

INFORME DE VALORACIÓN - CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR (SOBRE B)

Este informe recoge la valoración detallada de la documentación presentada por las empresas admitidas en relación a los criterios de adjudicación basados en juicio de valor para los Lotes 1 y 2 del Acuerdo marco para la contratación de los servicios de telecomunicaciones fijas y móviles correspondientes a la licitación FELIB 2/2024. La valoración se realiza de acuerdo con los criterios establecidos en la cláusula 16 del PCAP y en la documentación técnica presentada por las empresas contenidas básicamente en los anexos 2 y 3 del PCAP.

ORANGE ESPAGNE SAU

LOTE 1 – Telecomunicaciones fijas de voz y datos

Criterio 1: Calidad del servicio (20 puntos)

Subcriterio 1.1: Capacidad de respuesta y tiempos de resolución de incidencias (10 puntos)

La empresa presenta un sistema bien estructuración de atención técnica basado en una plataforma de ticketing con trazabilidad completa y disponibilidad 24/7. Se establecen tiempos de respuesta de hasta 30 minutos y resolución máxima de 2 horas para incidencias críticas, 6 horas para moderadas y 24 horas para leves. Incluyen mecanismos de seguimiento en tiempo real. Estos compromisos superan las exigencias mínimas del PPT.

Puntuación : 9 puntos

Subcriterio 1.2: Cobertura geográfica (5 puntos)

Se acredita una cobertura del 100% en zonas urbanas y rurales en las Islas Baleares, mediante infraestructura de fibra óptica y respaldo con tecnologías móviles. Se aporta mapa geográfico de cobertura por municipios de las Islas Baleares, lo que facilita la verificación objetivo del alcance territorial.

Puntuación : 5 puntos

Subcriterio 1.3: Calidad técnica de las infraestructuras (5 puntos)

El licitador detalla la disponibilidad de infraestructuras robustas y modernas, con arquitectura de red basada en fibra dedicada, protocolos de seguridad y backup. Se incluyen mecanismos de continuidad y redundancia operativa que garantizan una elevada fiabilidad del servicio.

Puntuación : 5 puntos

Criterio 2: Experiencia y solvencia técnica adicional (15 puntos)

Subcriterio 2.1: Número de contratos similares (10 puntos)

Se justifica un elevado número de contratos con administraciones locales en los últimos tres años, detallando tipología, fechas, importes y destinatarios. Esto evidencia una experiencia consolidada y diversificada en el ámbito del objeto del contrato .

Puntuación : 10 puntos

Subcriterio 2.2: Importe total de los servicios prestados (5 puntos)

Se acredita una facturación global superior a 3 millones de euros en servicios equivalentes, con desglose de importes, períodos y tipos de servicio, demostrando una elevada solvencia técnica en proyectos de igual naturaleza.

Puntuación : 5 puntos

Criterio 3: Mejoras propuestas (2 puntos)

Se presentan mejoras tecnológicas con valor añadido: dashboards de control personalizados, informes periódicos, ampliación de horarios de atención y técnico dedicado, aportaciones añaden eficiencia sin coste adicional.

Puntuación : 2 puntos

TOTAL LOTE 1 (Sobre B): 36 puntos

LOTE 2 – Telecomunicaciones móviles de voz y datos

Criterio 1: Calidad del servicio (15 puntos)

Subcriterio 1.1: Capacidad de respuesta y tiempos de resolución de incidencias (10 puntos)

La estructura y compromisos son análogos al lote 1, garantizando atención 24/7, tiempos de respuesta y resolución eficientes con plataformas tecnológicas de seguimiento .

Puntuación : 9 puntos

Subcriterio 1.2: Cobertura geográfica (5 puntos)

Se acredita cobertura móvil con 4G y 5G en todas las islas, incluidas zonas rurales y de difícil acceso, aportando mapas técnicos de soporte. Las redes móviles propuestas incluyen redundancia LTE, mecanismos de continuidad y arquitectura de supervisión activa.

Puntuación : 5 puntos

Criterio 2: Experiencia y solvencia técnica adicional a la requerida (15 puntos)

Se mantienen los antecedentes y justificantes presentados en el lote 1. El volumen, variedad de contratos y cuantía económica acreditada permiten otorgar la máxima puntuación.

