

AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES	
Expediente:	Servicios y suministros de telecomunicaciones para la Autoridad Portuaria de Baleares 2024-2027
E24-0055	LOTE 2 - Servicio y suministro de comunicaciones móviles

LOTE 2: Servicio y suministro de comunicaciones móviles	PUNTOS	PONDERACIÓN	ORANGE ESPAGNE SAU			VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.			TELEFONICA MÓVILES ESPAÑA S.A.		
			VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	TOTAL	VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	TOTAL	VALORACIÓN	PUNTUACIÓN	TOTAL
Planes de transición del servicio	5,00	100,00%		72,50%	3,63		60,00%	3,00		45,00%	2,25
Plan de implantación (entrada)	2,50	50,00%	EXCELENTE: - Planes de trabajo: Se propone de forma clara las fases del proyecto de implantación (Planificación, Ejecución, Cierre, Control, etc) con las tareas a realizar en cada una. En algún caso, se describen de forma genérica. Se valora positivamente la claridad expuesta. Se aporta como Planificación Global un diagrama de Gantt con detalle de las tareas con un plazo estimado de 3 meses, mejorando el límite de 6 semanas indicado en el PPT. - Recursos técnicos y humanos específicos (perfiles, responsab.dimens.) : Se propone equipo de proyecto claro y sencillo de cara a la APB, con la figura del Jefe de Proyecto, figura interlocutor principal. Apoyando al jefe de proyecto se ofrece un consultor de proyecto. Se describen de forma clara y correcta las responsabilidades de cada uno. Se valora la sencillez y claridad de la propuesta. - Metodología, herramientas y proced. Ejec, seguimiento, control y validación: Propone una metodología resultado de experiencia, junco cultura de mejora continua, además de normas y estándares de Calidad y gestión de Proyectos complementarios con aplicación metodología Kaize o Lean Six Sigma, entre otras. Valorándose positivamente. - Escenarios convivencia. Proced. Transf minimizar impacto y calidad serv. Se aporta apartado específico para pruebas de servicio, incluidas detalles de las pruebas propuestas entre llamadas RPV. Se aporta un apartado concreto con el plan de migración y detalle de la portabilidad, expuesto de forma clara.	100,00%	2,50	BUENA: - Planes de trabajo: No aporta plan de trabajo, se limita de manera genérica a indicar que son los actuales adjudicatarios por lo que podrá dar continuidad e impacto nulo y una descripción de manera genérica el proceso. - Recursos técnicos y humanos específicos (perfiles, responsab.dimens.) : Se valora positivo que se aporte un perfil "Project Maganer" con rol central en las fases de implantación facilitando la gestión de cara a la APB, valorándose positivamente. No obstante, en el apartado de "roles y responsabilidades" se introduce otro perfil llamado "Account Manager", que se indica que es el "Interlocutor principal entre la APB y Vodafone para temas comerciales", cosa que resta valor de ese perfil único total que la APB más valora. Por otro lado, se mencionan en la fase de implantación unos comités de seguimiento, sin mucho desarrollo que no aporta valor a ese perfil único deseado por la APB. - Metodología, herramientas y proced. Ejec, seguimiento, control y validación: Se habla de una metodología específica basada en PMI y que proporciona una visión clara de los KPIs de proyecto, valorándose positivamente. Se aporta una descripción de los procesos de esta metodología de manera genérica. - Escenarios convivencia. Proced. Transf minimizar impacto y calidad serv.: No hay apartado específico para este punto, más que se limita a aportar un horario de actuación, en el cual ofrece en casos puntuales horarios nocturnos en las migraciones en caso que se puedan producir corte de servicio.	75,00%	1,88	REGULAR: - Planes de trabajo: Se hace una descripción inicial hablando de diferentes costes si hay llamadas entre telefonos corporativos o externos, que no aplica, al exigir en el PPT mismos costes (cuota fija) Descripción sobre servicio Movistar Corporativo que incluye: arquitectura y funcionalidades. No aplica su valoración en este apartado de "Plan de Implantación" Se prosigue describiendo: mapas de cobertura, terminales ofertas, servicio post-venta, seguridad móvil y seguridad SRM. No aplica su valoración en este apartado de "Plan de implantación" Telefónica gratiza que los trabajos no interferirán con el funcionamiento APB, se propone incluso horarios fuera jornada laboral Se propone 8 fases para la implantación, descritas de forma genérica - Recursos técnicos y humanos específicos (perfiles, responsab.dimens.) : No se define claramente un interlocutor único para la gestión de la implantación, más que se nombran 5 perfiles o grupos (Gestor comercial, ingeniero de clientes, área de tramitación, área de compras y personal técnico de operaciones), pero sin especificar nada más. - Metodología, herramientas y proced. Ejec, seguimiento, control y validación: No se propone ninguna metodología específica para la fase de implantación, más que únicamente en el apartado de fases de implantación, se indica que los diferentes responsables se involucrarán en las tareas a llevar a cabo. - Escenarios convivencia. Proced. Transf minimizar impacto y calidad serv.: No existe un apartado específico para desarrollar los escenarios de convivencia, más que se nombra en la fase 4 (F4), que las tareas se realizarán en paralelo a la configuración de la infraestructura actual. Se echa en falta mayor concreción en el escenarios de transferencia. Se desarrolla de forma genérica la parte de portabilidad, donde acorta a 1 hrs máximo la transición del operador saliente a Telefónica	45,00%	1,13
Plan de finalización (salida)	2,50	50,00%	REGULAR: - Planes de trabajo: Se propone un plan de trabajo claro, descrito de forma breve y genérica, con un aseguramiento de la continuidad del servicio y soporte. Se describen 4 fases detallando las actividades de cada una de ellas sin concreción a la casuística de la APB - Recursos técnicos y humanos específicos (perfiles, responsab.dimens.) : No se describe de forma específica que recursos técnicos y humanos (así como sus responsabilidades) se proponen. - Metodología, herramientas y proced. Ejec, seguimiento, control y validación : Se limita a indicar que el Plan es asimilable a un catálogo de buenas prácticas que Orange aconseja seguir. - Escenarios convivencia. Proced. Transf minimizar impacto y calidad serv. Se indica expresamente que el principio básico es la minimización del impacto del cambio sobre el usuario final. Destalla los aspectos que se pretenden minimizar. Se especifica el plan de transferencia del conocimiento, de forma genérica Se incluye un Plan de Cesión de Dispositivos, con unos condicionantes de cesión de propiedad de dispositivos que no aplica, dado que se indica "las condiciones económicas para la cesión de la propiedad de los dispositivos de antigüedad inferior a 1 año se realizarán en base al catálogo de precios de Orange ", dado que los dispositivos con de la APB	45,00%	1,13	REGULAR: - Planes de trabajo: Se aporta un apartado describiendo el plano de finalización, con la aportación de un cronograma (indicando duración de la transición entre operadores y las tareas a desarrollar), pero de forma muy genérica. - Recursos técnicos y humanos específicos (perfiles, responsab.dimens.) : No se detallan recursos humanos para esta fase, más que descripciones genéricas como la de " Vodafone se compromete a destinar los recursos necesarios para llegar a cabo la planificación de actividades, respetando SLAs..." - Metodología, herramientas y proced. Ejec, seguimiento, control y validación: Se definen tareas con su descripción para la finalización del servicio, pero genéricas. - Escenarios convivencia. Proced. Transf minimizar impacto y calidad serv. Expone los objetivos del plan de devolución, con los objetivos de mantener la continuidad de los servicios sin impacto entre otros. No obstante, se presenta de forma genérica . Se compromete a protección de operadores entrantes (con la menos 3 meses antes), retorno activos, traspaso de conocimiento y proceso de desinstalación.	45,00%	1,13	REGULAR: - Planes de trabajo: Se establece un plan por distintas fases para posibilitar la transferencia de conocimiento e información. Se describe cada una de las fases pero de forma genérica. Se echa en falta una concreción a la casuística y servicios concretos de la APB - Recursos técnicos y humanos específicos (perfiles, responsab.dimens.) : Se definen diversos perfiles: el responsable comercial, director técnico/jefe de proyecto, gestor de cliente y ingeniero de cliente. Los 2 primeros, tendrán una interlocución con la APB (aunque sí se especifica que el responsable comercial será el responsable último). No obstante, se echa en falta que para simplificar la relación, se especificación de un único punto de contacto para todo, ya sea comercial o técnico. Además, se habla de los recursos implicados en cada fase, pero sigue faltando una referencia sencilla y clara para la relación con la APB - Metodología, herramientas y proced. Ejec, seguimiento, control y validación: No se propone ninguna metodología específica para la fase de finalización, más que únicamente se menciona que el plan se basa en "una metodología de traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales del proyecto" - Escenarios convivencia. Proced. Transf minimizar impacto y calidad serv.: Se aporta una fase específica de prestación del servicio en paralelo, con un apartado breve para la portabilidad, pero todo descrito de forma genérica	45,00%	1,13
