

## **ANEXO I - PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

### **1. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:**

Mutua Intercomarcal ha establecido la siguiente tabla de valoración para las propuestas:

Puntos desglosados por criterios de valoración objetiva/ subjetiva:

<b>CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA</b>	<b>71,5 PUNTOS</b>
<b>CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR</b>	<b>28,5 PUNTOS</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100 PUNTOS</b>

Puntos desglosados por competencias técnico/económicas del licitador:

<b>OFERTA ECONÓMICA</b>	<b>50 PUNTOS</b>
<b>CERTIFICACIONES</b>	<b>4 PUNTOS</b>
<b>SERVICIOS DE DATOS, TELEFONIA FIJA, MÓVIL, SMS, VIDEO -LLAMADA E INTERNET</b>	<b>31 PUNTOS</b>
<b>PLAN DE PROYECTO Y GESTIÓN DE SERVICIO</b>	<b>15 PUNTOS</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100 PUNTOS</b>

## 1.1 Descripción de los criterios de adjudicación:

Ítem Criterio	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	Criterios evaluables de forma Automática	PUNTOS
<b>OFERTA ECONÓMICA</b>		SI	<b>50</b>
<b>CERTIFICACIONES</b>			<b>4</b>
1	Certificado ISO 27.001 vigente (En el ámbito del servicio)	SI	1
2	Certificado ISO 20.000 vigente (En el ámbito del servicio)	SI	0,5
3	Certificado ISO 9000 vigente (En el ámbito del servicio)	SI	0,5
4	Certificado ISO 1400 vigente (En el ámbito del servicio)	SI	0,5
5	Certificado ENS nivel medio o alto vigente (En el ámbito del servicio)	SI	1
6	Certificado ISO 45.001 vigente (En el ámbito del servicio)	SI	0,5
<b>SERVICIOS DE DATOS, TELEFONIA FIJA, MÓVIL, SMS, VIDEO -LLAMADA E INTERNET</b>			<b>31</b>
7	Planteamiento global de la solución de datos, telefonía, sms y video llamada. Planificación de la implantación y calidad de la propuesta acorde con los requisitos expuestos en el pliego.	NO	Hasta 6
8	Mejor plan de datos (volumen en GB mensuales) para telefonía móvil: <b>3 puntos</b> , 2º mejor plan: <b>1 punto</b> , resto de propuestas: <b>0 puntos</b>	SI	Hasta 3
9	Mejor ancho de banda garantizado de salida a internet corporativa: <b>3 puntos</b> , 2º mejor ancho de banda: <b>1 punto</b> , resto de propuestas: <b>0 puntos</b>	SI	Hasta 3
10	Mejor velocidad de navegación red de datos móvil: <b>2,5 puntos</b> , 2º mejor velocidad: <b>0,5 puntos</b> , resto de propuestas: <b>0 puntos</b>	SI	Hasta 2,5
11	<b>Red propia</b> de datos para todo el ámbito del servicio (sin subcontratación, excepto las impuestas por la gerencia Informática de la Seguridad Social.)	SI	0,5
12	<b>Mejor media de los anchos de banda propuestos para sedes asistenciales (sedes TIPO B)</b> tomando, en caso de asimetría el valor más bajo y en caso de red compartida el valor de caudal garantizado. <b>Mejor media: 3 puntos</b> , 2º mejor media: <b>1 punto</b> , resto de propuestas: <b>0 puntos</b>	SI	Hasta 3
13	<b>Mejor media de los anchos de banda propuestos para sedes administrativas (sedes Tipo C)</b> tomando, en caso de asimetría el valor más bajo y en caso de red compartida el valor de caudal garantizado. <b>Mejor media: 2 puntos</b> , 2º mejor media: <b>1 punto</b> , resto de propuestas: <b>0 puntos</b>	SI	Hasta 2
14	Funcionalidad, <b>facilidad de uso e instalación a cliente, facilidad de integración y adecuación a las necesidades</b> de Mutua del sistema de videollamada para la interacción médico-paciente para el seguimiento de contingencias comunes.	NO	Hasta 3,5
15	Proporcionar a la Mutua (controlados por el SAU) un Stock de terminales de cambio por avería del 7'5 % del parque (tanto de telefonía móvil como fija, así como de auriculares, incrementado así el volumen requerido en el pliego.)	SI	1,5
16	Mejor precio unitario de SMS (como unidad de mensaje "160" caracteres) una vez excedido el consumo de 2 millones de SMS anuales previsto: <b>2 puntos</b> , 2º mejor precio: <b>1 punto</b> , resto de propuestas: <b>0 puntos</b> .	SI	Hasta 2
17	Capacidad, funcionalidad, usabilidad y fiabilidad de la solución de Cloud propuesta.	NO	Hasta 4
<b>PLAN DE PROYECTO Y GESTIÓN DE SERVICIO</b>			<b>15</b>
<b>Plan de implantación</b>			
18	Planificación, detalle y calidad del Plan de implantación	NO	Hasta 4
<b>Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento.</b>			
19	Planificación, detalle y calidad del Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento.	NO	Hasta 4
20	Calidad del plan de Seguimiento, incluyendo estadísticas e informes propuestos	NO	Hasta 1
21	Plan de gestión de riesgos, seguridad i calidad	NO	Hasta 2
22	SLA (Acuerdos de nivel de servicio propuestos)	NO	Hasta 2
23	Mejoras en innovación tecnológica con IA (P.ej: Centralita con asistente Virtual "Voicebot", optimización de la red, ciberseguridad)	NO	Hasta 2

