presentada por **UTE Telefónica de España-Telefónica Móviles de España** é a máis vantaxosa no que respecta aos criterios de adxudicación avaliados mediante cifras ou porcentaxes, nos que recibe unha elevada puntuación por presentar unha oferta económica cunha baixa apreciable e por satisfacer tódolos criterios avaliados restantes.

5. Valoración global das ofertas e conclusión

De seguido preséntanse conxuntamente o resultado das valoracións das ofertas segundo os diferentes criterios establecidos no prego administrativo:

	MÁXIMA Puntuación	R	VODAFONE	TELEFÓNICA
Criterios Non Avaliables Mediante Cifras Ou Porcentaxes	75	46	0	44,5
Criterios Avaliables Mediante Cifras Ou Porcentaxes	100	46,76	65	76,43
TOTAL	175	92,76	65	120,93

Como resultado da avaliación global das diferentes ofertas seguindo as pautas e criterios establecidos nos pregos de condicións, conclúese finalmente que a oferta presentada por **UTE Telefónica de España-Telefónica Móviles de España** é a máis vantaxosa no cómputo global, representando unha solución axeitada ás necesidades do Concello de Santiago de Compostela.

Santiago de Compostela, 2 de xuño de 2016

Pablo Soto Cid
Enxeñeiro de Telecomunicación
Colexiado nº 14.564

2-6-2016

sim

INFORME DE AVALIACIÓN DAS OFERTAS ADMITIDAS AO PROCEDEMENTO ABERTO PARA A CONTRATACIÓN DO SERVIZO CORPORATIVO DE TELECOMUNICACIÓNS E SERVIZO DE CENTRO DE ATENCIÓN AO USUARIO DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA, CON RESPECTO AOS CRITERIOS DE ADXUDICACIÓN **NON AVALIABLES** MEDIANTE CIFRAS OU PORCENTAXES

Data: 2/6/2016

0. Obxecto do informe e consideracións xerais

O presente informe avalía as ofertas admitidas para a contratación do servizo corporativo de telecomunicacións e servizo de centro de atención ao usuario do Concello de Santiago de Compostela con respecto aos criterios de adxudicación non avaliados mediante cifras ou porcentaxes.

A valoración destes criterios realízase de forma cualitativa, a miúdo contemplando diferentes aspectos que se puntuán por separado con pesos que procuran reflexar a importancia de cada aspecto dentro de dito criterio xeral, e pretende plasmar a calidade técnica das ofertas e o cumprimento dos mínimos esixidos nos pregos de condicións. Os diferentes apartados principais do informe seguen a estrutura dos criterios definidos no prego administrativo.

Nunha versión previa deste informe realizouse a valoración dunha única oferta admitida, correspondente a **R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.** (en adiante R). Dito informe realizouse sen outro marco de referencia que os pregos de prescricións, a situación actual do Concello de Santiago naquel momento e as capacidades tecnolóxicas dos operadores no momento actual.

Nesta nova versión incorporouse para a súa valoración a oferta da **U.T.E. Telefónica de España SAU – Telefónica Móviles España** (en adiante Telefónica). Aínda que se respectou a estrutura do informe anterior e o foco nos aspectos xa avaliados na meirande parte do informe, un informe comparativo entre varias ofertas debe outorgar puntuacións que reflexen as diferentes calidades das solucións ofertadas empregando como referencia as mellores e peores ofertas en cada apartado. Por este motivo algunhas puntuacións obtidas previamente na oferta de R foron modificadas nesta versión ao dispor da referencia doutro licitador.

Ambas ofertas cumpren as esixencias do prego administrativo no referido ao contido do sobre nº 2, en canto a que *“as proposicións dos licitadores estarán estruturadas conforme ó establecido no prego de prescricións técnicas, aportando toda a documentación necesaria para a valoración dos criterios de adxudicación”*, a que *“as proposicións incluírán un índice que permita acceder directamente ós puntos da oferta, nos que se definen as características correspondentes a cada apartado”* e a que *“Da documentación aportada no sobre no 2 non revelará ningún dato relativo á oferta económica contida no sobre no 3”*.

1. Proposta técnica do servizo telecomunicacións (50 puntos)

1.1. Solución tecnolóxica global (10 puntos)

Para a avaliación deste apartado tómase en consideración a solución tecnolóxica aportada para cada un dos servizos corporativos:

- Telefonía fixa (3 puntos)
- Comunicacións de datos (4 puntos)
- Telefonía móbil (3 puntos)

Non se avaliarán neste apartado aspectos que se teñan en conta na valoración dos outros criterios de adxudicación.

Telefonía fixa (3 puntos)

Puntuáronse as seguintes cualidades das ofertas:

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Centraliñas MD110	1	0	1
Enlaces coa rede pública	1	0	0
Extensións	1	1	0,5
TOTAL: Telefonía fixa	3	1	1,5

No que respecta ás centraliñas MD110, a oferta de R mantén a topoloxía de rede así como as capacidades e versión actual da centraliña (BC12+). Non oferta a instalación de novas tarxetas que aumenten a capacidade dos LIM.

A oferta de Telefónica inclúe unha reorganización da plataforma MD110, trasladando o LIM de Vite a Raxoi para alixerar a carga do seu módulo, e unha actualización das tarxetas de extensións analóxicas a outras máis modernas que engaden novos servizos aos terminais analóxicos como presentación de nome e número chamante.

Valórase con cero puntos a oferta de R, sendo unha configuración válida e que cumpre o prego de prescricións técnicas, por non mellorar a instalación actual da plataforma, en particular na centraliña principal de Raxoi que presenta unha grande ocupación. Valórase con un punto a oferta de Telefónica pola alixeración da carga do módulo principal en Raxoi e pola actualización tecnolóxica que se traduce en novas funcionalidades nos terminais analóxicos.

No que respecta aos enlaces coa rede pública, ambas ofertas manteñen a topoloxía actual de 3 primarios RDSI nas sedes de Raxoi, Galeras e Estación de Bus. Sendo unha configuración válida e que cumpre o prego de prescricións técnicas, valórase este aspecto con cero puntos por non mellorar a instalación actual do Concello de Santiago.

No que respecta ao tratamento das extensións, a oferta de R inclúe a migración das 118 extensións Ibercom remotas: 80 serán migradas a extensións IP (aquelas ubicadas en sedes con rede de fibra ou que serán provistas de servizo de VPN de datos), e as 38 restantes serán migradas a extensión móbil utilizando liñas analóxicas (o que permite que un terminal conectado á rede pública se conecte ao sistema MD110 ao descolgar o terminal, adquirindo funcións de

extensión e recibindo o usuario ton de marcaxe de xeito transparente, efectuando as comunicacións co exterior exclusivamente a través dos primarios de acceso da rede de telefonía).

A oferta de Telefónica inclúe a migración de 95 extensións Ibercom remotas a extensións IP (aquelas ubicadas en sedes con rede de fibra ou que serán provistas de servizo de VPN de datos), e as 23 restantes seguirán coa solución vixente.

Valórase en ambas ofertas con medio punto a integración das extensións remotas susceptibles de ser migradas a extensións IP pola homoxeneidade que supón no tratamento das extensións, e con medio punto adicional á oferta de R polo aporte dunha solución que integra ás restantes extensións remotas aportando funcionalidades propias de extensións analóxicas.

Comunicacións de datos (4 puntos)

O ancho de banda e os caudais de acceso ofertados valóranse no criterio de adxudicación relativo ás Prestacións (ancho de banda, tráfico soportados, etc). Puntuáronse as seguintes cualidades das ofertas:

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Acceso VPN	1,5	1,5	1,5
Acceso Internet	1,5	1,5	1,5
Equipos activos da rede	0,5	0,5	0,5
Outras funcionalidades: firewall, reenvío de correo, xestión DNS, direccionamento público, etc.	0,5	0,5	0,5
TOTAL: Comunicacións de datos	4	4	4

No que respecta á solución de acceso VPN, a oferta de R propón para o acceso principal unha conexión Metroethernet na sede do Pazo de Raxoi, redundada cun acceso das mesmas características e prestacións na sede de Frei Rosendo Salvado. Os accesos das sedes non conectadas mediante a rede de fibra propiedade do Concello serán realizados mediante tecnoloxía ADSL na grande maioría dos casos agás un acceso mediante tecnoloxía cable.

A oferta de Telefónica para o acceso VPN propón para o acceso principal unha conexión Macrolan a través de fibra óptica na sede do Pazo de Raxoi, redundada cun acceso das mesmas características e prestacións na mesma sede. Os accesos das sedes non conectadas mediante a rede de fibra propiedade do Concello serán realizados mediante tecnoloxía ADSL.

En ambas ofertas, as conexións Metroethernet e Macrolan nos accesos principais baseados en fibra óptica ofrecen fiabilidade, favorecen a escalabilidade e o establecemento de protocolos de calidade de servizo. Ambas solucións de VPN están baseadas no protocolo MPLS, o que permite grandes prestacións polo etiquetado e tratamento dos paquetes de información e conseguinte asignación de calidade de servizo mediante circuitos virtuais. Por outra banda, a homoxeneidade entre os accesos principal e de respaldo redundan na experiencia do usuario ao non percibirse merma nas capacidades durante o uso do acceso secundario. Por estas consideracións outórganse a máxima puntuación a ambas ofertas neste apartado.

