



# Pliego Condiciones Particulares/ Pliego Condiciones Técnicas

Queda prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, total o parcial, gratuita u onerosa, por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa y por escrito de ContecNow, S.L. Este documento es estrictamente confidencial.

© 2021 ContecNow, SL. Todos los derechos reservados.

# Índice

1.	Introducción.....	1
1.1.	Objeto del proceso de petición de propuestas .....	1
1.2.	Alcance.....	1
1.3.	Información proporcionada .....	2
1.4.	Estructura del documento .....	2
2.	Requerimientos.....	3
2.1.	Requisitos generales .....	3
2.2.	Compromisos del adjudicatario .....	4
2.2.1.	Compromisos obligatorios .....	4
2.3.	Estructura de las propuestas.....	7
2.3.1.	Propuesta técnica y de servicio .....	7
2.3.2.	Propuesta económica.....	8
3.	Presentación de propuestas.....	9
4.	Situación Actual .....	10
4.1.	Red de datos nacional.....	10
4.1.1.	Accesos Red de datos .....	10
4.1.2.	Otros Accesos de Datos .....	10
4.2.	Solución voz fija.....	11
4.3.	Voz móvil .....	12
5.	Lote 1. Backbone .....	13
5.1.	Alcance.....	13
5.1.1.	Servicios principales.....	13
5.2.	Requisitos técnicos.....	14
5.2.1.	Red de datos nacional.....	14
5.2.2.	Solución voz móvil.....	15
5.3.	Acuerdos de Nivel de Servicio Red de Datos Lote 1 .....	17
5.3.1.	Requerimientos de Mantenimiento .....	17
5.3.2.	Detalle de los acuerdos de Nivel de Servicio .....	17
5.3.3.	Parámetros de servicio .....	18
5.3.4.	Penalizaciones por incumplimiento de los ANS .....	18
5.3.5.	Gestión.....	18
5.4.	Acuerdos de Nivel de Servicio Telefonía Lote 1 .....	19
5.4.1.	Requerimientos de Mantenimiento .....	19
5.4.2.	Detalle de los acuerdos de Nivel de Servicio .....	19
5.4.3.	Parámetros de servicio .....	20

5.4.4.	Penalizaciones por incumplimiento de los ANS .....	20
5.4.5.	Gestión.....	21
5.5.	Compromisos adjudicatarios Red de Datos Lote 1 .....	22
5.6.	Compromisos adjudicatarios Telefonía Lote 1 .....	24
6.	Lote 2. Red de Datos (FO) .....	25
6.1.	Alcance.....	25
6.1.1.	Servicios principales.....	25
6.2.	Requisitos técnicos.....	25
6.3.	Acuerdos de Nivel de Servicio Lote 2 .....	26
6.3.1.	Requerimientos de Mantenimiento .....	26
6.3.2.	Detalle de los acuerdos de Nivel de Servicio .....	26
6.3.3.	Parámetros de servicio .....	27
6.3.4.	Penalizaciones por incumplimiento de los ANS .....	27
6.3.5.	Gestión.....	27
6.4.	Compromisos adjudicatarios del Lote 2.....	28
7.	Criterios de valoración .....	29
8.	Anexos .....	30
8.1.	Direcciones Sedes.....	30
8.2.	Desglose Red de Datos .....	30
8.3.	Criterios de Valoración para Adjudicación Lote 1 .....	30
8.4.	Criterios de Valoración para Adjudicación Lote 2.....	30

# Índice de Tablas

Tabla 1. Accesos Red de datos Barcelona .....	10
Tabla 2. Otros Accesos de datos Barcelona.....	10
Tabla 3. Tráfico de voz realizado en Pedralbes .....	11
Tabla 4. Extensiones con DDIs asociados .....	11
Tabla 5. <i>Tipos de líneas según su naturaleza de tráfico, basado en el mes de noviembre 2020</i> .....	12
Tabla 6. Detalle cuotas datos líneas móviles de noviembre 2020 .....	12
Tabla 7. Tráfico de voz realizado por las líneas móviles anual .....	12
Tabla 8. Tráfico de datos realizado por las líneas móviles anual .....	12
Tabla 9. SMS realizados por las líneas móviles anual .....	12
Tabla 10. Dimensionado de accesos por sede .....	14
Tabla 11. Referencia anexo de la red de datos requerida para el Lote 1 .....	14
Tabla 12. ANS solicitados Red de Datos .....	18
Tabla 13. ANS solicitados Telefonía .....	20
Tabla 14. Referencia anexo de la red de datos requerida para el Lote 2 .....	25
Tabla 15.. Referencias acuerdos de nivel de servicio .....	Erreur ! Signet non défini.
Tabla 16. Referencias compromisos Lote 2.....	28

# 1. Introducción

## 1.1. Objeto del proceso de petición de propuestas

---

El objeto del presente proceso de licitación es el de disponer de un nuevo contrato global que mejore las condiciones y amplíe los servicios actuales de telecomunicaciones del Liceo Francés de Barcelona con las necesidades que demanda el negocio durante los próximos 3 años.

Se solicita a los proveedores que presenten sus propuestas más competitivas para la prestación de los servicios de telecomunicaciones del Liceo Francés de Barcelona (sedes de Pedralbes y Maternal) considerados dentro del alcance definido en este documento.

Con el fin de evaluar de forma clara la viabilidad técnica y económica de las diferentes soluciones, sirva el presente documento de referencia como guía para que los proveedores elaboren sus ofertas de acuerdo con las condiciones generales que en él se detallan.

La presentación de propuestas por parte de los proveedores no conllevará ningún efecto contractual hasta que no se suscriba el correspondiente contrato entre el proveedor y el Liceo Francés de Barcelona.

## 1.2. Alcance

---

Los servicios contemplados en este proceso de concurrencia se agrupan en Lotes de Servicio, cuya descripción y otra información de interés se encuentra en los capítulos destinados a tal efecto en el presente documento.

Los términos y condiciones que deben cumplir los proveedores para los servicios demandados se encuentran detallados en los Lotes de Servicio que componen esta RFP.

Se distinguen dos tipos de servicios demandados para este alcance en función del nivel de prestación que deberá ser asumido por el adjudicatario:

- **Servicios principales:** servicios que componen el núcleo del Lote de Servicio, y que deberán ser prestados de forma obligatoria por el adjudicatario.
- **Servicios complementarios:** servicios que únicamente deberán ser prestados por el adjudicatario del lote en caso de que el Liceo Francés de Barcelona lo solicite expresamente en el momento de la adjudicación.