Subcriterio 2.1: Número de contratos similares (10 puntos)

Se justifica un elevado número de contratos con administraciones locales en los últimos tres años, detallando tipología, fechas, importes y destinatarios. Esto evidencia una experiencia consolidada y diversificada en el ámbito del objeto del contrato.

Puntuación : 10 puntos

Subcriterio 2.2: Importe total de los servicios prestados (5 puntos)
Se acredita una facturación en servicios equivalentes, con desglose de importes, períodos y tipos de servicio, demostrando una elevada solvencia técnica en proyectos de igual naturaleza .

Puntuación : 5 puntos

Criterio 3: Mejoras propuestas (2 puntos)

Se replican y adaptan mejoras similares a las presentadas en el lote 1, orientadas a entornos de telefonía móvil: informes de consumo, dashboards de terminales, soporte especializado

Puntuación : 2 puntos

TOTAL LOTE 2 (Sobre B): 31 puntos

TELEFONICA ESPAÑA, SA

LOTE 1 – Telecomunicaciones fijas de voz y datos

Criterio 1: Valoración del servicio (20 puntos)

Subcriterio 1.1: Responsabilidad y tiempo para resolver incidencias (10 puntos)

La empresa presenta un sistema de soporte técnico basado en una estructura centralizada con un Centro de Asistencia Técnica (CAT) que funciona las 24 horas del día, los 7 días de

la semana. Hay que tener en cuenta que existe un tiempo de respuesta inmediato (15 minutos) y una resolución de 2 horas para incidencias críticas, 6 horas para la moderación y 24 horas para las salidas de sol. El seguimiento se garantiza mediante tickets con acceso al cliente. Estos compromisos se ajustan a las expectativas establecidas en el PPT, con buena capacidad de seguimiento y resolución.

Puntos: 9.5

Subcriterio 1.2: Cobertura geográfica (5 puntos)

Teléfono acreditado para total cobertura en las Illes Balears, tanto en zonas urbanas como rurales. Esto especifica tecnología FTTH, así como soluciones para soporte vía 4G y satélite. Se dispone de mapas de cobertura detallados que permiten verificar la cobertura técnica que se ofrece.

Puntos: 5

Subcriterio 1.3: Especificaciones técnicas de la infraestructura (5 puntos)

La propuesta detalla una infraestructura de fibra óptica gestionada en formato directo, con mecanismos redundantes (anillos de red, nodos de respuesta) y control de calibración ISO. Especifican el uso de arquitecturas de alta disponibilidad y plataformas de supervisión en tiempo real.

Puntos: 5

Criterio 2: Experiencia y soluciones técnicas adicionales (15 puntos)

Subcriterio 2.1: Número de contratos similares (10 puntos)

La empresa presenta una extensa relación de contratos con empleados y entidades locales que incluye el resumen de los servicios de telecomunicaciones existentes. Detalla la diversidad territorial y administrativa de las entidades contratantes.

Puntos: 10

Subcriterio 2.2: Importación total de servicios prestados (5 puntos)

Telefónica acredita un alto volumen de contratos de servicios de telecomunicaciones fijas y administraciones públicas, muchos de ellos de carácter local. Esto se justifica por una factura acumulada que supera los requisitos financieros, incluso los detalles de los servicios, importaciones y beneficios. Esta experiencia permite conseguir el mayor rendimiento en este criterio.

Puntos: 5

Criterio 3: Mejores propuestas (2 puntos)

Tecnologías y operaciones mejoradas (2 puntos)

Proporciona cuadros de mando de gestión específicos para la información local, información de calibración trimestral y una ampliación del soporte técnico con tecnología de referencia designada. Estas mejoras representan un valor operativo añadido.

Puntos: 2

TOTAL LOTE 1 (Sobre B): 36,5 puntos

LOTE 2 – Telecommunicaciones móviles de voz y datos

Criterio 1: Calidad del servicio (15 puntos)

Subcriterio 1.1: Responsabilidad y tiempo para resolver incidencias (10 puntos)

Telefónica describe un sistema de alertas técnicas con disponibilidad 24/7 a través de múltiples canales de comunicación, basado en una plataforma avanzada de gestión de incidencias y ticketing. Se compromete a un tiempo máximo de respuesta de 30 minutos y una resolución en un máximo de 2 horas para incidentes críticos, 6 horas para moderaciones y 24 horas para sunrisas. Además incluye información actualizada y generación de información para transacciones contractuales. Los compromisos presentados superan los mínimos establecidos en el PPT.