No que respecta á solución de acceso a Internet, a oferta de R propón para o acceso principal outra conexión Metroethernet na sede do Pazo de Raxoi, redundada cun acceso das mesmas

características e prestacións na sede de Frei Rosendo Salvado. Os accesos das sedes con acceso a Internet independente serán realizados mediante tecnoloxía ADSL na grande maioría dos casos agás un acceso mediante tecnoloxía cable.

A oferta de Telefónica para o acceso a Internet propón para o acceso principal outra conexión Macrolan na sede do Pazo de Raxoi, redundada cun acceso das mesmas características e prestacións na mesma sede. Os accesos das sedes con acceso a Internet independente serán realizados mediante tecnoloxía ADSL.

En ambas ofertas, os accesos principais e de respaldo a Internet son independentes dos accesos á rede VPN. Polas características técnicas das conexións xa comentadas, pola independencia cos accesos á rede VPN, e pola redundancia automatizada de idénticas prestacións ao acceso principal, outórganse a máxima puntuación a ambas ofertas neste apartado.

No que respecta aos equipos activos da rede, a oferta de R inclúe equipos Cisco para os accesos principal e de respaldo da VPN, nas conexións VPN das sedes e nos accesos principal e de respaldo a Internet. A oferta de Telefónica inclúe equipos Cisco para os accesos principal e de respaldo da VPN e nas conexións VPN das sedes, e equipos Juniper SRX nos accesos principal e de respaldo a Internet. Neste sentido o subministro dos equipos de ambas ofertas considérase de gama alta, agás os accesos ADSL independentes a Internet que se consideran de gama estándar (Draytek no caso de R e sen especificar no caso de Telefónica). Por outorgar equipos de gama alta en todos os accesos da VPN e nos principais dos accesos a Internet considérase que as ofertas puntúan neste apartado.

No que respecta a outras funcionalidades, a oferta de R cumpre coas esixencias do prego en canto a ofertar a posibilidade de relay de correo empregando os equipos do Datacenter, tarefas de xestión das DNS e outorgamento de direccionamento público IP (32 + 9 IP's públicas inicialmente, mais direccións adicionais na medida que sexan necesarias baixo xustificación). A maiores, a oferta inclúe un servizo de firewall integrado nos accesos a Internet, que inclúe filtrado de accesos cara o interior e exterior e seguridade a nivel de aplicación (antivirus, antispam, filtrado de URLs, control P2P).

A oferta de Telefónica cumpre coas esixencias do prego nos mesmos aspectos: xestión das DNS, direccionamento público (todas as direccións necesarias de xeito xustificado ata 256) e relay de correo empregando servidores de Telefónica con antispam de correo incorporado. A maiores, a oferta inclúe un servizo de firewall integrado nos accesos entrantes e saíntes a Internet a nivel de paquete, así como antispam, filtrado de URLs, e proxy.

Polas ditas funcionalidades adicionais engadidas neste servizo considérase que as ofertas puntúan neste apartado.

Telefonía móbil (3 puntos)


O catálogo de terminais valórase no criterio de adxudicación relativo ao Plan de renovación tecnolóxica. Puntuáronse as seguintes cualidades das ofertas:

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Interface co servizo de telefonía fixa	1	0	0,5
Funcionalidades	2	2	2
TOTAL: Telefonía móbil	3	2	2,5

No que respecta á interface co servizo de telefonía fixa, a oferta de R inclúe a instalación dun acceso primario RDSI na sede do Pazo de Raxoi para a interconexión da rede privada virtual móbil e a rede de telefonía fixa. A solución permite a marcación abreviada en ambos sentidos (móbil a extensión fixa e extensión fixa a móbil), e en caso de avaría permite desviar chamadas do primario de móbil sobre un primario de telefonía fixa. A oferta fai mención a que en caso de saturación poderá prepararse un plan de desbordamento pola rede de telefonía fixa, sen concretar detalles, equipos ou mecanismos. Tamén se inclúe, en caso de ser necesarias, 10 equipos Lincea para a simulación de liña telefónica fixa a partir da rede móbil.

A oferta de Telefónica mantén o esquema previo dun acceso primario RDSI na sede do Pazo de Raxoi para a interconexión das redes de telefonía fixa e móbil, así como se manteñen os 10 equipos Lincea de conversión de telefonía fixa a GSM e as funcionalidades requiridas de marcación abreviada. A oferta define un procedemento para garantir unha capacidade suficiente no enlace e evitar desbordamentos, consistente na realización de informes de ocupación cunha periodicidade acordada co Concello e, a partir dos resultados, establecer os enlaces adicionais necesarios para garantir un 25% de capacidade vacante.

Sendo unha configuración válida e que cumpre o prego de prescricións técnicas, valórase con cero puntos a oferta de R neste aspecto por non mellorar a instalación actual do Concello de Santiago e por non definir o mecanismo de prevención de desbordamento. A oferta de Telefónica tampouco mellora a instalación actual de partida do Concello de Santiago, pero valórase con medio punto a definición dun procedemento para evitar desbordamentos e compromiso de manter valores cuantitativos de capacidade vacante.



No que respecta ás funcionalidades da rede móbil, a oferta de R define un catálogo que inclúe envíos masivos de mensaxería mediante plataformas de R, integración dos buzóns de voz de terminais fixos e móbiles recibindo as mensaxes nunha conta de correo electrónico, tarxetas duais (dous números na mesma SIM recibindo chamadas no mesmo terminal), multitaxeta (2 SIMs coa mesma numeración que soan simultaneamente), sincronización do correo e calendario corporativos, aviso de dispoñibilidade mediante SMS, grupos de salto, ocultación de número chamante en calquera terminal, e outras habituais nos terminais de consumo (axenda, restrición de chamadas). A plataforma de mensaxería masiva permite a integración con aplicacións do Concello e envíos programados e personalizados, incluíndo un paquete de 10.000 SMS para envío masivo. Tamén se oferta a posibilidade de outorgar direccionamento privado aos terminais para a conexión coa rede corporativa.

A oferta de Telefónica define un catálogo de funcionalidades que inclúe a definición de perfís de usuario, retención, desvío e espera de chamadas, buzón de voz, retrochamada automática trala recuperación de dispoñibilidade do número chamado, identificación de chamante, ocultación de identidade, restrición de chamadas, multiconferencia a seis, transferencia de chamada, tarxeta dual (2 liñas nunha única tarxeta SIM), multitaxeta (4 tarxetas SIM coa mesma numeración que soan simultaneamente), mensaxes cortos SMS e multimedia MMS, axenda electrónica remota (almacenamento na rede de Telefónica dunha copia de seguridade dos contactos), mantemento de numeración privada en roaming. Para mensaxería masiva ofrécese de xeito paralelo unha plataforma de mensaxería web e unha aplicación con cliente Windows, en ambos casos asociando o envío de mensaxes a unha liña móbil existente. Tamén se incorpora a aplicación do protocolo CAMEL que permite o emprego de numeración abreviada e outras funcionalidades corporativas en roaming. Por outra banda, mantén o servizo de correo corporativo Blackberry Enterprise Server con licencias para 90 usuarios.

Considérase que en ambas ofertas a funcionalidade da rede móbil é ampla e cubre todas as posibles necesidades actuais do Concello de Santiago neste aspecto, valorando en ambos casos

as facilidades dun servizo de grande aplicación para unha administración pública como é o envío masivo de mensaxería. O mantemento do servizo de correo Blackberry (BES) en Telefónica derivase necesariamente da inclusión de terminais Blackberry na gama de terminais, e habida conta que os terminais de navegación de ambas ofertas son compatibles con Exchange 2010, non se considera como factor diferenciador. Ambas ofertas presentan algunhas características diferenciais con respecto á outra (como o paquete de SMS e direccionamento privado no caso de R ou a numeración privada en roaming e multitaxeta para 4 SIM de Telefónica), pero non son fundamentais para o desenvolvemento habitual do servizo, polo que se valora a ambas ofertas coa máxima puntuación.

Valoración final do apartado: Solución tecnolóxica global

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Telefonía fixa	3	1	1,5
Comunicacións de datos	4	4	4
Telefonía móbil	3	2	2,5
TOTAL: Solución tecnolóxica global	10	7	8

1.2. Plan de cobertura (rede móbil) (8 puntos)

A partir das especificacións do prego de prescricións técnicas para a avaliación deste apartado, a valoración ten en conta os seguintes aspectos da oferta:

- Mapas de cobertura (5 puntos)
- Solucións de cobertura indoor en edificios administrativos (2 puntos)
- Países e operadores con acordos de itinerancia (1 punto)

Mapas de cobertura (5 puntos)

Puntuáronse as seguintes cualidades das ofertas, considerando que a cobertura municipal ten máis relevancia que a cobertura supramunicipal para o desempeño das tarefas do persoal do Concello de Santiago:

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Detalle técnico dos mapas	1	0,5	1
Cobertura municipal	3	1,5	3
Cobertura supramunicipal	1	0,5	1
TOTAL: Mapas de cobertura	5	2,5	5

A oferta de R inclúe mapas de cobertura diferenciados de 2G e 3G a escala municipal, autonómica e nacional. En cada mapa marca cualitativamente os niveis de cobertura mediante código de tres cores indicando cobertura alta/media/baixa.