Los criterios señalados en la tabla anterior como de valoración automática, esto es, señalados como un **SI**, deberán incluirse dentro del **SOBRE C**, el resto de los criterios señalados como un **NO** valoración automática deberán incluirse en el **SOBRE B**.

## 1.2 Notas importantes para facilitar la valoración de las propuestas:

**A fin de poder valorar de forma correcta todas las propuestas consideramos imprescindible que se exponga de manera clara y detallada los siguientes puntos:**

- 1- Es imprescindible **identificar en qué casos las líneas de datos son incorporadas por subcontratación** de circuitos (cuando no se posea infraestructura propia).
- 2- Es necesario indicar claramente en las soluciones de datos, la tecnología empleada, si los **caudales son o no simétricos**, cuál es el **caudal garantizado** y si la línea es en **uso compartido** (tipo FTTH o XDSL) **o exclusivo**.
- 3- Es necesario **detallar la solución de conectividad entre los CPD de Barcelona y CPD de Infraestructuras en Cloud privado**.
- 4- Es necesario **detallar los anchos de banda entre las zonas de intercambio de tráfico y entre tecnologías, si existiesen**, como, por ejemplo:
  - Ancho de banda **entre red MPLS** (entorno XDSL) y entorno en fibra exclusivo.
  - Ancho de banda **entre red en fibra compartida** y entorno en fibra exclusivo.
  - Otros si los hubiere.
- 5- Es imprescindible **describir cuales son las soluciones de backup** para datos en cada tipología de sede, y qué **grado de pérdida de servicio** se produce al entrar en contingencia, así como el **tiempo comprometido de reposición del servicio** a su estado original.
- 6- Descripción detallada de las **soluciones de control de QoS** para Voz ip y vídeo conferencia (diferenciación de tráfico por tipología) y en caso de incluirla en la oferta, descripción detallada de la solución de **control de tráfico a nivel de aplicación**, también detalle de qué grado de monitorización y/o gestión podría tener Mutua Intercomarcal sobre la solución.
- 7- **Descripción de las soluciones de contingencia en conectividad a la red inteligente para telefonía ip del proveedor** en caso de caída.
- 8- Descripción y prestaciones de la **conectividad de datos para telefonía móvil**, modelo de agrupación/compensación de consumos, etc...