Puntuación: 9,5 puntos

Subcriterio 1.2: Cobertura geográfica (5 puntos)

La empresa detalla una cobertura completa con redes 4G y 5G en todo el territorio de las Islas Baleares, incluyendo zonas rurales y de difícil acceso. Cabe destacar que se proporcionan mapas de cobertura técnica que permite comprobar la disponibilidad del servicio. Este rango de cobertura garantiza un acceso homogéneo a los servicios para todas las entidades destinatarias.

Puntuación: 5 puntos

Criterio 2: Experiencia y solvencia técnica adicional a la requerida (15 puntos)

Subcriterio 2.1: Número de contratos similares (10 puntos)

Telefónica acredita un volumen elevado de contratos de servicios de telecomunicaciones fijas con administraciones públicas, muchas de ellas de carácter local. Se justifica también una facturación acumulada muy superior a los umbrales de solvencia exigidos, con detalle de servicios, importes y beneficiarios. Esta experiencia permite otorgar la máxima puntuación en este criterio

Puntuación: 10 puntos

Subcriterio 2.2: Importación total de los servicios prestados (5 puntos)

La empresa ha presentado un listado global para servicios móviles para administraciones públicas que demuestra una solución técnica sólida. Los datos incluidos en el contrato y el período de servicio están sujetos a una verificación efectiva.

Puntuación: 5 puntos

Criterio 3: Mejoras propuestas (2 puntos)

La propuesta de Telefónica incluye mejoras específicas para los servicios de telefonía móvil, como dashboards de monitorización, informes de consumo personalizados por entidad, soporte técnico con asignación de gestor personal y herramientas de control de líneas, en particular las expuestas en el apartado 2.1.1.7 que hace referencia al Centro de excelencia premium. Estas mejoras aportan valor añadido sin coste extra y mejor.

Puntuación: 2 puntos

TOTAL LOTE 2 (Sobre B): 31,5 puntos

IB-RED DIGITAL DE TELECOMUNICACIONES DE LA ISLAS BALEARES SL

LOTE 1 – Telecomunicaciones fijas de voz y datos

Criterio 1: Valoración del servicio (20 puntos)

Subcriterio 1.1: Responsabilidad y tiempo de resolución de incidencias (10 puntos)

La empresa presenta unos tiempos de respuesta adecuados, con atención en su centro de atención técnica en las Islas Baleares, comprometido por incidencias de atención rápida e inmediata. Sin embargo, las resoluciones específicas para críticas no se concretan con detalle como en otras ofertas ni se realiza una categorización clara.

Puntos: 6 puntos

Subcriterio 1.2: Cobertura geográfica (5 puntos)

IB-Red acredita una amplia cobertura en zonas urbanas y rurales de las Islas Baleares mediante fibra óptica y tecnología inalámbrica. Acredita su experiencia en zonas de difícil acceso. Sin embargo, no aporta mapas geográficos ni detalles precisos de cobertura.

Puntos: 3,5 puntos

Subcriterio 1.3: Calidad técnica de las infraestructuras (5 puntos)

La propuesta detalla de infraestructuras de fibra óptica y redes inalámbricas con técnicos calificados y equipos propios. Incluye mecanismos de supervisión técnica y de mantenimiento, no especifica ni detalla mucha más información.

Puntos: 3 puntos

Criterio 2: Experiencia y solución de tecnología adicional (15 puntos)

Subcriterio 2.1: Número de contratos similares (10 puntos)

Declara múltiples contratos con entidades públicas locales y proyectos de redistribución relevantes. Sin embargo, no especifica el número exacto ni se acompaña de documentación detallada que permita una valoración extensa.

Puntos: 4 puntos

Subcriterio 2.2: Importe total de servicios prestados (5 puntos)

La empresa indica un alto volumen de servicios prestados y proyectos de telecomunicaciones relevantes pero no concreta su importe ni permite identificar los contratos asociados.