A oferta de Telefónica inclúe mapas de cobertura diferenciados de 2G e 3G a escala municipal, provincial e nacional. En cada mapa diferéncianse cualitativamente niveis de cobertura

mediante cores, no caso de 3G diferenciando entre sen cobertura, cobertura de voz e cobertura de voz e datos.

No tocante ao detalle técnico dos mapas incluídos, valórase en ambas ofertas con medio punto a diferenciación entre ambas redes 2G e 3G e a inclusión da escala de cores que outorga unha apreciación cualitativa do nivel de servizo esperado. O medio punto restante outórgase a Telefónica pola superior definición e escala de representación da información presentada.

No tocante á cobertura municipal, a partir dos mapas incluídos na oferta de R estímase que a práctica totalidade do Concello de Santiago disporía de cobertura 3G, así como unha cobertura do 100% en 2G que daría servizo nos poucos puntos de sombra da rede 3G. A oferta de Telefónica mostra nos mapas aportados unha cobertura total do concello tanto en 3G como en 2G. Ademais, aporta información numérica da cobertura de cada núcleo do Concello de Santiago, diferenciando entre tecnoloxías (2G, UMTS e HSDPA), área cuberta e poboación cuberta. Pola maior cobertura de Telefónica exposta visualmente e de xeito cuantitativo, outórgaselle a dita oferta a puntuación total neste apartado. A puntuación da oferta de R rebáixase con respecto á puntuación máxima nun punto pola ausencia de información cuantitativa de cobertura dos servizos no concello e en medio punto pola diferenza de cobertura na rede 3G.

No tocante á cobertura supramunicipal, na oferta de R apréciase unha boa cobertura 2G por todo o territorio e a cobertura 3G máis restrinxida aos núcleos e ás principais vías de comunicación, non obstante considérase que a cobertura 3G outorgada debería satisfacer suficientemente a meirande maioría das circunstancias nas que un terminal se atopase fóra do Concello. A oferta de Telefónica mostra unha cobertura apreciablemente superior tanto en 2G como en 3G, polo que se valora coa máxima puntuación.

Solucións de cobertura indoor en edificios administrativos (2 puntos)

O prego de prescricións técnicas fai mención das necesidades de cobertura no interior dos edificios administrativos, en particular pola condición de edificios históricos, e de que os ofertantes deberán incluír na súa proposta técnica, de ser necesarias, o detalle das actuacións necesarias para garantir a cobertura indoor.

A oferta de R inclúe na súa introdución da oferta técnica o compromiso a cumprir todos os requisitos establecidos nos pregos aínda no suposto de que non estivese expresamente recollidas na memoria da oferta, polo que asume o compromiso de outorgar cobertura no interior dos edificios administrativos, e podendo detectarse e corrixirse durante as auditorías posteriores a adxudicación as posibles deficiencias a este respecto. Non obstante, a non inclusión na oferta das posibles actuacións que se poderían levar a cabo para suplir ditas deficiencias puntúase con cero puntos.

A oferta de Telefónica indica que implantará solucións para que a cobertura acade a totalidade do interior de todos os edificios mediante repetidores e antenas sempre que o Concello o considere oportuno, e que as peticións de cobertura serán resoltas nun prazo inferior a catro semanas. Valórase este apartado coa metade da puntuación polo compromiso explícito de cobertura completa e pola introdución dun prazo concreto de resolución para as peticións de cobertura, non outorgándose o resto da puntuación por non aportar detalle das actuacións que se efectuarían para garantir a cobertura indoor.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Soluciones de cobertura indoor en edificios administrativos	2	0	1

Países e operadores con acordos de itinerancia (1 punto)

Neste apartado valórase a información aportada polos licitantes no que respecta á cobertura de servizo nos viaxes ao estranxeiro. O prego de prescricións técnicas fai mención da necesidade de incluír a lista completa de países e operadores cos que o operador licitante teña asinados acordos de itinerancia.

A oferta de R menciona que proporciona cobertura internacional mediante acordos en máis de 168 países con acordos con máis de 400 operadores, incluíndo os países europeos. O listado de países e operadores con acordos de itinerancia facilítase en forma de URL que indica a situación do recurso para a súa consulta en Internet.

A oferta de Telefónica inclúe un listado de países e operadores cos que mantén acordos de roaming, mencionando acordos con 590 operadores terrestres.

Valórase a oferta de R con cero puntos xa que se considera que o listado debería incluírse explicitamente na oferta sen recurrir a un recurso externo, que pola súa propia condición podería ser modificado con posterioridade á entrega da oferta. Valórase a oferta de Telefónica con un punto pola inclusión explícita dos acordos e pola cobertura mundial que manifesta.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Países e operadores con acordos de itinerancia	1	0	1

Valoración final do apartado: Plan de cobertura (rede móbil)

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Mapas de cobertura	5	2,5	5
Soluciones de cobertura indoor en edificios administrativos	2	0	1
Países e operadores con acordos de itinerancia	1	0	1
TOTAL: Plan de cobertura	8	2,5	7

1.3. Servizo de aloxamento ou hosting proposto (dimensionamento, características técnicas, flexibilidade, etc.) (8 puntos)

A partir das especificacións do prego de prescricións técnicas para a avaliación deste apartado, a valoración ten en conta os seguintes aspectos da oferta:

- Solución de virtualización (1 punto)
- Características dos servidores virtuais (2 puntos)
- Conectividade a Internet (1 punto)

- Centro de Proceso de Datos (1 punto)
- Copias de seguridade (1 punto)
- Servizos profesionais para xestión (1 punto)
- Servizos adicionais (1 punto)

Solución de virtualización (1 punto)

Neste apartado valórase a plataforma tecnolóxica utilizada para ofrecer o servizo de virtualización.

Tanto a oferta de R como a de Telefónica empregan unha solución baseada en tecnoloxía VMWare. Por ser un referente de eficacia contrastada a nivel mundial en solucións de virtualización e por ser unha arquitectura flexible que permite o escalado da solución, valórase este apartado con un punto nas dúas ofertas. A maiores, a importación dos servidores actuais do Concello de Santiago facilitaríase en grande medida xa que utilizan a mesma plataforma.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Solución de virtualización	1	1	1

Características dos servidores virtuais (2 puntos)

Neste apartado valóranse as características dos servidores virtuais ofertados con respecto aos servidores actuais do Concello.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Servidores para servizos Web municipais (perfil 1)	1	1	0
Servidores para microsites (perfiles 2 e 3)	1	1	0
TOTAL: Características dos servidores virtuais	2	2	0

No que respecta aos servidores para os servizos web municipais, o prego require unha solución para as necesidades de proyecto web de Perfil 1 que actualmente o Concello soporta con dous servidores. Neste aspecto a oferta de R inclúe dous servidores que duplican aos actuais en memoria RAM (4 GB fronte a 2 GB) e capacidade de disco (50+50 GB fronte a 20+30 GB), e coinciden cos actuais no número de CPUs (2). A oferta de Telefónica inclúe dous servidores que coinciden cos actuais en memoria RAM (2 GB), capacidade de disco (50 GB) e número de CPUs (2).

Por duplicar a oferta de R as prestacións actuais en canto a memoria e almacenamento, que se consideran as máis importantes no rendemento das tarefas a desempeñar polos servidores, valórase este aspecto nun punto, mentres que a oferta de Telefónica valórase en cero puntos por igualar as prestacións da solución actual.

No que respecta aos microsites definidos no prego como perfiles 2 e 3, o Concello emprega actualmente catro servidores coas características definidas no perfil 2. Neste aspecto a oferta de R inclúe dúas solucións diferenciadas. Para os microsites do Perfil 2, a oferta de R inclúe catro hosting multiweb que melloran características dos catro servidores utilizados actualmente polo Concello a tal efecto, como o espazo web (20 GB fronte a 10 GB), o espazo para un número ilimitado de Bases de Datos (15 GB fronte a 11 GB) e o número de contas de correo (400 de 1 GB fronte a 100), así como un volume de transferencia ilimitado. Para os microsites do Perfil 3, a oferta de R inclúe un servidor virtual adicional de características similares aos servidores incluídos para o perfil 1 pero con maior almacenamento (200 GB fronte a 100 GB). Por outra banda, a oferta de Telefónica ofrece unha solución única para ambos perfiles, incorporando catro servidores que mellora a capacidade do espazo web (16 GB fronte a 10 GB) dos catro servidores utilizados actualmente polo Concello, e define características como 4 GB de espazo de correo, 50 bases de datos MySQL e 50 GB de transferencia mensual.