## 1.3. Información proporcionada

---

Con el fin de facilitar a los proveedores convocados la preparación de sus propuestas y poner a su disposición toda la información necesaria para su realización, se proporcionan de forma adjunta los siguientes documentos que a continuación se describen:

- **Pliego de Condiciones Técnicas/Pliego de Condiciones Particulares (presente documento):** a modo de guía general, contiene información relativa a los requerimientos técnicos de las propuestas y la descripción del lote de servicio objeto de contratación.
- **Anexos al documento de referencia:** hojas de cálculo con información de volumetrías e inventario de la infraestructura que los proveedores deben considerar para los diferentes lotes de servicio.

## 1.4. Estructura del documento

---

El presente documento está estructurado en 4 capítulos, tal y como se detalla a continuación:

- **Introducción**, en el que se describe el objeto y el alcance de la petición de propuestas, así como se indica la información puesta a disposición de los proveedores para la realización de sus ofertas.
- **Requerimientos técnicos de las propuestas**, en el que se indican los requisitos que deben cumplir las ofertas presentadas para que se consideren válidas para su análisis.
- **Lotes de Servicio**, en el que se detalla el alcance de los servicios solicitados y los requisitos técnicos que deben satisfacer las soluciones técnicas propuestas, así como los parámetros de calidad del servicio solicitado.
- **Anexos**

## 2. Requerimientos

En el presente apartado se indica toda la información necesaria para que los proveedores puedan realizar sus propuestas y que éstas sean consideradas como válidas para su evaluación.

Los requerimientos indicados en este capítulo, así como los que se pudieran incluir en otros apartados, se consideran como mínimos y queda a criterio del proveedor presentar otras propuestas adicionales de mejora (no excluyentes a las indicadas).

### 2.1. Requisitos generales

---

Los requisitos generales de las propuestas presentadas son los siguientes:

- Las soluciones propuestas deberán ser completas, es decir, deberán tener en cuenta la instalación, puesta en marcha, configuración del equipamiento necesario, soporte y atención al cliente.
- El proveedor deberá indicar el período de validez de la propuesta de servicio en la que ha basado su valoración económica (de tres (3) años).
- Las propuestas técnicas deberán llevar una valoración económica asociada con el mayor nivel de segmentación posible.
- El proveedor deberá indicar su disponibilidad para ofrecer una facturación en formato electrónico y con periodicidad mensual, la cual contemple un nivel de detalle que permita al Liceo Francés de Barcelona conocer de forma clara los costes unitarios de los servicios contratados y realizar un seguimiento periódico de los costes incurridos.
- El proveedor dispondrá de una única oportunidad para presentar propuestas bajo los requisitos expuestos en este documento y, por tanto, esta debe ser su propuesta más competitiva.
- No obstante, el poder Adjudicador se reserva la posibilidad de negociar posibles flecos de las ofertas adjudicadoras (tanto técnica como económicamente).



## **2.2. Compromisos del adjudicatario**

---

En este documento se definen ciertos compromisos requeridos por parte del Liceo Francés de Barcelona al proveedor adjudicatario para su cumplimiento durante toda la duración del contrato. El establecimiento de dichos compromisos responde a la necesidad existente por parte del Liceo Francés de Barcelona de acotar algunos de los términos bajo los que deberá regirse la prestación del servicio.

Cabe destacar que estos compromisos han sido determinados a partir de la propia experiencia del Liceo Francés de Barcelona con otros marcos contractuales suscritos con proveedores de telecomunicaciones. Es por ello por lo que estos compromisos tienen una importancia muy elevada para la compañía, considerándose fundamentales para minimizar posibles puntos de conflicto entre el Liceo Francés de Barcelona y el futuro prestatario, así como garantizar que el servicio se llevará a cabo en condiciones funcionalmente óptimas.

En cualquier caso, los compromisos asumidos por el proveedor deberán aparecer explícitamente enunciados en sus propuestas. Cualquier compromiso que no esté incluido se considerará como no aceptado por parte del proveedor y por tanto valorado según este criterio.

### **2.2.1. Compromisos obligatorios**

La aceptación de este tipo de compromisos se considerará como mínimo requisito para la consideración de la oferta como válida para su valoración dentro del presente proceso de licitación. No obstante, el poder adjudicador podrá renunciar a alguno de los compromisos dentro del marco de la negociación de tener la misma lugar.

Adicionalmente, estos compromisos deberán mantenerse de forma obligatoria durante todo el periodo de vigencia del contrato, considerándose su incumplimiento, aunque sea puntual, como causa justificada de rescisión unilateral del contrato por parte del Liceo Francés de Barcelona.

Estos compromisos suponen la base sobre la cual se debe estructurar la futura relación entre el adjudicatario y el Liceo Francés de Barcelona, de ahí que su cumplimiento se considere de tipo obligatorio y que su incumplimiento suponga una alteración de las condiciones suscritas entre ambas partes con una afectación clara de la calidad del servicio.

#### **2.2.1.1. Principio de buena fe**

Desde la formalización del contrato hasta que se agote en su ejecución, el proveedor adjudicatario deberá regir sus actuaciones con un criterio basado en la buena fe, que evite causar ningún perjuicio para el Liceo Francés de Barcelona motivado por omisiones que puedan existir en este Documento y cualquier otro complementario que se haya proporcionado al proveedor durante la fase del proceso concurrencia.

La implantación de nuevas medidas u operativas por parte del proveedor durante la prestación del servicio que no hayan sido comunicadas previamente por escrito con una antelación de 60 días a su aplicación y que impliquen un impacto operacional y/o económico negativo para el Liceo Francés de Barcelona, ya sea debido a un coste directo o indirecto al implicar un aumento de las gestiones internas

necesarias para mantener la calidad del servicio con sus usuarios, se considerarán que vulneran este Principio de Buena Fe.

#### **2.2.1.2. Vigencia de las tarifas**

Las tarifas ofertadas por el proveedor que se hayan tenido en consideración para la adjudicación del servicio deberán mantenerse vigentes durante toda la duración del contrato. Como excepción, el proveedor podrá realizar modificaciones, siempre y cuando éstas sean más ventajosas desde el punto de vista del Liceo Francés de Barcelona.