Punto: 1,5 puntos

Criterio 3: Mejor soporte (2 puntos)

La documentación no presenta mejores tecnologías o servicios adicionales claramente diferentes de acuerdo con los requisitos del PPT como pueden ser herramientas de monitorización y control o paquetes o líneas adicionales

Punto: 0,5 puntos

TOTAL LOTE 1 (Sober B): 18,5 puntos

LOTE 2 – Telecomunicaciones móviles de voz y datos

Criterio 1: Calidad del servicio (15 puntos)

Subcriterio 1.1: Responsabilidad y capacidad de resolución de problemas (10 puntos)

IB-Red indica que dispone de un centro de soporte técnico especializado con atención rápida y eficaz. Sin embargo, los compromisos concretos de tiempo de respuesta y resolución no son críticos y no se especifican.

Punto: 4,5 puntos

Subcriterio 1.2: Cobertura geográfica (5 puntos)

Está homologado para cobertura móvil con infraestructura 4G/5G en todos los territorios baleares, incluidas las zonas rurales. Sin embargo, no se incorporan mapas ni ratios técnicos para la verificación del objeto.

Puntos: 5 puntos

Criterio 2: Experiencia y solución de tecnología adicional (15 puntos)

Subcriterio 2.1: Número de contratos similares (10 puntos)

Identifica algunos contratos con administraciones algunas administraciones, sin embargo, el número total y los detalles por anualidades o tipologías no están completamente documentados.

Puntos: 4,5 puntos

Subcriterio 2.2: Importe de servicios prestados (5 puntos)

Se acredita continuada experiencia en telecomunicaciones móviles, aunque no se presentan importes económicos totales acreditados.

Puntos: 0,5 puntos

Criterio 3: Mejoras propuestas (2 puntos)

Se cree que no se identifica ninguno adicional en el servicio móvil, ni sus diferencias respecto al PPT.

Punto: 0 puntos

TOTAL LOTE 2 (Sobre B): 14,5 puntos

VODAFONE

LOTE 1 – Telecomunicaciones fijas de voz y datos

Criterio 1: Calidad del servicio (20 puntos)

Subcriterio 1.1. Compromisos de resolución de incidencias (10 puntos)

El licitador presenta un modelo sólido de gestión de incidencias, con atención técnica centralizada y certificación ISO 9001. Se detalla el proceso de mejora continua y un modelo de atención con Project Manager específico, aunque los tiempos concretos de respuesta no se especifican suficiente precisión. Aporta dos memorias, aunque se entiende que una es por error adicional que trata sobre las ventajas de su solución u oferta integradora de lote 1 y 2, aunque ésta debe ser tramitada en los contratos basados en las entidades destinatarias a posteriori.

Puntuación: 8 puntos

Subcriterio 1.2. Cobertura geográfica (5 puntos)

Vodafone acredita una extensa cobertura nacional, incluyendo zonas rurales, con despliegues actuales y previstos de fibra óptica y 5G. Aporta un apartado específico (3.3) de coberturas y porcentajes con simulación de mapas en el ámbito balear.

Puntuación: 5 puntos

Subcriterio 1.3. Calidad técnica de las infraestructuras (5 puntos)

Se describe con detalle una arquitectura de red robusta, con encaminamientos redundantes y protección contra fallos. Se certifica la calidad de la red con múltiples normas internacionales, destacando la mejora continua.

Puntuación: 5 puntos

Criterio 2: Experiencia y solvencia técnica (15 puntos)

Subcriterio 2.1. Número de contratos similares (10 puntos):

Declara más de un millar de contratos con administraciones públicas en los últimos tres años, incluyendo centenares con entidades locales

Puntuación: 10 puntos

Subcriterio 2.2. Importe total acreditado (5 puntos):

La memoria concreta importes económicos exactos por contratos, según tipología de administración de forma correcta y suficiente respecto a la previsión del subcriterio.

Puntuación: 5 puntos

Criterio 3: Mejoras tecnológicas (2 puntos)

Se identifican mejoras como One Net, solución de integración fija-móvil, herramientas de gestión, seguridad y soporte especializado, alineadas con los requerimientos del PPT.