Neste aspecto considérase que a oferta de R amplía cuantitativamente as prestacións dos elementos de hosting web e inclúe un servidor adicional, valorándose este aspecto nun punto. A oferta de Telefónica presenta prestacións inferiores á de R nos catro hosting web, non aporta un servidor virtual adicional como a oferta de R e inclúe limitación de transferencia mensual de tráfico. Por estas diferencias significativas valórase a oferta de Telefónica neste apartado con cero puntos.

Conectividade a Internet (1 punto)

Neste apartado valórase a conectividade a Internet dos servizos de aloxamento. Considérase que a valoración deste aspecto corresponde a este criterio de valoración e non ao criterio "1.5. Prestacións (ancho de banda, tráfico soportados, etc.)", para que deste xeito todos os aspectos non avaliábeis mediante cifras do servizo de aloxamento queden englobadas dentro do criterio de valoración homónimo.

Na oferta de R os servidores presentan unha conectividade a Internet con caudal de 200 Mbps, o que supera amplamente a conectividade dos servidores virtuais actuais do Concello (2 Mbps). Polo incremento de prestacións e por considerarse unha prestación axeitada e moi competitiva, valórase este aspecto nun punto.

Na oferta de Telefónica os servidores presentan unha conectividade con caudal 100 Mbps dentro da rede corporativa, e un acceso con caudal de 2 Mbps con percentil de 95% en caso de acceso a través de Internet. Valórase este aspecto en medio punto comparativamente co caudal provisto pola oferta de R.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Conectividade a Internet	1	1	0,5

Centro de Proceso de Datos (1 punto)

Neste apartado valórase a descrición e adecuación do Centro de Proceso de Datos que aloxará os servidores.

A oferta de R describe a grandes rasgos a súa infraestrutura de CPDs (dous nodos: A Coruña e Vigo) e as medidas de seguridade, lóxicas e físicas. Tamén aporta a posibilidade de facilitar o acceso físico ás instalacións ao persoal designado polo Concello de Santiago.

A oferta de Telefónica describe con detalle a súa infraestrutura de CPDs (dous nodos: Madrid e Barcelona). Aporta datos precisos e cuantitativos das súas capacidades e parámetros de funcionamento, abarcando as características dos centros de transformación, sistemas de SAI, grupos electrógenos, climatización, extinción de incendios e mecanismos de seguridade.

Considérase que a oferta de R enumera funcionalidades e características que responden axeitadamente ás necesidades presentadas para un correcto desenvolvemento do servizo e coas garantías necesarias, pero que a oferta de Telefónica aporta información precisa que permite avaliar de xeito cuantitativo as prestacións da infraestrutura. Adicionalmente, considérase que as características ofertadas por Telefónica responden amplamente ás necesidades do servizo a nivel físico e operativo. Por este motivo outórgase a máxima puntuación a Telefónica e a metade da puntuación á oferta de R.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Centro de Proceso de Datos	1	0,5	1

Copias de seguridade (1 punto)

Neste apartado valórase o sistema de copias de seguridade automatizadas dos servidores.

A oferta de R describe para os diferentes servidores un período de retención de 2 meses, o que supón un incremento do 100% con respecto a esixencia do prego (1 mes para os servidores de perfil 1). Por outra banda, presenta unha periodicidade diaria da copia, que se efectúa de xeito incremental a diario e por completo un día á semana. Ademais a copia de seguridade realízase a nivel de datos e sistemas operativos, polo que a copia é completa.

A oferta de Telefónica propón un período de retención de 30 días para o perfil 1, con copia de periodicidade diaria incremental e completa semanal. A copia de seguridade realízase para a capacidade total do disco ofertado, polo que a copia é completa.

Valóranse con medio punto ambas propostas como de altas prestacións pola copia diaria incremental que reduce o tempo de copia e redundará nun menor tempo de incidencia no rendemento dos servidores, e por realizarse backup completo dos servidores. A oferta de R recibe medio punto adicional por duplicar o período de retención nos servidores de perfil 1.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Copias de seguridade	1	1	0,5

Servizos profesionais para xestión (1 punto)

Neste apartado valóranse os servizos profesionais dispoñibles para a xestión de seguridade e monitorización.

A oferta de R céntrase nos servizos de soporte que se prestarán en canto a consultoría e reinxeniería dos servizos e na migración dos actuais servidores, e por tanto nas fases iniciais do contrato. Tamén describe que os sistemas contan con monitorización 24x7 como esixe o prego.

A oferta de Telefónica inclúe neste sentido a instalación de futuras actualizacións de seguridade e parches estándar recomendados polos fabricantes nos servidores virtuais do perfil 1.

Valórase neste apartado a oferta de R con cero puntos, debido a que os servizos indicados, orientados á configuración e migración do servizo, están ligados necesariamente á posta en marcha do servizo e non se definen posteriores recursos ou accións concretas asociadas a estes servizos. Valórase a oferta de Telefónica con medio punto pola inclusión da xestión do mantemento actualizado do software instalado nos servidores de perfil 1 durante o contrato.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Servizos profesionais para xestión	1	0	0,5

Servizos adicionais (1 punto)

Neste apartado valóranse outros servizos non valorados en apartados anteriores. As ferramentas de xestión de tráfico valóranse de xeito global nun criterio de valoración específico.

Tanto a oferta de R como a de Telefónica ofrecen un servizo de antivirus e antispam para os sistemas de correo que se aloxen nos servidores. Non se atoparon nas ofertas outros servizos diferenciadores non valorados nos apartados previos.

Valórase por tanto este apartado con un punto en ambas ofertas, considerándose o servizo ofrecido de antivirus e antispam unha funcionalidade desexable que amplía as esixencias mínimas do prego.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Servizos adicionais	1	1	1

Valoración final do apartado: Servizo de aloxamento ou hosting proposto

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Solución de virtualización	1	1	1
Características dos servidores virtuais	2	2	0
Conectividade a Internet	1	1	0,5
Centro de Proceso de Datos	1	0,5	1
Copias de seguridade	1	1	0,5
Servizos profesionais para xestión	1	0	0,5
Servizos adicionais	1	1	1
TOTAL: Servizo de aloxamento ou hosting proposto	8	6,5	4,5

1.4. Plan de renovación tecnolóxica (8 puntos)

A partir das especificacións do prego de prescricións técnicas para a avaliación deste apartado, a valoración ten en conta a renovación dos equipos electrónicos de usuario actuais do Concello de Santiago, outorgando máis peso á renovación tecnolóxica no servizo de telefonía móbil por

considerarse o servizo máis sensible á experiencia de usuario en canto á utilización do equipo e o que previsiblemente presente unha maior evolución durante a duración do contrato.

Non se avaliará a renovación dos activos de rede do servizo de comunicacións da datos (por exemplo, a renovación dos routers de acceso a VPN ou internet nas sedes) por ser unha esixencia do prego prover os elementos necesarios para a conexión, así como por estar ligada á solución tecnolóxica global ofertada. Os aspectos avaliados son:

- Telefonía fixa (2 puntos)
- Telefonía móbil (6 puntos)

Telefonía fixa (2 puntos)

Neste apartado valórase a renovación dos terminais de usuario que afectan ao servizo de telefonía fixa.

Os terminais incluídos en ambas ofertas permiten cumprir as esixencias de funcionalidade enumeradas no prego de prescricións técnicas.

A oferta de R inclúe, por unha banda, unha renovación de terminais derivada da integración de extensións do equipo Nortel CS-1000 e da migración de extensións Ibercom remotas a outra topoloxía. Neste sentido instalaranse 18 terminais IP Astra Dialog 7433 de gama estándar nas extensións que se integraban no equipo Nortel CS-1000, 80 terminais do mesmo modelo en 80 extensións remotas que pasarán a ser VoIP, e 38 terminais analóxicos Spiker 539-ID de gama estándar en extensións remotas que pasarán a ser extensións móbiles.

Por outra banda, a maiores das renovacións derivadas da migración de tecnoloxía, na oferta de R levaranse a cabo as renovacións seguintes: 9 terminais IP Astra Dialog de gama estándar, 7 dixitais Astra Dialog 4222 de gama estándar, 30 analóxicos Spiker 539-ID de gama estándar e 10 analóxicos Spiker PH655ID de gama avanzada.

En cómputo global, na proposta de R renovaranse 107 terminais IP, 7 terminais dixitais e 78 terminais analóxicos.

A oferta de Telefónica contempla, por unha banda, unha renovación de terminais derivada da integración de extensións do equipo Nortel CS-1000 e da migración de extensións Ibercom remotas a outra topoloxía. Neste sentido instalaranse 18 terminais IP Dialog 4422 nas extensións que se integraban no equipo Nortel CS-1000, así como 95 terminais IP Dialog 4422 en 95 extensións remotas que pasarán a ser VoIP (aquelas onde existe fibra óptica municipal ou conexión VPN/MPLS de Telefónica), deixando as 23 extensións de banda vocal restantes coa solución actual.

Por outra banda, a oferta de Telefónica pretende dotar á sede CS Vite de teléfonos nas súas 19 extensións actuais, froito da reubicación do seu LIM en Raxoi.

En cómputo global, na proposta de Telefónica renovaranse 132 terminais IP.