Los conceptos extraordinarios se considerarán a coste cero hasta que se consensue el precio entre el proveedor y el Liceo Francés de Barcelona, pudiendo reclamarse los abonos correspondientes con carácter retroactivo en el caso de haberse realizado su cobro dentro del plazo de vigencia del contrato.

Asimismo, los conceptos de facturación que se indiquen en la factura por el servicio deberán corresponder a tarifas ofertadas al Liceo Francés de Barcelona en el marco del presente proceso de concurrencia.

#### **2.2.1.3. Cambios tarifarios**

En caso de cambios de tarifas, o aparición de nuevas que cubran los mismos conceptos de facturación que las tarifas inicialmente ofertadas, éstas deberán ser notificadas al Liceo Francés de Barcelona con una antelación de 60 días a su aplicación en la factura del servicio. El Liceo Francés de Barcelona cuantificará el impacto que puedan tener en su perfil y en caso de que sea negativo respecto las condiciones iniciales, el proveedor deberá mantener las tarifas inicialmente ofertadas.

#### **2.2.1.4. Cumplimiento de SLAs**

El incumplimiento reiterado (entendiendo por “reiterado” un incumplimiento mayor a 3 veces consecutivas) de cualquiera de los SLA definidos, el incumplimiento habitual de cualquiera de ellos (entendiendo por “habitual” un incumplimiento superior a 4 mediciones en un año natural) o el abandono de casos por el hecho de haber incurrido ya en penalización máxima o ser más rentable el asumir la penalización que el corregir el servicio, podrá servir de base para la declaración de servicio insatisfactorio por incumplimiento de la calidad exigida. Ante esta circunstancia, el Liceo Francés de Barcelona podrá optar por rescindir el contrato con el adjudicatario o proponer una penalización económica adicional que, en caso de ser aceptada por el mismo, restablecerá la vigencia del contrato reiniciando desde cero la cuenta de incumplimientos acumulados.

#### **2.2.1.5. Tablas de conceptos de facturación**

Para facilitar el análisis de la facturación, el proveedor deberá mantener una tabla que contemple todos los conceptos de facturación que se indiquen en la factura del servicio y que permita conocer la correspondencia de cada concepto con las tarifas ofertadas por el adjudicatario durante el proceso de concurrencia. De igual forma, toda propuesta de mejora técnica deberá presentar su coste asociado.

Adicionalmente, la oferta correspondiente a la red de datos deberá ser cumplimentada por los proveedores en los anexos indicados en el capítulo “5. Anexos” del presente pliego, completando las columnas siguientes:

- Servicio (Tipo de acceso).
- Caudal acceso.
- Caudal garantizado (Mbps).
- CPE.
- Cuota bruta mensual.
- Dto.
- Cuota neta mensual.
- Total Neto Anual.

## 2.3. Estructura de las propuestas

---

Las ofertas presentadas deberán estar estructuradas por Lotes de Servicio y constarán de dos partes diferenciadas:

- Propuesta técnica y de servicio.
- Propuesta económica.

### 2.3.1. Propuesta técnica y de servicio

Debe contener toda la información relacionada con la solución técnica que el proveedor haya considerado como óptima para su implantación en el Liceo Francés de Barcelona, así como la descripción del servicio propuesto para la explotación y gestión del servicio ofrecido.

Dentro de esta información se deberán detallar como mínimo los siguientes aspectos:

- Acuerdos de Nivel de Servicio: parámetros considerados, métodos de cálculo, niveles garantizados e indemnizaciones asociadas por incumplimiento. Los acuerdos de nivel de servicio deberán ajustarse a los requerimientos marcados en la descripción de los lotes, en caso de que así se especifique en el correspondiente apartado.
- Plan de calidad: metodología del proveedor para garantizar el cumplimiento de los compromisos concretados en los Acuerdos de Nivel de Servicio propuestos.
- Características básicas de los servicios ofrecidos.
- Requisitos generales (*"ver capítulo 2.1"*), compromisos generales (*"ver capítulo 2.2"*) y particulares (según Lote) asumidos por el adjudicatario durante la prestación del servicio.
- Servicios de valor añadido.
- Disponibilidad territorial y requerimientos técnicos para la prestación de los servicios.
- Plan de explotación: gestión comercial, procedimientos de atención al cliente, horarios de atención comercial, interlocutores, herramientas de gestión, metodología de gestión del servicio.
- Modelo de facturación.
- Modalidades de contratación.
- Mejoras adicionales respecto los servicios mínimos exigidos.
- Duración estimada del proceso de implantación (en caso de que el proveedor resulte seleccionado, deberá presentar un plan de implantación detallado).
- Plan de implantación completo en el que se detalle las actuaciones que llevará a cabo el adjudicatario y que garantice que la migración de los servicios y/o la implantación de las nuevas soluciones tecnológicas se realizará en el mínimo tiempo posible, sin que por ello la calidad del servicio se vea afectada durante el proceso de transición. En este plan se

deberá indicar el dimensionamiento de los recursos que serán asignados, incluyendo la descripción de los perfiles contemplados. El proveedor deberá hacerse cargo del coste del proyecto de implantación y en ningún caso podrá facturar al Liceo Francés de Barcelona por la migración de los servicios.

- Modalidades ofrecidas para el mantenimiento del equipamiento y los servicios propuestos. Se deberán ajustar a los requerimientos marcados en la descripción de los lotes, en caso de que así se especifique en el correspondiente apartado.
- Modalidades ofrecidas para la gestión del servicio. Se deberán ajustar a los requerimientos marcados en la descripción de los lotes, en caso de que así se especifique en el correspondiente apartado.

### **2.3.2. Propuesta económica**

Todos los servicios que se describan en la "Propuesta técnica y de servicio" deberán presentar una propuesta económica asociada.

Los proveedores realizarán un documento específico de oferta económica que contemple todos los elementos de coste con el mayor nivel de segmentación posible, indicándose las tarifas base y los descuentos aplicados.

Adicionalmente, la oferta correspondiente a la red de datos deberá ser cumplimentada por los proveedores en los anexos indicados en el capítulo "5. Anexos" del presente pliego, completando las columnas siguientes:

- Servicio (Tipo de acceso).
- Caudal acceso.
- Caudal garantizado (Mbps).
- CPE.
- Cuota bruta mensual.
- Dto.
- Cuota meta mensual.
- Total Neto Anual.