Puntuación: 2 puntos

TOTAL LOTE 1 (Sobre B): 35 puntos

LOTE 2 – Telecomunicaciones móviles de voz y datos

Criterio 1: Calidad del servicio (15 puntos)

Subcriterio 1.1: Resolución de incidencias (10 puntos)

Vodafone presenta una estructura de atención técnica integral con disponibilidad 24/7. Se describen procesos organizativos sólidos, con centros de operaciones especializados y sistemas de atención en diferentes niveles. Sin embargo, los tiempos concretos de resolución para incidencias críticas, moderadas o leves no se detallan con la precisión exigida para alcanzar la puntuación máxima. Aporta, además, una memoria complementaria sobre las ventajas de su solución integradora, aunque ésta debe ser tratada y tramitada en los contratos basados en las entidades destinatarias.

Puntuación: 8 puntos

Subcriterio 1.2: Cobertura geográfica (5 puntos)

Se acredita una cobertura móvil extensa a nivel nacional con tecnología 4G y 5G, incluyendo zonas rurales y de difícil acceso. Se incorpora un apartado específico con simulaciones y gráficos que muestran la cobertura en el ámbito territorial de las Islas Baleares, lo cual permite una mejor verificación objetivo del alcance territorial.

Puntuación: 5 puntos

Criterio 2: Experiencia y solvencia técnica (15 puntos)

Subcriterio 2.1: Número de contratos similares (10 puntos)

Vodafone acredita contratos con administraciones públicas, incluyendo una proporción muy significativa con entidades locales. La información está correctamente desglosada por anualidades, tipología y ámbito geográfico, en línea con lo exigido en los pliegos .

Puntuación: 10 puntos

Subcriterio 2.2: Importe total de los servicios prestados (5 puntos)

Se justifica un volumen económico importante asociado a los contratos presentados, como desglose por administración y período. La documentación cumple con los parámetros del subcriterio, siendo suficiente para asignar la puntuación máxima.

Puntuación: 5 puntos

Criterio 3: Mejoras tecnológicas (2 puntos)

Vodafone presenta mejoras relevantes como la solución One Net de convergencia fijo-móvil, herramientas de gestión de flotas, paneles de control personalizables , y servicios de atención personalizada para las entidades locales. Estas aportaciones van más allá de los requerimientos mínimos del PPT y supongan un valor positivo. Se añade un documento específico justificando los beneficios de la oferta integradora.

Puntuación: 2 puntos

TOTAL LOTE 2 (Sobre B): 30 puntos

CONECTABALEAR - SOLUCIONES CORPORATIVAS IP, SL

LOTE 1 – Telecomunicaciones fijas de voz y datos

Criterio 1: Valoración del servicio (20 puntos)

Subcriterio 1.1: Compromisos de resolución de incidencias (10 puntos)

El licitador presenta una estructura clara de atención técnica con personal propio, detallando los tiempos máximos de respuesta y resolución según tipo de avería (crítica, parcial y técnica). Se prevén 3h por respuesta y hasta 24h/48h por resolución. Sin embargo, el tiempo de atención 24x7 no se garantiza de forma completa, puesto que la atención fuera del horario es mediante ticket o e-mail y no presencial. Sin embargo, en el apartado 3 identifica la atención 24h/365 por incidencias críticas de clientes administración, y el sistema de gestor especializado.

Puntos: 7 puntos

Subcriterio 1.2: Cobertura geográfica (5 puntos)

Se indica cobertura en todas las Islas Baleares mediante fibra y WiMAX, con backbone hacia la península. Sin embargo, no se incorporan mapas ni simulaciones para validar la cobertura efectiva.

Puntos: 5 puntos

Subcriterio 1.3: Calidad técnica de las infraestructuras (5 puntos)

Se detalla una arquitectura con fibra óptica propia, y al ser el primer operador en realizar la primera implantación en cinco municipios de Mallorca y tecnología de radio e infraestructura Smart Cities. Se hace mención al cumplimiento del ENS nivel medio y otras medidas de seguridad.

Puntos: 4 puntos

Criterio 2: Experiencia y solvencia técnica (15 puntos)

Subcriterio 2.1: Número de contratos similares (10 puntos)

No se aporta un número exacto ni relación detallada de los contratos con entidades públicas, aunque se afirma tener varios clientes municipales.

Puntos: 4 puntos

Subcriterio 2.2: Importe servicio total acreditado (5 puntos)

Se cita e identifica, pero no se justifica documentalmente el importe global, ni se detalla con precisión la facturación de los servicios prestados a administraciones.