Modelo de gestión del servicio	10,00	100,00%		75,00%	7,50		75,00%	7,50		60,00%	6,00
Organización para la explotación del servicio y Planes de servicio	5,00	50,00%	BUENA: - Centro de Gestión de Operación: Dentro de los planes del servicio, se incluyen algunos procesos relacionados la gestión de la red (E). En plan de Calidad). Se echa en falta un apartado claro para describir este centro. - Modelos de relación (internos, externos, etc), perfiles, dedicación: Se expone un modelo de relación claro y sencillo, conde se establece un contacto (Responsable del servicio), como ventanilla única y otro (Centro de Atención al Cliente de Gran Cuenta), fuera de este horario. Se establecen de forma clara y detallada las tareas realizar por el Gestor Personal. No obstante, se echa en falta que se especifique que sea el mismo perfil mencionado en la fase de implantación (Jefe de Proyecto). Además, se añade otro perfil (KAM, Agente Comercial), con interlocución con la APB, para temas comerciales (nuevos servicios, discusión/modificación de características del servicio, etc), que complica la relación, donde la APB desea un interlocutor único para todo, ya sea temas comerciales o técnicos. - Plan de evolución para absorción nuevas demandas: Se incluye un apartado específico de Plan de Evolución, en el cual únicamente se refiere que "para la ampliación de nuevos servicios y líneas, será necesario que la APB se ponga en contacto con su gestor personal asignado o su agente comercial". Se echa en falta un mayor detalle del plan. - Planes de servicio (plan operación, plan calidad, plan seguridad y plan formación): Se incluyen y describen los 4 planes solicitados (operación, calidad, etc.), aunque de forma genérica. Se valora positivamente la inclusión de un catálogo completo de SLAs dentro de planta de calidad. Se incluye también un apartado específico de Plan de Formación, en el cual se proponen dos formación (Plan de Formación EGEO y Netprofiler). Se valora positivamente, la formación del Netprofiler, herramienta que puede tener su utilidad para la APB en la gestión de la RPV.	75,00%	3,75	BUENA: - Centro de Gestión de Operación: Dentro de los planes del servicio, se incluyen algunos procesos relacionados la gestión de la red (E). En plan de Calidad). Se echa en falta un apartado claro para describir este centro. - Modelos de relación (internos, externos, etc), perfiles, dedicación: Se expone un modelo de relación claro y sencillo, conde se establece un contacto (Account Manager), con responsabilidad global y horario de 8h a 20h y otro (Soporte Telefónico de Segundo nivel), fuera de este horario. Se establecen de forma clara y detallada las tareas realizar por el Account Manager y resto de perfiles. No obstante, se echa en falta que se tuviera un único perfil para tanto la implantación como la ejecución del servicio, y descrito de forma clara. Así, por ej, se introduce algún perfil como el Presales Manager que se indica " punto de referencia como interlocutor durante la preventa de nuevas soluciones. - Plan de evolución para absorción nuevas demandas: No se aporta un apartado específico para explicar gestión de las nuevas demandas, más que referencias que las solicitudes referentes a nuevos servicios, productos, etc. serán responsabilidad del Account Manager, además del Presales Manager, ya comentado en modelo de relación - Planes de servicio (plan operación, plan calidad, plan seguridad y plan formación): Se incluyen y describen los 4 planes solicitados (operación, calidad, etc.), aunque de forma genérica. El Plan de Calidad, acorde con norma ISO 9001 e implantado una Política de Calidad, avalada por diversos certificados . Se especifican SLAs de disponibilidad 99,8%, superior al especificado en el PPT, así como tiempos de respuesta (1H) y resolución (4h en críticas y siguiente día laboral en resto), cumpliendo requisitos PPT. Se aportan otros datos como el rendimiento de la red GSM en lo relativo a tasa de bloqueo llamadas, global interrumpidas, etc. Plan de formación: se propone 4 formaciones de 2h cada una de forma remota, siendo positiva para la APB la de Mi Vodafone Business.	