### 3. Presentación de propuestas

Los proveedores dispondrán del siguiente calendario para la entrega de su/s propuesta/s:

	Plazo	Fecha límite
Formulación/ resolución de dudas	2 semanas	18.02.2021
Presentación de la oferta	1 mes	4.03.2021

Se precisa que los proveedores cumplan estrictamente el calendario marcado anteriormente. No se admitirá ninguna prórroga al calendario anterior.

La presentación de las propuestas deberá realizarse tal y como indicado en el Reglamento de Consulta y con esmeroso cumplimiento de lo indicado asimismo en el Pliego de Condiciones Administrativas. Los contactos de las personas para la resolución de dudas se encuentran asimismo en el Reglamento de Consulta.

## 4. Situación Actual

Dentro de este apartado se hace una descripción de los servicios contratados actualmente. Los datos mostrados en este apartado sirven como referencia para garantizar que la solución solicitada sea capaz de cubrir los volúmenes de cada servicio.

### 4.1. Red de datos nacional

---

La red de datos nacional del Liceo Francés de Barcelona presenta las siguientes características:

- Red de datos basada en accesos dedicados a internet que dan servicio a la sede de Pedralbes de Barcelona.
- La Sede de Pedralbes dispone de dos accesos de fibra dedicada de 1Gbps, gestionados por un equipo Fortinet propiedad del cliente.
- La Sede de Maternal dispone de un acceso internet simétrico de fibra óptica de 100Mbps.
- Por último, la Sede de Pedralbes también dispone de un acceso a internet ADSL de 20Mbps.

#### 4.1.1. Accesos Red de datos

En las siguientes tablas se muestra en detalle la situación actual:

Delegación	Tipo	Acceso	Caudales
Pedralbes	Principal	FO 1Gb	1 Gb
	Principal	FO 1Gb	1 Gb

*Tabla 1. Accesos Red de datos Barcelona*

#### 4.1.2. Otros Accesos de Datos

El Liceo Francés de Barcelona dispone de otros accesos a internet:

Delegación	Tipo	Acceso	Caudales
Pedralbes	Principal	ADSL	20 Mb
Maternal	Principal	FO	100 Mb

*Tabla 2. Otros Accesos de datos Barcelona*

## 4.2. Solución voz fija

El Liceo Francés de Barcelona dispone en la actualidad de una PBX Panasonic en propiedad con varias RDSI conectadas para emitir las llamadas a través de la red pública, que dispone de funcionalidades como:

- Grupos de Salto.
- Locución de bienvenida.
- Operadora Automática.
- Desvío de llamadas.

En la siguiente tabla se muestra el tráfico cursado hacia la red de voz fija basado en la media anual de consumo en Pedralbes:

Tipo Consumo Voz	Número Llamadas	Minutos
Llamadas Nacionales	3.060	9.028
Llamadas Internacionales (UE)	1.464	5.108
Llamadas a Números Especiales	184	584
Llamadas a Móviles	84	104
<b>TOTAL</b>	<b>4.792</b>	<b>14.824</b>

Tabla 3. Tráfico de voz realizado en Pedralbes

El Liceo Francés de Barcelona dispone de diversas extensiones asociadas a numeración pública que se deben mantener. En la siguiente tabla se muestra el volumen actual de extensiones con DDI asociado:

Numeración	Unidades
DDIs Pedralbes	80
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

Tabla 4. Extensiones con DDIs asociados



## 4.3. Voz móvil

Las líneas que acceden a la red móvil se dividen en las siguientes categorías según la naturaleza del consumo que realizan.

Tipo Línea	Unidades
Solo voz	22
Voz + Datos	17
Oficina móvil (sede Maternal)	6
Solo datos	1
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

Tabla 5. Tipos de líneas según su naturaleza de tráfico, basado en el mes de noviembre 2020

A continuación, se muestra el detalle de cuotas de datos de las líneas:

Tarifa	Unidades
Cuota Datos 30GB	3
Cuota Datos 10GB	10
Cuota Datos 5GB	1
Cuota Datos 3GB	3
Cuota Datos 2GB	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Tabla 6. Detalle cuotas datos líneas móviles de noviembre 2020

Se muestra en las siguientes tablas toda la información relativa al perfil general de tráfico de las líneas móviles basado en la media anual de consumo para 2020:

Tipo Consumo Voz	Minutos
Voz Nacional	40.192
Voz RPV	11.800
Voz Internacional (UE)	7.672
Voz Roaming (UE)	2.276
Voz Especiales	332
<b>TOTAL</b>	<b>62.272</b>

Tabla 7. Tráfico de voz realizado por las líneas móviles anual

Tipo Consumo Datos	MB
Datos Nacionales	732.585
Datos Roaming	62.728
<b>TOTAL</b>	<b>795.313</b>

Tabla 8. Tráfico de datos realizado por las líneas móviles anual

Tipo Consumo SMS	Número
Mensajes Nacionales	1.092
<b>TOTAL</b>	<b>1.092</b>

Tabla 9. SMS realizados por las líneas móviles anual

# 5. Lote 1. Backbone

La oferta presentada debe realizarse considerando una duración de prestación del servicio de 36 meses.

## 5.1. Alcance

---

La valoración por parte del Liceo Francés de Barcelona de las propuestas para este lote está sujeta a la presentación de ofertas para cada uno de los servicios demandados.

### 5.1.1. Servicios principales

Estos son los servicios principales solicitados dentro de este Lote de Servicio:

- Red de datos nacional:
  - Sede Pedralbes: 1 acceso FTTH mínimo de 300Mbps simétrico (ofrecer el acceso de mayor caudal).
  - Sede Maternal: 2 accesos FTTH mínimo de 300Mbps simétricos (ofrecer los accesos de mayor caudal) y cada circuito debe disponer de una IP estática.
- Solución voz móvil:
  - Oficina móvil (PBX Cloud).
  - VPN Corporativa de voz.
  - Servicios de voz y datos en movilidad.
  - 97 terminales de sobremesa en alquiler.
  - 22 smartphones en alquiler.
  - 6 terminales móviles básicos en alquiler.

## 5.2. Requisitos técnicos

### 5.2.1. Red de datos nacional

#### 5.2.1.1. Accesos

El proveedor deberá proporcionar una serie de accesos para dar cobertura a su red de datos.