Considérase que a oferta de R presenta unha renovación axeitada ao uso e desgaste deste tipo de terminais, que contempla os novos terminais IP sen obviar terminais de tecnoloxías previas. A oferta de Telefónica céntrase exclusivamente na renovación dos terminais IP. A pesar de que a cantidade total de novos terminais na oferta de R é superior, considérase que a maior provisión de terminais IP na oferta de Telefónica debe recibir a máxima puntuación e a de R en proporción aproximada a dita provisión, xa que a actualización dos terminais dixitais ou analóxicos non comporta vantaxes claras aos usuarios en canto a novas funcionalidades.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Telefonía fixa	2	1,5	2

Telefonía móbil (6 puntos)

Neste apartado valórase a renovación dos terminais de usuario e a proporción de gamas entre o total do parque. No prego de prescricións indícase un parque de 264 liñas, incluíndo 5 smartphone, 85 terminais de móbiles de acceso a correo e navegación.

Os terminais incluídos en ambas ofertas permiten cumprir as esixencias de funcionalidade enumeradas no prego de prescricións técnicas.

Puntuáronse as seguintes cualidades das ofertas:

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Renovación inicial	2	2	2
Renovación progresiva	2	2	0,5
Gama de terminais	2	1,5	1
TOTAL: Telefonía móbil	6	5,5	3,5

No que respecta á renovación inicial, ambas ofertas inclúen a renovación inicial de todo o parque de teléfonos móbiles. Ambas ofertas obteñen a máxima puntuación neste aspecto.

No que respecta á renovación progresiva, a oferta de R inclúe a renovación de todo o parque de terminais durante a vixencia do contrato, na que os novos terminais serán de similar gama e prestacións aos substituídos. A renovación se realizaría a demanda do Concello, entregando R un catálogo de terminais actualizado. Por último ofrécese a reposición de 5 terminais en caso de roubo. Pola súa parte, a oferta de Telefónica inclúe un compromiso de revisión e actualización do catálogo de terminais, mais non declara a renovación dos terminais máis aló da renovación inicial. Neste aspecto valórase en medio punto a ambas ofertas polo compromiso de actualización do catálogo de terminais, e á de R co resto da puntuación pola renovación do parque completo.

No que respecta á gama de terminais, a oferta de R inclúe 20 terminais smartphone iPhone 5, 70 terminais de navegación e correo Samsung Galaxy Ace II, e 174 terminais estándar Nokia C2-01. A oferta de Telefónica inclúe 50 terminais de gama alta Apple iPhone 4S 16 GB ou Blackberry Curve 9380, 92 terminais de gama media Nokia C5-00 e 122 terminais de gama baixa Nokia C2-01.

Os terminais de gama alta de R superan en prestacións e antigüidade (1 ano de diferenza) aos terminais de gama alta de Telefónica, pero o número provisto é moi inferior (20 de R fronte a 50 de Telefónica). Os terminais de gama media de R supera amplamente en prestacións (resolución, memoria e capacidade de procesamento) e antigüidade (2 anos de diferenza) aos terminais de gama media de Telefónica, pero o número provisto é inferior (70 de R fronte a 92 de Telefónica). Os terminais de gama baixa de ambas ofertas coinciden no modelo proposto, presentando maior proporción fronte ao total na oferta de R (174 de R fronte a 122 de Telefónica).

Considérase que os modelos de gama alta de ambas ofertas son axeitados e representativos do estado do mercado e da expectativa dun consumidor no momento de presentación das ofertas, e con prestacións e experiencias semellantes. No caso dos terminais de gama media o modelo de Telefónica sae claramente perxudicado en calquera comparativa coa contrapartida na oferta de R, xa que a experiencia de usuario no terminal de R podería encadrarse de xeito amplo na mesma categoría dos terminais de gama alta sen entrar a considerar calidades e prestacións, sen embargo a experiencia de usuario do terminal medio de Telefónica correspóndese mais coa xeración anterior de teléfonos móbiles.

Valorando a oferta de terminais de gamas alta e media nun punto como máximo para cada unha, outórgase na gama alta a R unha puntuación de medio punto e a Telefónica o punto completo, xa que as prestacións gradualmente superiores do terminal de R non compensan a provisión de máis do dobre de terminais por parte de Telefónica. Na gama media outórgase a R un punto e a Telefónica cero puntos, xa que o terminal de Telefónica non corresponde ao mesmo segmento de mercado que o terminal de R. A puntuación final reflicte que a gama da oferta de R permite en global a moitos mais usuarios unha experiencia de usuario moderna.

Valoración final do apartado: Plan de renovación tecnolóxica

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Telefonía fixa	2	1,5	2
Telefonía móbil	6	5,5	3,5
TOTAL: Plan de renovación tecnolóxica	8	7	5,5

1.5. Prestacións (ancho de banda, tráfico soportados, etc.) (8 puntos)

A partir das especificacións do prego de prescricións técnicas para a avaliación deste apartado, a valoración ten en conta os seguintes aspectos da oferta, representando unha apreciación cualitativa das capacidades da oferta en canto a velocidades de conexión, cuotas de datos e comunicacións simultáneas:

- Telefonía fixa (2 puntos)
- Comunicacións de datos (4 puntos)
- Telefonía móbil (2 puntos)

Telefonía fixa (2 puntos)

Neste apartado valórase a capacidade da solución ofertada en canto a conversas simultáneas cara/dende o exterior, o que está relacionado coa tecnoloxía de conexión coa rede pública.

Ambas ofertas manteñen a topoloxía actual consistente en 3 primarios en Raxoi, Galeras e Estación de Bus, así como o número de liñas analóxicas de emerxencia. Para o interfaiz entre telefonía móbil e fixa, ambas ofertas dispoñen levala a cabo mediante un primario RDSI instalado no LIM de Raxoi. Tamén se manteñen en ambos casos as 50 liñas analóxicas individuais.

Considéranse estas propostas como suficientes, habida conta que non parece previsible un aumento significativo nas comunicacións telefónicas dende/cara o Concello de Santiago, pero se valoran con cero puntos por non presentar aumento de capacidade fronte á situación existente.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Telefonía fixa	2	0	0

Comunicacións de datos (4 puntos)

Neste apartado valóranse as capacidades dos diferentes accesos que interveñen nas comunicacións de datos do Concello de Santiago:

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Acceso VPN	1,5	1,5	1,5
Acceso corporativo Internet	1,5	1,5	1,0
Acceso delegacións VPN	0,5	0,5	0,5
Acceso centros independentes	0,5	0,5	0,5
TOTAL: Comunicacións de datos	4	4	3,5

No tocante ao acceso VPN, R oferta dous accesos Metroethernet de idénticas prestacións, un principal en Raxoi e outro de respaldo en Frei Rosendo Salvado, con 100 Mbps simétricos 100% garantidos. Telefónica oferta dous accesos Macrolan de idénticas prestacións, un principal e outro de respaldo ambos en Raxoi, con 100 Mbps simétricos 100% garantidos e 2 Mbps de caudal garantidos para tráfico multimedia. Ambas ofertas presentan ofertas equiparables e igualan a esixencia do prego de prescricións no respectivo a caudal, aportando un 100% de garantía. Valórase en ambas ofertas coa máxima puntuación esta garantía de caudal aportada.

No tocante ao acceso corporativo a Internet, R oferta dous accesos Metroethernet de idénticas prestacións, un principal en Raxoi e outro de respaldo en Frei Rosendo Salvado, con 100 Mbps simétricos 100% garantidos. Telefónica oferta dous accesos Macrolan de idénticas prestacións, un principal e outro de respaldo ambos en Raxoi, con accesos de 100 Mbps e caudal simétrico garantido de 40 Mbps. Ambas ofertas superan amplamente a esixencia do prego de prescricións no respectivo ao caudal (20 Mbps simétricos, sen especificación de % garantido). Valórase con un punto a garantía ofertada por R e con medio punto a garantía de caudal ofertada por Telefónica, e adicionalmente con medio punto a ambas ofertas polas capacidades dos accesos.

Para as delegacións VPN non conectadas mediante a rede propia do Concello, R oferta unha conexión vía cable (15 Mbps / 1,5 Mbps, 80% garantido) e o resto de conexións vía ADSL (20 Mbps / 800 Kbps, 10% garantido). Telefónica oferta conexións consistente en accesos ADSL (20 Mbps / 800 Kbps, con 75% de caudal para tráfico estándar e 25% de caudal reservado para tráfico multimedia) xunto coa proposta de empregar un acceso móbil HSPA no caso de que non exista cobertura ADSL. Ambas ofertas melloran amplamente o caudal de baixada mínimo coas mesmas características en practicamente a totalidade dos casos, polo que se puntúa por igual a ambas ofertas neste aspecto.

Para as sedes con acceso independente a Internet, R oferta unha conexión vía cable (50 Mbps / 5 Mbps, 80% garantido) e o resto de conexións vía ADSL (20 Mbps / 800 Kbps, 10% garantido), mentres que Telefónica ofrece conexións vía ADSL (20 Mbps / 800 Kbps) xunto coa proposta de empregar un acceso móbil HSPA no caso de que non exista cobertura ADSL. Ambas ofertas melloran amplamente o caudal de baixada mínimo coas mesmas características en

practicamente a totalidade dos casos, polo que se puntúa por igual a ambas ofertas neste aspecto.