75,00%	3,75	REGULAR - Centro de Gestión de Operación: Dentro del modelo de relación se propone un proceso de Operación para tareas de provisión, gestión, explotación y mantenimiento. Además, se indican otros procesos como gestión de versiones, soporte técnico, etc. descritos de forma genérica. Se echa en falta un apartado claro para describir este centro. - Modelos de relación (internos, externos, etc), perfiles, dedicación: Propone un modelo de gestión y gobierno basado en el planta de explotación propuesto por Telefónica basado en UNE-2000 y UNE-27000, valorándose positivamente. Además, propone un Servicio Integral de Atención que cumple los estándares ITIL y PMI. Se aporta mucha información sobre estructura de Telefónica para atención clientes, pero se echa en falta una simplificación del modelo con un único interlocutor para todo, sin necesidad de tantos comités u entes. De hecho, por, en el Equipo Operativo, se crea una Oficina Técnica de Explotación con 3 recursos (responsable contrato, responsable explotación, técnicos explotación), que no facilita la relación - Plan de evolución para absorción nuevas demandas: No se aporta un apartado específico para explicar gestión de las nuevas demandas, más que en el apartado de Equipo Comercial será el responsable de proponer mejoras y nuevas opciones, además del Equipo de soporte de Ingeniería, que analizará las necesidades del cliente. - Planes de servicio (plan operación, plan calidad, plan seguridad y plan formación): No se incluye claramente unos planes de operación, calidad o seguridad, sino que se describen como parte de los servicios ofrecidos por cada uno de los grupos operativos. Se echa en falta una mayor calidad de cada plan y concreción para la APB.	45,00%	2,25
Herramientas para gestión y monitorización del servicio	5,00	50,00%	BUENA: - Canales comunicación: Se propone tres herramientas web para la gestión de los servicios: Netprofiler (gestión RPV), Factura On-Line (detalle llamadas e informes) y Portal EGEO (espacio Grandes Empresas Orange). Se ofrece un servicio de información de control de consumo. Las herramientas se describen en detalle. Cabe destacar que en el portal EGEO, los trabajadores pueden consultar individualmente sus consumos. Herramientas valoradas positivamente. No incorpora o indica correo electrónico o teléfono de interlocutor válido alternativo a las herramientas web - Monitorización servicio: La monitorización propuesta se limitará a la gestión de líneas, facturación, etc. pero no de la red y calidad en sí. - Informes técnicos: A través de las herramientas web propuestas se pueden obtener diversos informes, aunque no se indica que sean técnicos. En todo caso, se echa en falta que se mencione que la APB pueda pedir al interlocutor de Telefonía informes adicionales (por otros medios).	75,00%	3,75	BUENA: - Canales comunicación Se propone portal "Mi Vodafone Business", descrito en detalle, en el cual se pueden gestionar en mismo portal y consultar datos de los servicios, incluido apartados para la facturación, configuración, perfiles, RPV, gestión consumos, etc. Se permite abrir incidencias desde este portal así como hacer su seguimiento. Se permite abrir incidencias desde la web propuesta. No incorpora o indica correo electrónico o teléfono de interlocutor válido alternativo a las herramientas web - Monitorización servicio La monitorización propuesta se limitará a la gestión de líneas, facturación, etc. pero no de la red y calidad en sí. - Informes técnicos Se especifican métricas que puede dar la plataforma, así como los informes estándar que puede ofrecer. No obstante, se echa en falta que se mencione que la APB pueda pedir al interlocutor de Telefonía informes adicionales (por otros medios).	75,00%	3,75	BUENA: - Canales comunicación: Se propone porta digital "Mi gestión digital" 24/365 para que la APB pueda realizar gestiones (facturas, pedidos, informes, averías), con descripción breve de sus módulos. Dentro del módulo pedidos, se pueden realizar nuevos o modificaciones, siendo punto positivo Se aporta además, un Canal Premium, donde se obtiene un completo acceso a muchas herramientas de gestión, entre otras, controles de uso, consumo, etc. valorándose positivamente. Además, se aporta una herramienta de facturación "SOFIA Gestión", para analizar los datos de facturación, pudiendo realizar todas las combinaciones de consulta/extracciones. Se describe brevemente sus características. Se valora positivamente. No incorpora o indica correo electrónico o teléfono de interlocutor válido alternativo a las herramientas web - Monitorización servicio: La monitorización propuesta se limitará a la gestión de líneas, facturación, etc. pero no de la red y calidad en sí. - Informes técnicos: A través de las herramientas web propuestas se pueden obtener diversos informes técnicos. No obstante, se echa en falta que se mencione que la APB pueda pedir al interlocutor de Telefonía informes adicionales (por otros medios).	75,00%	3,75
TOTAL	15,00				11,13			10,50			8,25