El dimensionado de cada sede según los servicios de datos requeridos se resumen en la tabla siguiente:

Sede	Acceso 1	Acceso 2
Pedralbes	FTTH Broadband mín. 300 Mbps	
Maternal	FTTH Broadband mín. 300 Mbps	FTTH Broadband mín. 300 Mbps

*Tabla 10. Dimensionado de accesos por sede*

Los dos accesos de la sede de Maternal deben ofertarse con una IP estática cada uno.

Los licitantes deberán incluir en sus propuestas un listado de las modalidades que tienen en su portfolio para los servicios anteriores, indicando para cada una de ellas:

- Tipo de acceso utilizado.
- Caudal del acceso.
- Porcentaje de caudal garantizado.
- Acceso propio o de terceros.

El proveedor deberá tener en cuenta la instalación, puesta en marcha, configuración del equipamiento necesario, soporte y atención al cliente. Se deberá especificar todo el equipamiento necesario adicional al existente en la actualidad para que la solución permita cumplir con las funcionalidades técnicas contempladas en este punto. El proveedor deberá explicitar en su propuesta los costes de equipamiento que asumirá internamente como costes propios del servicio. Para aquellos equipamientos cuyo coste no sea asumido por el proveedor, se indicará una propuesta económica diferenciada al coste del servicio, de forma que sea posible evaluar con la mayor claridad posible los costes totales de la solución.

A continuación, se ofrecen las referencias para consultar con mayor detalle los accesos requeridos:

Tipo	Referencia
Accesos de datos	Anexo 2 - Hoja "Lote 1"

*Tabla 11. Referencia anexo de la red de datos requerida para el Lote 1*

## **5.2.2. Solución voz móvil**

Se requiere una solución basada en una oficina móvil para todo el rango de usuarios que deberá permitir:

- Llamadas a la red pública fija y móvil.
- Llamadas internas corporativas.

Los licitantes deberán exponer los detalles técnicos de la solución propuesta, indicando explícitamente sus funcionalidades.

Se debe mantener también el plan de numeración y de extensiones cortas que actualmente tiene el Liceo Francés de Barcelona.

### **5.2.2.1. VPN Corporativa de voz**

El proveedor deberá proporcionar una VPN corporativa de voz integrada para todos los usuarios del Liceo Francés de Barcelona. El tráfico de voz cursado dentro de esta VPN se clasificará como de tipo Corporativo en el detalle de facturación de las llamadas.

Se valorará el nivel de facilidad técnica necesaria para proporcionar dicha VPN, considerándose como situación ideal el modelo de VPN que existe en la actualidad.

### **5.2.2.2. Servicios de voz y datos en movilidad**

La solución propuesta deberá ofrecer servicios de voz y datos que cubra el perfil de tráfico solicitado por el Liceo Francés de Barcelona y cumpliendo con las siguientes directrices:

- La propuesta no puede condicionar la contratación de un determinado número de bonos, es decir, el cliente tendrá la libertad para contratar cuantos bonos considere oportuno.
- La propuesta debe incluir un modelo de facturación de cuotas de datos nacionales y en itinerancia individuales por línea.
- Las líneas de smartphones deberán tener datos incorporados (voz + datos).
- El proveedor deberá indicar en su propuesta un escalado de tarifas que incluyan posibles variaciones del consumo de voz y datos a lo largo del contrato.

### **5.2.2.3. Terminales en alquiler**

El proveedor deberá realizar una propuesta que garantice la renovación del 100% del parque de dispositivos del Liceo Francés de Barcelona a lo largo del contrato. Dicha propuesta deberá estar basada en la subvención de terminales, de forma que le permita sufragar el coste total de renovación, sin tener que desembolsar dinero extra o recurrir a otro proveedor.

Adicionalmente, los adjudicatarios deberán incluir en sus propuestas el precio mensual de todo el equipo alquilado en este servicio.

Para nuevos dispositivos, derivado de la adjudicación o por alta de nuevos usuarios, se solicita a los licitantes ofertar un catálogo de terminales. Estos dispositivos se comercializarán en forma de arrendamiento mensual con cuotas de servicio que incluyan servicio postventa y mantenimiento del terminal.

La distribución estimada de terminales en alquiler a renovar según la gama es:

- 10 terminales de gama alta (iPhone 12 o Samsung S21)
- 12 terminales de gama media (Samsung A51 o similar).
- 6 terminales de gama básica (no smartphone).
- 97 terminales de sobremesa.

La propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Precio unitario por dispositivo.
- Todos los terminales deben disponer de conectividad Bluetooth (tanto de movilidad como de sobremesa).
- Política de reparación de los terminales.
- Procedimiento de soporte y gestión de los terminales (solicitudes nuevas, averías, soporte técnico, etc.).

## 5.3. Acuerdos de Nivel de Servicio Red de Datos Lote 1

---

Los ofertantes deberán explicitar en sus ofertas la aceptación de los compromisos indicados a continuación, e indicar otros parámetros que consideren puedan resultar de interés para su valoración.

### 5.3.1. Requerimientos de Mantenimiento

El proveedor deberá proporcionar la operación y el mantenimiento de toda la infraestructura y hardware requerido para la prestación del servicio de cada una de las sedes del Liceo Francés de Barcelona.

Se establecen los siguientes tipos de incidencia:

- **Incidencia Crítica:** Incomunicación total de la Sede de Pedralbes.
- **Incidencia Grave:** Incomunicación total de la Sede Maternal.
- **Incidencia Normal:** Incomunicación parcial de la Sede de Pedralbes y Maternal.
- **Incidencia Leve:** Cualquier otra incidencia que afecte al normal funcionamiento de los servicios.

### 5.3.2. Detalle de los acuerdos de Nivel de Servicio

El proveedor deberá garantizar el siguiente nivel de servicio:

- El horario de admisión de solicitudes de reparación deberá ser de 24 horas al día, 7 días a la semana.
- El compromiso de reparación de las averías comprenderá el horario de lunes a viernes de 8 a 20 horas, los días laborables, a excepción de domingos y festivos de ámbito nacional.
- En caso de incumplimiento del tiempo de reparación, se deberá abonar una cantidad económica al Liceo Francés de Barcelona en concepto de penalización.
- Se proporcionarán las herramientas necesarias para poder realizar el seguimiento de las averías y los importes correspondientes a las penalizaciones pendientes de abonar.
- Se deberá incluir los siguientes servicios para cada avería:
  - Diagnóstico de la avería y la reparación de ésta.
  - Visita a la sede (en caso de ser necesario).
  - Sustitución de los materiales y componentes necesarios.
  - Pruebas necesarias de disponibilidad del equipamiento asociado.
  - Reparación o sustitución del equipamiento averiado.