Telefonía móbil (2 puntos)

Neste apartado valórase a capacidade de ancho de banda e consumo de tráfico mensual a Internet das liñas de datos ofertadas.

A oferta de R inclúe 20 liñas de 2 GB (correspondentes aos terminais de gama smartphone iPhone 5), 70 liñas de 500 MB (correspondentes aos terminais de gama media/alta Samsung Galaxy Ace II), 10 liñas de 5 GB (para módem Huawei) e 7 liñas de 2 GB (para módem Huawei).

A oferta de Telefónica inclúe 10 tarxetas de datos con módem ZTE HSDPA, mais non se especifican as capacidades de consumo das liñas que empregarán ditos módems ou os terminais de navegación.

Salvo os terminais de gama inferior de ambas ofertas (Nokia CS-01), todos os outros dispositivos móbiles (teléfonos e módems) dispoñen de tecnoloxía HSDPA, que permite velocidades equiparables ás ofrecidas por tecnoloxías ADSL.

Valórase con un punto en cada oferta que os dispositivos con capacidades de navegación de datos dispoñen de tecnoloxías e protocolos HSDPA. Á hora de valorar as capacidades de consumo nas liñas de acceso a Internet, considérase que no caso de R a proposta é axeitada en canto as necesidades do Concello e correspondente co estado do mercado no momento de licitación, polo que se valora dita oferta con un punto e a oferta de Telefónica con certo puntos por non prover de información a este respecto.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Prestacións en ancho de banda	1	1	1
Prestacións en consumo mensual	1	1	0
TOTAL: Telefonía móbil	2	2	1

Valoración final do apartado: Prestacións (ancho de banda, tráfico soportados, etc.)

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Telefonía fixa	2	0	0
Comunicacións de datos	4	4	3,5
Telefonía móbil	2	2	1
TOTAL: Prestacións (ancho de banda, tráfico soportados, etc.)	8	6	4,5

1.6. Xestión do servizo (servizos, xestión de incidencias telemática, etc.) (4 puntos)

A partir das especificacións do prego de prescricións técnicas, valóranse cualitativamente os seguintes aspectos relativos á xestión dos servizos:

- Xestión de configuración do servizo (1 punto)
- Monitorización (1 punto)
- Xestión telemática de incidencias e solicitudes (1 punto)
- Recursos humanos de atención para xestión dos servizos (1 punto)

Xestión de configuración do servizo (1 punto)

Neste apartado valóranse as ferramentas que facilitan o axuste dos parámetros técnicos dos servizos.

A oferta de R contempla a xestión da rede de telefonía fixa mantendo a ferramenta D.N.A. Application Suite, cumprindo neste senso as esixencias de xestión de extensións e realizando copias periódicas de seguridade. Adicionalmente dispónse dunha web de cliente mediante a que o persoal do Concello poden acceder a funcionalidades de xestión das liñas contratadas para os servizos móbil e fixo. A xestión do firewall do acceso a internet pode ser delegada en R ou xestionada directamente nesta ferramenta. As modificacións da rede de datos solicítanse ao equipo de operación e mantemento de R mediante os diferentes cauces.

A oferta de Telefónica tamén emprega a ferramenta D.N.A. para a xestión de telefonía fixa, así como tarefas de envío de comandos á centralíña mediante a aplicación cHar. O servizo de datos xestiónase dende a plataforma web SGIC de xestión integral de clientes, onde se poden efectuar pedidos, consultas de peticións e da planta de equipos. No referente ao servizo móbil, a plataforma web Canal Premium permite efectuar a xestión dos servizos e configurar as capacidades das liñas.

Outórgase a ambas ofertas medio punto polo mantemento da suite de xestión existente en telefonía fixa, e medio punto restante á oferta de R por unha maior integración da xestión dos diferentes servizos.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Xestión de configuración do servizo	1	1	0,5

Monitorización (1 punto)

Neste apartado valóranse os mecanismos ofertados para a monitorización do correcto funcionamento dos servizos.

A oferta de R inclúe funcionalidades de monitorización na web de cliente, presentando os recursos con estrutura de mapa ou orientado a servizos. Pódense obter informes personalizados con parámetros medidos. Así mesmo R realiza monitorización desatendida de recursos non críticos, e monitorización con vixiancia proactiva con alarmas sobre equipos ou servizos, podendo activarse para servizos e equipos de R ou sobre servizos propios do Concello, realizando vixiancia 24x7 e establecendo procedementos de actuación co Concello en caso de alarma.

A oferta de Telefónica realiza monitorización remota do servizo de telefonía fixa dende un sistema de control específico Ibercom, así como monitorización da rede de datos dende o seu centro nacional de control de rede. Tamén recolle a posibilidade de efectuar automatización de tarefas de supervisión dende a aplicación tarifadora cHar.

Considéranse suficientes e axeitados os recursos de monitorización incorporados en ambas ofertas, polo que se valora dita adecuación en medio punto. Valórase con medio punto adicional a oferta de R por permitir unha interacción directa do cliente mediante web para a obtención do estado da monitorización, así como pola facilidade de incorporar monitorización activa sobre equipos propios do Concello.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Monitorización	1	1	0,5

Xestión telemática de incidencias e solicitudes (1 punto)

Neste apartado valóranse os mecanismos ofertados para a creación e seguimento de incidencias por parte do persoal do Concello de Santiago.

A oferta de R utiliza a plataforma Troubleshoot Remedy integrada na web de cliente para a creación e seguimento de incidencias así como para creación de solicitudes.

A oferta de Telefónica presenta a plataforma web E-Atención para a xestión de incidencias do servizo de datos, mais non expón mecanismos de xestión telemática de incidencias para os servizos de telefonía fixa ou móbil.

Valórase con un punto a oferta de R por presentar unha plataforma de referencia integrada para todos os servizos. Valórase con medio punto á oferta de Telefónica por presentar unha plataforma para xestión de incidencias só para o servizo de datos.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Xestión telemática de incidencias e solicitudes	1	1	0,5

Recursos humanos de atención para xestión dos servizos (1 punto)

Neste apartado valóranse os recursos humanos asignados para a atención relativa a xestión dos servizos, tanto in situ como nos centros de atención do operador.

A oferta de R, aparte de cumprir a esixencia do prego relativa ao técnico in situ durante o horario laboral, inclúe unha plataforma telefónica de atención e recepción de incidencias cun horario 24x7, o que facilita a comunicación e seguimento de incidencias en horarios non laborais. Por outra banda, defínense a tres responsables que intervirán na operación do servizo diferenciados por áreas (instalacións físicas, activación de sistemas, procedementos de operación e mantemento).

A oferta de Telefónica, aparte de cumprir a esixencia do prego relativa ao técnico in situ durante o horario laboral, inclúe unha plataforma telefónica de atención 24 horas específica para o

servizo de telefonía fixa Ibercom e o número de atención para empresas xenérico para o resto dos servizos. Por outro banda, defínense a tres responsables que intervirán na operación do servizo diferenciados por áreas (asesoría técnica, comercial, enxeñería).

Valórase con un punto a cada oferta pola cantidade e dispoñibilidade do persoal específico asignado á operación dos servizos, ademais dos servizos de atención telefónica atendidos polas plataformas de atención a clientes de ambos operadores.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Recursos humanos de atención para xestión dos servizos	1	1	1

Valoración final do apartado: Xestión do servizo (servizos, xestión de incidencias telemática, etc.)

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Xestión de configuración do servizo	1	1	0,5
Monitorización	1	1	0,5
Xestión telemática de incidencias e solicitudes	1	1	0,5
Recursos humanos de atención para xestión dos servizos	1	1	1
TOTAL: Xestión do servizo (servizos, xestión de incidencias telemática, etc.)	4	4	2,5

1.7. Xestión e control de tráfico e gasto (servizos, accesibilidade e tratamento da información, etc.) (4 puntos)

A partir das especificacións do prego de prescricións técnicas, valóranse cualitativamente os seguintes aspectos relativos ao control do tráfico, gasto e xestión da facturación:

- Xestión de facturación (2 puntos)
- Control de consumo e tráfico (2 puntos)

Xestión de facturación (2 puntos)

Neste apartado valóranse as ferramentas de control da facturación a disposición do Concello de Santiago.

A oferta de R por unha banda mantén o tarifador actual cHar uTile para a realización de informes e consultas das extensións do servizo de telefonía fixa. Para o control da facturación das comunicacións ao exterior do servizo de telefonía fixa e para todas as comunicacións dos outros servizos empregárase a web de cliente, onde se poden obter informes desglosados de consumo.

A oferta de Telefónica presenta diversas ferramentas e mecanismos dependendo do tipo de servizo. Ademais de manter o tarifador actual cHar, para o servizo de telefonía fixa aporta a

aplicación FACTEL para consulta e análise da facturación, e para o servizo de telefonía móbil propón a aplicación SOFIA para o mesmo fin a partir de arquivos descargados de Telefónica.