### 1.3 Descripción ampliada de algunos los criterios de adjudicación del cuadro:

#### SERVICIOS DE DATOS, TELEFONIA FIJA, CLOUD, VIDEO LLAMADA E INTERNET

<b>7</b>	<b>Planteamiento global de la solución de datos, telefonía ip y videoconferencia</b>
	Se otorgarán un máximo de hasta <b>10 puntos</b> al planteamiento de la solución integrada de los servicios licitados. Se valorarán especialmente aquellos aspectos detallados en el pliego como " <b>se valorará ...</b> " y en el apartado de " <b>Notas muy importantes para facilitar la valoración de las propuestas</b> ".
<b>11</b>	<b>Red propia o subcontratación</b>
	Se otorgará <b>0,5 punto</b> si la totalidad de los circuitos que forman parte de la solución global de datos de la propuesta está soportada exclusivamente por infraestructura propia del licitador. (Excepto en casos en que sea mandatorio por las AAPP utilizar accesos de un operador en concreto).

#### PLAN DE PROYECTO Y GESTIÓN

<b>18</b>	<b>Planificación, detalle y calidad del Plan de implantación</b>
	Se otorgarán un total de hasta <b>4 puntos</b> al planteamiento de la mejor planificación, detalle de la implantación, metodología, gestión de la calidad, seguimiento y gestión del proyecto, control de la seguridad, plan de comunicación, documentación asociada y formación de los servicios licitados. Se valorarán especialmente aquellos aspectos detallados en el pliego como " <b>se valorará...</b> " y la facilidad en la gestión del cambio, así como la mínima injerencia en la actividad de la Mutua Intercomarcal.
<b>19</b>	<b>Planificación, detalle y calidad del Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento.</b>
	Se otorgarán hasta <b>6 puntos</b> al planteamiento de la mejor solución de calidad en la gestión del servicio, seguimiento, operación y mantenimiento, valorando de forma especial el tipo de soporte ofrecido, las herramientas y la interlocución única y centralizada, así como el equipo y capacitación técnica de las personas asignadas al servicio.
<b>20</b>	<b>Seguimiento, estadísticas e informes</b>
	Se otorgará <b>1 punto</b> al licitador que ofrezca una visita mensual de seguimiento aportando la siguiente información en los informes que la acompañen: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Resumen de incidencias de servicio del período.</li> <li>-Informe de resolución de las más significativas o que han causado un impacto importante en el servicio.</li> <li>-Estadísticas de utilización de ancho de banda de cada circuito. (Con conclusiones y recomendaciones)</li> <li>-Informe de los niveles de cumplimiento de los SLAs. y cálculo de las penalizaciones aplicables</li> </ul>
<b>21</b>	<b>Plan de seguridad, calidad y gestión de riesgos</b>
	Se otorgarán hasta <b>2 puntos</b> al licitador que plantee un plan de seguridad alineado a los requisitos propios de la ISO 27001:2013 y ENS implantada en Mutua Intercomarcal, es decir, considere los requisitos establecidos por las normas de referencia en cuanto a la prestación de servicios como proveedor de una entidad certificada en dichos estándares y los detalle en el mencionado plan. Además, realice un análisis de los riesgos asociados a los servicios prestados y proponga un plan de gestión de estos. Asimismo, la elaboración de un plan de calidad que coincida claramente con las necesidades y objetivos definidos por Mutua en el presente pliego. Deberá indicar claramente cómo asegurar un nivel de calidad muy alto en la ejecución del servicio contratado y cómo detectar y gestionar hasta su resolución las desviaciones no previstas durante el período de prestación del servicio.  Se considerarán especialmente los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proactividad en la detección y resolución de incidencias.</li> <li>- Cumplimiento de los compromisos de disponibilidad.</li> <li>- Cumplimiento de los compromisos de tiempos de atención y resolución.</li> <li>- Cumplimiento de los compromisos de seguimiento y "reporting".</li> <li>- Cumplimiento de los compromisos de tiempos para la provisión de nuevos servicios, así como para los cambios necesarios en los existentes.</li> </ul>
<b>22</b>	<b>SLA (Acuerdos de nivel de servicio)</b>

	Se otorgarán hasta <b>2 puntos</b> al licitador que plantee el cumplimiento de todos los niveles de servicio detallados en el presente pliego de condiciones y los mejore, aportando nuevos indicadores (medibles y evaluables en el informe mensual) y que proponga un cuadro de compensaciones (penalizaciones) por incumplimiento acorde a los niveles de servicio que propone.
--	--