### 5.3.3. Parámetros de servicio

A continuación, se definen los diferentes parámetros de servicio que el proveedor deberá considerar en su Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):

Parámetro	Definición	ANS
<b>Reporte de Reclamación</b>	Tiempo transcurrido desde que el Liceo Francés de Barcelona presenta una reclamación hasta que obtiene una llamada de seguimiento. En esta llamada, se deberá indicar un tiempo estimado de resolución de la incidencia	
<b>Tiempo de Resolución de Incidencias</b>	Tiempo transcurrido desde que el Liceo Francés de Barcelona presenta una reclamación hasta que se le notifica su resolución	Crítica: < 6 h Grave < 12h Normal: < 24 h Leve: < 48 h
<b>Porcentaje de Incidencias Resueltas en el Tiempo Objetivo</b>	% de incidencias resueltas en los tiempos establecidos como ANS	Leve: > 85 % Normal: > 90 % Grave > 95 % Crítica: 100 %

Tabla 12. ANS solicitados Red de Datos

Los periodos de tiempo indicados en el ANS deberán ser considerados como naturales a no ser que se especifique lo contrario.

### 5.3.4. Penalizaciones por incumplimiento de los ANS

El proveedor deberá indicar las cantidades económicas que abonará al Liceo Francés de Barcelona en caso de incumplimiento del parámetro de Tiempo de Resolución de Incidencias definido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). La compensación económica corresponderá a una cantidad determinada por cada hora de desviación respecto a los tiempos establecidos en el ANS, según el tipo de incidencia.

### 5.3.5. Gestión

El nivel de gestión del servicio prestado por el proveedor adjudicatario se realizará de forma personalizada para el Liceo Francés de Barcelona, aunque los recursos del proveedor pueden estar compartidos con otros clientes. Con el fin de evaluar el nivel de gestión propuesto, los proveedores concurrentes deberán indicar en su propuesta la metodología de gestión del servicio que contemple, entre otros, los siguientes aspectos:

- Gestión Comercial.
- Procedimientos de atención al cliente.
- Gestión de Peticiones.
- Gestión y Seguimiento de Incidencias.
- Herramientas/Plataformas utilizadas.
- Facturación.
- Soporte técnico.

## 5.4. Acuerdos de Nivel de Servicio Telefonía Lote 1

---

Los ofertantes deberán explicitar en sus ofertas la aceptación de los compromisos indicados a continuación, e indicar otros parámetros que consideren puedan resultar de interés para su valoración.

### 5.4.1. Requerimientos de Mantenimiento

Se establecen los siguientes tipos de incidencia:

- **Incidencia crítica:** Es aquella que afecta a más del 20% del total de líneas/terminales.
- **Incidencia severa:** Es aquella que afecta simultáneamente entre un 5 y un 20 % del total de líneas/terminales.
- **Incidencia leve:** Es aquella que afecta a menos del 5% del total de líneas del cliente durante más de 1 hora.

### 5.4.2. Detalle de los acuerdos de Nivel de Servicio

El proveedor deberá proporcionar el mantenimiento de toda la infraestructura de accesos a la red de voz de cada una de las sedes del Liceo Francés de Barcelona.

El proveedor deberá garantizar el siguiente nivel de servicio:

- El horario de admisión de solicitudes de reparación deberá ser de 24 horas al día, 7 días a la semana.
- El compromiso de reparación de las averías comprenderá el horario de lunes a viernes de 8 a 20 horas, los días laborables, a excepción de domingos y festivos de ámbito nacional.
- En caso de incumplimiento del tiempo de reparación, se deberá abonar una cantidad económica al Liceo Francés de Barcelona en concepto de penalización.
- Se proporcionarán las herramientas necesarias para poder realizar el seguimiento de las averías y los importes correspondientes a las penalizaciones pendientes de abonar.
- Se deberá incluir los siguientes servicios para cada avería:
  - Diagnóstico de la avería y la reparación de ésta.
  - Visita a la sede (en caso de ser necesario).
  - Sustitución de los materiales y componentes necesarios.
  - Pruebas necesarias de disponibilidad del equipamiento asociado.
  - Reparación o sustitución del equipamiento averiado.



### 5.4.3. Parámetros de servicio

A continuación, se definen los diferentes parámetros de servicio que el proveedor deberá considerar en su Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):

Parámetro	Definición	ANS
Tiempo de Resolución de una Petición de Cambio	Tiempo transcurrido desde que el Liceo Francés de Barcelona realiza una petición de cambio hasta que se notifica su correcta aplicación (alta, baja, cambio de SIM, o cualquier gestión no relacionada con una incidencia)	< 24 horas
Porcentaje de Peticiones de Cambio Resueltas en el Tiempo Objetivo	% de peticiones de cambio resueltas en los tiempos establecidos como ANS	> 90 %
Reporte de Reclamación	Tiempo transcurrido desde que el Liceo Francés de Barcelona presenta una reclamación hasta que obtiene una llamada de seguimiento. En esta llamada, se deberá indicar un tiempo estimado de resolución de la incidencia	< 2 hora
Tiempo de Sustitución Terminal	Tiempo transcurrido desde que el Liceo Francés de Barcelona presenta una reclamación hasta que le cambia el terminal por un dispositivo de sustitución de la misma gama y modelo	48 horas
Tiempo de Reparación Terminal	Tiempo transcurrido desde que el Liceo Francés de Barcelona presenta una reclamación hasta que se le hace entrega del terminal reparado	5 días laborables
Tiempo de Resolución de Incidencias	Tiempo transcurrido desde que el Liceo Francés de Barcelona presenta una reclamación hasta que se le notifica su resolución	Crítica: < 4 h Severa: < 12 h Leve: < 24 h
Porcentaje de Incidencias Resueltas en el Tiempo Objetivo	% de incidencias resueltas en los tiempos establecidos como ANS	Leve: > 90 % Severa: > 95 % Crítica: 100 %

Tabla 13. ANS solicitados Telefonía

Los periodos de tiempo indicados en el ANS deberán ser considerados como naturales a no ser que se especifique lo contrario.