Considérase que ambas solucións satisfán todas as esixencias do prego, non obstante a proposta de Telefónica está mais fragmentada por servizos o que obriga a empregar unha maior cantidade de aplicacións ou interfaces. Por este motivo puntúase á oferta de R coa totalidade de puntuación e á de Telefónica cun punto pola complexidade engadida da súa solución.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Xestión de facturación	2	2	1

Control de consumo e tráfico (2 puntos)

Neste apartado valóranse as ferramentas de control do consumo e tráfico a disposición do Concello de Santiago.

A oferta de R, ademais das funcionalidades da aplicación cHar, inclúe a xeración na web de cliente de informes personalizados con parámetros medidos (latencia, anchos de banda, jitter, parámetros SNMP, funcionamento dos accesos a internet), así como a xeración de informes de consumo das chamadas dos usuarios de telefonía e do consumo nos bonos de datos. Asimesmo inclúense diferentes mecanismos de aviso nos terminais móbiles por SMS cando se aproxima o agotamento do bono de datos ou chamadas establecido. Tamén pode xestionarse na mesma plataforma web restricións por liña móbil como restricións horarias e restrición de destinos para chamadas saíntes.

A oferta de Telefónica incorpora, ademais das funcionalidades da aplicación cHar, os mecanismos de control do servizo Movistar Corporativo. A través dunha web de xestión pódense establecer perfís con diferentes permisos e consumos por servizo, asignar perfís a extensións en función de día e hora, incorporar perfís restrinxidos ás extensións que superen o límite de consumo ou administrar listas brancas e negras. En dita web tamén se poden consultar contadores de consumo por liña. Non se atopou referencia ao control de tráfico de datos.

Tendo en conta que ambas ofertas proporcionan mecanismos para un control suficiente do consumo e tráfico, considérase que a oferta de Telefónica permite unha maior flexibilidade de axuste de control de consumo e gasto no servizo de telefonía móbil con respecto á oferta de R, sen embargo non expón mecanismos de control de tráfico do servizo de datos como si fai a oferta de R. Penalízase con medio punto a cada oferta por estas respectivas carencias con respecto a unha proposta hipotética que presentase ambas vantaxes.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Control de consumo e tráfico	2	1,5	1,5

Valoración final do apartado: Xestión e control de tráfico e gasto (servizos, accesibilidade e tratamento da información, etc.)

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Xestión de facturación	2	2	1
Control de consumo e tráfico	2	1,5	1,5
TOTAL: Xestión e control de tráfico e gasto (servizos, accesibilidade e tratamento da información, etc.)	4	3,5	2,5



2. Proposta técnica do servizo de centro de atención ao usuario (25 puntos)

2.1. Características técnicas da proposta e metodoloxía de traballo, en atención aos apartados: (20 puntos)

- a) Melloras nos parámetros de servizo: Horario de atención e dispoñibilidade, actividade presencial, parámetros de atención (tempo máximo de resposta e resolución, etc.)
- b) Servizos adicionais relacionados co obxecto do contrato.
- c) Metodoloxía. Plan de actuación e mecanismos que apoiem a mellora no funcionamento e xestión do parque informático e a atención aos usuarios.
- d) Recursos humanos adscritos directamente á execución do proxecto.

A partir das especificacións do prego de prescricións técnicas, valóranse cualitativamente os apartados definidos no criterio de adjudicación, co seguinte reparto de puntos:

- Melloras nos parámetros de servizo (5 puntos)
- Servizos adicionais relacionados co obxecto do contrato (5 puntos)
- Metodoloxía. Plan de actuación e mecanismos que apoiem a mellora no funcionamento e xestión do parque informático e a atención aos usuarios (5 puntos)
- Recursos humanos adscritos directamente á execución do proxecto (5 puntos)

Melloras nos parámetros de servizo (5 puntos)

Puntuáronse as seguintes cualidades das ofertas relativas aos parámetros definidos no prego de prescricións técnicas:

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Apertura de incidencia en día laborable	1	0,5	1
Apertura de incidencia en día non laborable	0,5	0,5	0,5
Resolución de emerxencia	2	2	2
Resolución de incidencia normal	1,5	1,5	1,5
TOTAL: Melloras nos parámetros de servizo	5	4,5	5

No que respecta á apertura de incidencia en día laborable, o prego establece un tempo de resposta máximo de 30 minutos. A oferta de R comprométese a un tempo de resposta de 5 minutos en caso de emerxencia e 15 minutos en caso de incidencia normal, mentres que a oferta de Telefónica comprométese a un tempo de resposta de 5 minutos independentemente da criticidade da incidencia. Ambas ofertas melloran apreciablemente o compromiso mínimo en caso de emerxencia, pero o tempo de resposta de Telefónica para as incidencias normais é moi inferior ao de R, polo que se outorga a Telefónica a máxima puntuación e a R unha puntuación media por equipararse a Telefónica no caso das incidencias de emerxencia.

No que respecta á apertura de incidencia en día non laborable, o prego establece un tempo de resposta máximo de 30 minutos dende o inicio do primeiro día laborable. Tanto a oferta de R como a de Telefónica comprométese a un tempo de resposta de 15 minutos en caso de

emerxencia e 20 minutos en caso de incidencia normal. Considérase como unha substancial mellora a apertura efectiva de incidencias en día non laborable, polo que se considera que ambas ofertas puntúan neste aspecto.

No que respecta á resolución dunha emerxencia, o prego establece un tempo de resolución máximo de 1 hora. Tanto a oferta de R como a de Telefónica comprométese a un tempo de resolución de 30 minutos. Considérase que ambas ofertas puntúan neste aspecto por mellorar apreciablemente o compromiso mínimo.

No que respecta á resolución dunha incidencia normal, o prego establece un tempo de resolución máximo de 7 horas. Tanto a oferta de R como a de Telefónica comprométese a un tempo de resolución de 4 horas. Considérase que ambas ofertas puntúan neste aspecto por mellorar apreciablemente o compromiso mínimo.

Servizos adicionais relacionados co obxecto do contrato (5 puntos)

Para a avaliación deste apartado, a valoración ten en conta os posibles servizos incluídos na oferta que non estean especificados no alcance do servizo detallado no prego de prescricións técnicas.

A oferta de R non ofrece ningún servizo adicional diferenciado dos especificados no alcance do concurso, polo que se puntúa este apartado con cero puntos.

A oferta de Telefónica non ofrece ningún servizo adicional diferenciado dos especificados no alcance do concurso, polo que se puntúa este apartado con cero puntos. Na oferta califícase o servizo xeral de asistencia técnica para recepción de incidencias como un servizo adicional, non obstante nesta valoración non se considera deste xeito ao estar mencionado no prego de prescricións no que se solicita de xeito específico a inclusión na oferta do horario deste servizo concreto. En calquera caso, no caso de terse considerado este servizo como adicional tamén habería de considerarse do mesmo xeito na oferta de R, polo que ambas ofertan recibirían igualmente a mesma puntuación.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Servizos adicionais relacionados co obxecto do contrato	5	0	0

Metodoloxía. Plan de actuación e mecanismos que apoién a mellora no funcionamento e xestión do parque informático e a atención aos usuarios (5 puntos)

Neste apartado valórase a exposición da metodoloxía de traballo do equipo asignado e os procedementos para a implantación e xestión das incidencias e actuacións de dito equipo.

Ambas ofertas expoñen a mesma metodoloxía, procedementos e plans de formación. Describen en detalle a metodoloxía e modelo de execución do proxecto, baseado en PMBOK para a xestión do proxecto, en ITIL v3 para a xestión do servizo e ISO 20000 para aseguramento da calidade. Definen as fases de vida do proxecto: lanzamento (planificación e plan de transición), execución do servizo (incluíndo plan de mellora e innovación continua) e entrega do servizo (transferencia de competencias, información e coñecementos).

Tamén inclúen detalle de procedementos específicos de traballo e rexistro e resolución de incidencias, incluíndo a ampliación da base de datos de coñecemento das incidencias do Concello. Impartirase un plan de formación específica do proxecto a coordinadores e ao equipo de soporte, que finaliza coa certificación dos traballadores como únicos autorizados para os traballos, certificación necesaria en caso de novas incorporacións ao proxecto baixo aprobación do Concello. Cada integrante do CAU terá un móbil GSM propio, e o CAU disporá de 1 liña de comunicación fixa principal e outra secundaria como backup para o servizo de garda fora de horario laboral.

Tendo en conta que ambas ofertas presentan a mesma metodoloxía, outórgase máxima puntuación ás ofertas neste apartado por considerarse que se expoñen amplamente os procedementos e mecanismos de operatividade para este tipo de servizos, baseados en ferramentas e especificacións estándar na xestión de proxectos.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Metodoloxía. Plan de actuación e mecanismos que apoién a mellora no funcionamento e xestión do parque informático e a atención aos usuarios	5	5	5

Recursos humanos adscritos directamente á execución do proxecto (5 puntos)

Neste apartado valórase o persoal adscrito á execución do proxecto. Habida conta que o persoal actual debe ser subrogado, terase en conta unicamente o número e capacitación do persoal adscrito adicional con respecto ao actual.