Puntos: 1,5 puntos

Criterio 3: Mejoras tecnológicas (2 puntos)

Se realizan menciones genéricas a servicios IoT y de centralita virtual, pero no se concreta ninguna mejora funcional relevante sobre los requerimientos mínimos del PPT. Este aspecto

a la hora de identificar mejoras no ayuda a que la memoria sea la misma para los dos lotes presentados.

Puntos: 0,5 puntos

TOTAL LOTE 1 (Sobre B): 22 puntos

LOTE 2 – Telecomunicaciones móviles de voz y datos

Criterio 1: Calidad del servicio (15 puntos)

Subcriterio 1.1: Responsabilidad y capacidad de resolución de problemas (10 puntos)

La empresa licitadora describe un sistema de atención técnica especializada, con personal propio y una estructura clara de gestión de incidencias. En la documentación presentada se establecen tiempos máximos de respuesta y resolución diferenciados según tipología (incidencias críticas, parciales o técnicas), siendo estos de hasta 3 horas por respuesta y especial disponibilidad para clientes de perfil administración. El modelo de atención presenta solidez, pero inferior al de otras propuestas con atención permanente garantizada y trazabilidad activa.

Puntuación propuesta: 7 puntos

Subcriterio 1.2: Cobertura geográfica (5 puntos)

Conecta Balear declara cobertura completa en las Islas Baleares a través de redes propias de fibra óptica y WiMAX, con conexiones backbone hacia la península. Sin embargo, no se aportan mapas ni simulaciones detalladas de cobertura por municipio o área, lo que dificulta la verificación objetiva del grado de consecución del territorio y limita la máxima.

Puntuación propuesta: 5 puntos

Criterio 2: Experiencia y solvencia técnica (15 puntos)

Subcriterio 2.1: Número de contratos similares (10 puntos)

El licitador indica la prestación de servicios a diferentes entidades locales, pero no presenta una relación específica y detallada de contratos, ni fechas ni volúmenes de ejecución que permitan una comprobación esmerada. La evidencia documental es insuficiente para su máxima valoración.

Puntuación: 4 puntos

Subcriterio 2.2: Importe total acreditado (5 puntos)

Se señalan clientes y servicios prestados en entornos similares, pero no se adjunta acreditación formal ni facturación desglosada que pueda ser comprobada con fiabilidad. Esto limita significativamente la valoración positiva del criterio.

Puntuación propuesta: 1,5 puntos

Criterio 3: Mejoras tecnológicas (2 puntos)

La memoria presentada por Conecta Balear es prácticamente idéntica a la del Lote 1 y no distingue mejoras específicas para los servicios móviles. Se hace referencia a servicios IoT e integración, pero no se concreta ninguna propuesta adicional relevante o diferenciadora orientada a los servicios de telefonía móvil. Esta falta de concreción afecta a la valoración final.

Puntuación propuesta: 0,5 puntos

TOTAL LOTE 2 (Sobre B): 18 puntos

Se realiza la siguiente atribución de puntuación a las diferentes proposiciones en base al juicio de valor realizado:

CUADRO DE PUNTUACIONES (LOTE 1)

Puntuación AM 2/24 FELIB sobre B							
LOTE 1	Criterio 1 - Calidad del servicio			Criterio 2 - Experiencia		Criterio 3 - Mejora	Total
	SC 1.1	SC 1.2	SC 1.2	SC 2.1	SC 2.2		
ORANGE	9	5	5	10	5	2	36
TELEFÓNICA	9,5	5	5	10	5	2	36,5
IB-RED	6	3,5	3	4	1,5	0,5	18,5
VODAFONE	8	5	5	10	5	2	35
CONECTA BALEAR	7	5	4	4	1,5	0,5	22

CUADRO DE PUNTUACIONES (LOTE 2)

Puntuación AM 2/24 FELIB sobre B						
LOTE 2	Criterio 1 - Calidad del servicio		Criterio 2 - Experiencia		Criterio 3 - Mejora	Total
	SC 1.1	SC 1.2	SC 2.1	SC 2.2		
ORANGE	9	5	10	5	2	31
TELEFÓNICA	9,5	5	10	5	2	31,5
IB-RED	4,5	5	4,5	0,5	0	14,5
VODAFONE	8	5	10	5	2	30
CONECTA BALEAR	7	5	4	1,5	0,5	18