### 5.4.4. Penalizaciones por incumplimiento de los ANS

El proveedor deberá indicar las cantidades económicas que abonará al Liceo Francés de Barcelona en caso de incumplimiento del parámetro de Tiempo de Resolución de Incidencias definido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). La compensación económica corresponderá a una cantidad determinada por cada hora de desviación respecto a los tiempos establecidos en el ANS, según su naturaleza.

#### **5.4.5. Gestión**

El nivel de gestión del servicio prestado por el proveedor adjudicatario se realizará de forma personalizada para el Liceo Francés de Barcelona, aunque los recursos del proveedor pueden estar compartidos con otros clientes. Con el fin de evaluar el nivel de gestión propuesto, los proveedores concurrentes deberán indicar en su propuesta la metodología de gestión del servicio que contemple, entre otros, los siguientes aspectos:

- Gestión Comercial.
- Procedimientos de atención al cliente.
- Gestión de Peticiones.
- Gestión y Seguimiento de Incidencias.
- Herramientas/Plataformas utilizadas.
- Facturación.
- Soporte técnico.

## 5.5. Compromisos adjudicatarios Red de Datos Lote 1

---

- El operador no podrá facturar sus servicios hasta el momento en que se considere completa la migración, esto es, hasta que no estén todos los servicios portados y se cumplan los requerimientos técnicos solicitados en la oferta adjudicataria.
- Se deberá incluir un plan de implantación de servicios que incorpore la metodología, calendario, equipos de trabajo y demás información relativa al plan. El plan de implantación deberá contemplar una Oficina Técnica de migración específica para el proyecto y determinar claramente la interlocución y nivel de dedicación necesario por parte del Liceo Francés de Barcelona.
- Para todos los accesos ofrecidos, se deberá cumplimentar en el anexo del apartado “7.2. Desglose Red de Datos” la siguiente información de equipamiento y servicio, así como toda la información relacionada con la valoración económica:
  - Servicio (Tipo de acceso).
  - Caudal acceso.
  - Caudal garantizado (Mbps).
  - CPE.
  - Cuota bruta mensual.
  - Dto.
  - Cuota neta mensual.
  - Total Neto Anual.
- Se deben especificar en la oferta los términos y condiciones del servicio de Mantenimiento y Gestión del equipamiento propuesto
- En el caso que el operador adjudicatario no sea el actual prestatario, establecerá una Oficina Técnica de Implantación para facilitar el seguimiento por parte del Liceo Francés de Barcelona de las tareas relacionadas con el despliegue y la supervisión de que la migración no tenga ningún impacto en el desarrollo del negocio. Para que el compromiso propuesto sea admitido como compromiso, se deberá proporcionar en la oferta técnica del Lote la metodología que se seguirá y la dedicación de los recursos humanos.
- En el caso que el operador deba subcontratar alguno de los accesos a otro operador se deberá indicar a qué operador se realizará dicha subcontratación.
- La propuesta deberá indicar el nivel de certificaciones del proveedor en la solución técnica a implementar. Se valorará también que se indique el nivel de certificaciones del equipo técnico que realizarán finalmente la planificación e implementación del servicio.
- En el caso de aquellos circuitos que causen baja por motivos propios del negocio del Liceo Francés de Barcelona (extinción de contratos con cliente final, consolidación de sedes por reestructuración, obras ...), el adjudicatario no podrá repercutir ningún coste que resulte en un

aumento de la cuota de otros accesos activos o cualquier otro tipo de penalización, siempre y cuando la naturaleza del contrato marco pactado no se vea alterada significativamente por dicha baja.

- Los cambios de ubicación de accesos ya desplegados no serán tratados por el proveedor como bajas-altas de servicios, sino como traslados, por lo que no serán de aplicación ni penalizaciones ni cuotas de alta, permaneciendo el contrato marco inalterado a todos los efectos.
- Los proveedores deberán detallar los sistemas de monitorización de la red de datos, así como los procesos que llevarán a cabo para identificar y notificar al Liceo Francés de Barcelona cualquier caída de enlaces, equipos u otros elementos de la infraestructura de datos.

## 5.6. Compromisos adjudicatarios Telefonía Lote 1

---

- El operador adjudicatario deberá garantizar la cobertura móvil en todas las sedes del Liceo Francés de Barcelona para servicios de voz y datos y, en su defecto, deberá poner a disposición del cliente los recursos necesarios para dotar de cobertura dichas sedes.
- En caso de nuevo prestatario, este deberá conservar los planes de numeración públicos y privados actuales. Para la conservación del plan de numeración público actual, el nuevo adjudicatario gestionará técnica y administrativamente el proceso de portabilidad numérica correspondiente sin coste para Liceo Francés de Barcelona.
- El operador no podrá facturar sus servicios hasta el momento en que se considere completa la migración, esto es, hasta que no estén todos los servicios portados y se cumplan los requerimientos técnicos solicitados en la oferta adjudicataria.
- Se deben especificar en la oferta los términos y condiciones del servicio de Mantenimiento y Gestión del equipamiento propuesto
- Modelo de tarificación del consumo por línea que incluya cualquier tipo de tráfico de origen nacional.
- En el caso que el proveedor adjudicatario no sea el actual prestatario, establecerá una Oficina Técnica de Implantación para facilitar el seguimiento por parte del Liceo Francés de Barcelona de las tareas relacionadas con el despliegue y la supervisión de que la migración no tenga ningún impacto en el desarrollo del negocio. Para que el compromiso propuesto sea admitido como compromiso, se deberá proporcionar en la oferta técnica del Lote la metodología que se seguirá y la dedicación de los recursos humanos.
- La propuesta deberá indicar el nivel de certificaciones del proveedor en la solución técnica a implementar. Se valorará también que se indique el nivel de certificaciones del equipo técnico que realizarán finalmente la planificación e implementación del servicio.
- Se deben poder definir límites independientes por línea para el consumo de voz y el consumo de datos.
- En caso de que los límites deban estar ligados a un umbral de coste y no de volumen de tráfico realizado, el cómputo de dicho coste deberá estar basado en el precio después de descuentos acordado para cada tipología de tráfico.
- La información de consumo a efectos de cómputo para el límite debe incluir obligatoriamente el tráfico en itinerancia, tanto para el caso de voz como para el de datos.
- Un sistema de alertas deberá notificar a un usuario administrador (único e independiente de la línea que motive la alerta) con la suficiente antelación antes de sobrepasar el límite preestablecido.
- Deberá ser posible autorizar por parte del administrador que la línea sobrepase el límite con efecto inmediato, sin que ello suponga una afectación en la continuidad del servicio.