Tanto a oferta de R como a de Telefónica presentan o equipo actual de 3 integrantes adscritos directamente á execución do proxecto. Por cumprir as esixencias do prego sen mellorar prestacións neste aspecto, valórase este apartado con cero puntos en ambos casos.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Recursos humanos adscritos directamente á execución do proxecto	5	0	0

Valoración final do apartado: Características técnicas da proposta e metodoloxía de traballo

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Melloras nos parámetros de servizo	5	4,5	5
Servizos adicionais relacionados co obxecto do contrato	5	0	0
Metodoloxía. Plan de actuación e mecanismos que apoiem a mellora no funcionamento e xestión do parque informático e a atención aos usuarios	5	5	5
Recursos humanos adscritos directamente á execución do proxecto	5	0	0
TOTAL: Características técnicas da proposta e metodoloxía de traballo	20	9,5	10

2.2. Recursos humanos e materiais adicionais aos incluídos no equipo de traballo e dispoñibles directamente para o proxecto. (5 puntos)

Neste apartado valóranse os recursos adscritos ao proxecto a maiores do equipo permanente de técnicos.

Ambas ofertas mencionan neste aspecto a un xefe de proxecto, con dedicación ao proxecto segundo requirimentos do mesmo, responsable do proxecto ante o Concello, encargado de supervisión de calidade do servizo, xestionar coberturas de baixas e ser interlocutor para plans de continxencias para suplir deficiencias do servizo. Presenta experiencia en dirección e xestión de proxectos de soporte e mantemento baseados en prácticas ITIL y PMBOK.

Valórase este apartado con cero puntos por considerarse que as tarefas desempeñadas por este recurso serán moi puntuais e cunha adscrición sen definir concretamente na oferta.

Aspecto a valorar	Puntos posibles	Oferta de R	Oferta de Telefónica
Recursos humanos e materiais adicionais aos incluídos no equipo de traballo e dispoñibles directamente para o proxecto	5	0	0

3. Resumo de puntuación e conclusión

CRITERIOS NON AVALIABLES MEDIANTE CIFRAS OU PORCENTAXES	MÁXIMA PUNTUACIÓN	R	TELEFÓNICA
1. Proposta técnica do servizo telecomunicacións	50	36,5	34,5
1.1. Solución tecnolóxica global	10	7	8
1.2. Plan de cobertura (rede móbil)	8	2,5	7
1.3. Servizo de aloxamento ou hosting proposto (dimensionamento, características técnicas, flexibilidade, etc.)	8	6,5	4,5
1.4. Plan de renovación tecnolóxica	8	7	5,5
1.5. Prestacións (ancho de banda, tráfico soportados, etc.)	8	6	4,5
1.6. Xestión do servizo (servizos, xestión de incidencias telemática, etc.)	4	4	2,5
1.7. Xestión e control de tráfico e gasto (servizos, accesibilidade e tratamento da información, etc.)	4	3,5	2,5
2. Proposta técnica do servizo de centro de atención ao usuario	25	9,5	10
2.1. Características técnicas da proposta e metodoloxía de traballo, en atención aos apartados: <ul style="list-style-type: none"> a) Melloras nos parámetros de servizo: Horario de atención e dispoñibilidade, actividade presencial, parámetros de atención (tempo máximo de resposta e resolución, etc.) b) Servizos adicionais relacionados co obxecto do contrato. c) Metodoloxía. Plan de actuación e mecanismos que apoien a mellora no funcionamento e xestión do parque informático e a atención aos usuarios. d) Recursos humanos adscritos directamente á execución do proxecto. 	20	9,5	10
2.2. Recursos humanos e materiais adicionais aos incluídos no equipo de traballo e dispoñibles directamente para o proxecto.	5	0	0
	MÁXIMA PUNTUACIÓN	R	TELEFÓNICA
TOTAL	75	46	44,5

Como resultado da avaliación dos criterios recollidos nos pregos de condicións, conclúese que a oferta presentada por **R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.**, presenta a mellor valoración no que respecta aos criterios de adjudicación non avaliados mediante cifras ou porcentaxes.

Santiago de Compostela, 2 de xuño de 2016

Pablo Soto Cid
Enxeñeiro de Telecomunicación
Colexiado nº 14.564

Dependencia CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 100.- JMIC		
Documento CON10I06E	Expediente CON/42/2012	



ACTA DA 3ª REUNIÓN DA MESA DE CONTRATACIÓN

LICITACIÓN: Servizo Corporativo de Telecomunicacións (telefonía fixa, telefonía móbil, comunicacións de datos e servizos adicionais) e Servizo de Centro de Atención ó Usuario (CAU) do Concello de Santiago de Compostela.

LUGAR, DATA E HORA: Sección de contratación, Rúa Presidente.Salvador Allende, nº 6-8, 5 de xullo de 2016, ás 9:00 horas.

ASISTENTES:

Presidente: D. Xan Duro Fernández.

Vocales: D. Alejandro Sánchez-Brunete, representante do grupo PP.
D. Gonzalo Muiños, representante do grupo PSOE.
D. Jesús Rodríguez Castro, xefe do servizo de informática.
Dna. Ana Gago Fernández, viceinterventora municipal.
D. José Ramón Alonso Fernández, en funcións de director da asesoría xurídica municipal.

Secretario: D. Román Otero Ferreiro, xefe de sección de contratación.

A mesa de contratación procede á análise do informe valorativo final sobre os diferentes criterios de adjudicación que se recollen no prego de condicións que rexe esta licitación, informe no que se reflicten os cálculos das puntuacións parciais e totais dos distintos licitadores admitidos e que se acompaña á presente acta.

Da análise do referido informe despréndese que quen acadou a máxima puntuación no proceso licitatorio e, consecuentemente, é a oferta economicamente máis vantaxosa das presentadas, é o licitador Telefónica Móviles SA- Telefónica de España SAU.

De conformidade cos termos dese informe a mesa de contratación, **ACORDA:**

Trasladar ao Sr. Alcalde o resultado desta licitación, ós efectos de que, dentro das súas competencias, resolva requirir ó licitador **UTE Telefónica Móviles SA- Telefónica de España SAU**, que acadou a máxima puntuación no procedemento e oferta un importe de **239.813'18 euros** IVE aparte, para que dentro do prazo de 10 días hábiles a contar desde o día seguinte ó da recepción do requirimento, acredite contar coa esixible solvencia técnica e económica, coa necesaria capacidade de obrar, e xustifique documentalmente estar ó corrente no cumprimento das súas obrigas tributarias e coa Seguridade Social, e proceda ó aboamento da fianza, taxas e timbres municipais correspondentes.

Ás 9.40 horas levántase a sesión. Eu, como secretario, dou fe.

**Vº E PRACE
O PRESIDENTE DA MESA**



<i>Dependencia</i> CON.- Negociado de Contratación de Obras e Servizos 100.- JMIC		
<i>Documento</i> CON10I06E	<i>Expediente</i> CON/42/2012	



ACTA DA 4ª REUNIÓN DA MESA DE CONTRATACIÓN

LICITACIÓN: Servizo Corporativo de Telecomunicacións (telefonía fixa, telefonía móbil, comunicacións de datos e servizos adicionais) e Servizo de Centro de Atención ó Usuario (CAU) do Concello de Santiago de Compostela.

LUGAR, DATA E HORA: Sección de contratación, Rúa Presidente.Salvador Allende, nº 6-8, 21 de xullo de 2016, ás 9:00 horas.

ASISTENTES:

Presidente: D. Xan Duro Fernández.

Vocales: Dna. Concepción Fernández, representante do grupo CA.
D. Alejandro Sánchez-Brunete, representante do grupo PP.
D. Jesús Rodríguez Castro, xefe do servizo de informática.
Dna. Inmaculada Viña Carregal, interventora xeral municipal.
D. Xaquín Monteagudo Romero, director da asesoría xurídica municipal.

Secretario: D. Román Otero Ferreiro, xefe de sección de contratación.

Os membros da mesa de contratación, logo de analizar a documentación acreditativa da solvencia económica e técnica así como da capacidade de obrar presentada polo licitador proposto como adxudicatario, **UTE Telefónica Móviles SA- Telefónica de España SAU**, consideran acreditada a mesma, e polo tanto ratifican a proposta de adxudicación acordada na anterior sesión desta mesa de contratación a favor do mencionado licitador.

Posto que estamos ante un suposto de execución de sentenza, solicítase informe da asesoría xurídica relativo á forma axeitada de proceder á esta execución toda vez que o servizo obxecto desta licitación xa finalizou por cumprimento do seu prazo máximo de vixencia.

Este informe emítese verbalmente neste mesmo acto da mesa, e en él, tras unha breve exposición de antecedentes e análise da situación, o Sr. Monteagudo conclúe que procede que a mesa propoña a xunta de goberno a nova adxudicación do contrato con suxección ós pregos de aplicación e á proposta elexida.

Ás 9.15 horas levántase a sesión. Eu, como secretario, dou fe.

**Vº E PRACE
O PRESIDENTE DA MESA**

O SECRETARIO DA MESA