Se considerarán de calidad técnica no aceptable aquellas que en su conjunto la valoración de los criterios cualitativos, no superen el 50% de la valoración total de los criterios cualitativos

7,50

Valoración	Descripción	Ponderación
No aporta o no se corresponde	En caso de que la empresa licitadora no presente descripción alguna o lo que se presenta no responde al contenido solicitado.	0%
Insuficiente	Cuando el conjunto presentado esté muy poco desarrollado, y/o se presente de forma poco clara y entendible, o bien falten aspectos críticos por definir, poniéndose en duda el entendimiento por parte de la empresa licitadora sobre aspectos esenciales de la contratación	25%
Regular	Cuando contemple todos los requisitos de lo establecido en el pliego de condiciones técnicas pero el desarrollo de los mismos sea escaso o generalista, o bien no se desarrollen de forma adecuada algunos que resulten esenciales al objeto del contrato.	45%
Buena	Cuando contemple todos los requisitos de lo establecido en el pliego de condiciones técnicas, desarrollando todos o casi todos los requisitos de forma clara y entendible, y siempre que los no desarrollados o poco desarrollados no tengan consideración de esenciales en	75%
Excelente	Cuando contemple todos los requisitos de lo establecido en el pliego de condiciones técnicas, desarrollando cada uno de ellos de manera clara y entendible y cuando la propuesta de alcance se ajuste a las características de los servicios objeto del expediente.	100%

En Palma a 10 de junio de 2024

LA COMISIÓN TÉCNICA:

RESPONSABLE DE SISTEMAS
José Miguel Esteve Lledó

RESPONSABLE DE SISTEMAS
Francesc Pirís Pons

JEFE DEL DEPARTAMENTO DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN
Javier Segovia Mascaró