## 6. Lote 2. Red de Datos (FO)

La oferta presentada debe realizarse considerando una duración del contrato para la prestación del servicio de 36 meses.

### 6.1. Alcance

---

#### 6.1.1. Servicios principales

Estos son los servicios principales solicitados dentro de este Lote de Servicio:

- 2 accesos de fibra óptica dedicada de 1 Gbps en Pedralbes.
- Al menos una IP pública por circuito.

### 6.2. Requisitos técnicos

---

En líneas generales, se solicita mantener el servicio actual indicado en el apartado anterior. El proveedor deberá ofertar dos accesos de fibra dedicada de 1 Gbps en Pedralbes.

A continuación, se ofrece la referencia para consultar con mayor detalle los accesos solicitados:

Tipo	Referencia
Accesos de datos	Anexo 2 - Hoja "Lote 2"

*Tabla 14. Referencia anexo de la red de datos requerida para el Lote 2*

## 6.3. Acuerdos de Nivel de Servicio Lote 2

---

Los ofertantes deberán explicitar en sus ofertas la aceptación de los compromisos indicados a continuación, e indicar otros parámetros que consideren puedan resultar de interés para su valoración.

### 6.3.1. Requerimientos de Mantenimiento

El proveedor deberá proporcionar la operación y el mantenimiento de toda la infraestructura y hardware requerido para la prestación del servicio de cada una de las sedes del Liceo Francés de Barcelona

Se establecen los siguientes tipos de incidencia:

- **Incidencia Crítica:** Incomunicación total de la Sede de Pedralbes.
- **Incidencia Grave:** Incomunicación parcial de la Sede Pedralbes.
- **Incidencia Normal:** Pérdida de paquetes de la Sede de Pedralbes.
- **Incidencia Leve:** Cualquier otra incidencia que afecte al normal funcionamiento de los servicios.

### 6.3.2. Detalle de los acuerdos de Nivel de Servicio

El proveedor deberá garantizar el siguiente nivel de servicio:

- El horario de admisión de solicitudes de reparación deberá ser de 24 horas al día, 7 días a la semana.
- El compromiso de reparación de las averías deberá ser de 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Se proporcionarán las herramientas necesarias para poder realizar el seguimiento de las averías y los importes correspondientes a las penalizaciones pendientes de abonar.
- Se deberá incluir los siguientes servicios para cada avería:
  - Diagnóstico de la avería y la reparación de ésta.
  - Visita a la sede (en caso de ser necesario).
  - Sustitución de los materiales y componentes necesarios.
  - Pruebas necesarias de disponibilidad del equipamiento asociado.
  - Reparación o sustitución del equipamiento averiado.

### 6.3.3. Parámetros de servicio

A continuación, se definen los diferentes parámetros de servicio que el proveedor deberá considerar en su Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):

Parámetro	Definición	ANS
<b>Reporte de Reclamación</b>	Tiempo transcurrido desde que el Liceo Francés de Barcelona presenta una reclamación hasta que obtiene una llamada de seguimiento. En esta llamada, se deberá indicar un tiempo estimado de resolución de la incidencia	
<b>Tiempo de Resolución de Incidencias</b>	Tiempo transcurrido desde que el Liceo Francés de Barcelona presenta una reclamación hasta que se le notifica su resolución	Crítica: < 2 h Grave < 4h Normal: < 8 h Leve: < 12 h
<b>Porcentaje de Incidencias Resueltas en el Tiempo Objetivo</b>	% de incidencias resueltas en los tiempos establecidos como ANS	Leve: > 90 % Normal: > 95 % Grave > 95 % Crítica: 100 %

Tabla 15. ANS solicitados Red de Datos

Los periodos de tiempo indicados en el ANS deberán ser considerados como naturales a no ser que se especifique lo contrario.

### 6.3.4. Penalizaciones por incumplimiento de los ANS

El proveedor deberá indicar las cantidades económicas que abonará al Liceo Francés de Barcelona en caso de incumplimiento del parámetro de Tiempo de Resolución de Incidencias definido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). La compensación económica corresponderá a una cantidad determinada por cada hora de desviación respecto a los tiempos establecidos en el ANS, según el tipo de incidencia.

### 6.3.5. Gestión

El nivel de gestión del servicio prestado por el proveedor adjudicatario se realizará de forma personalizada para el Liceo Francés de Barcelona, aunque los recursos del proveedor pueden estar compartidos con otros clientes. Con el fin de evaluar el nivel de gestión propuesto, los proveedores concurrentes deberán indicar en su propuesta la metodología de gestión del servicio que contemple, entre otros, los siguientes aspectos:

- Gestión Comercial.
- Procedimientos de atención al cliente.
- Gestión de Peticiones.
- Gestión y Seguimiento de Incidencias.
- Herramientas/Plataformas utilizadas.
- Facturación.
- Soporte técnico.



## 6.4. Compromisos adjudicatarios del Lote 2

---

Los ofertantes deberán explicitar en sus ofertas la aceptación de los compromisos indicados en los apartados de la siguiente tabla, e indicar otros parámetros que consideren puedan resultar de interés para su valoración:

Servicio	Apartado Compromisos
Red de Datos	5.5. Compromisos adjudicatarios Red de Datos Lote 1

*Tabla 16. Referencias compromisos Lote 2*

## 7. Criterios de valoración

La adjudicación se realizará a la proposición con mejor relación calidad-precio en aplicación de los criterios establecidos en la presente cláusula.

El licitador deberá presentar una oferta por cada lote.

Se adjudicará cada uno de los lotes al licitador que obtenga una puntuación mayor, teniendo en cuenta la documentación técnica y la propuesta económica.

La evaluación de propuestas se realizará mediante la aplicación de los criterios establecidos, en los siguientes anexos, siendo la máxima puntuación a obtener 100 puntos:

- Para el Lote 1: Anexo 3 *"Criterios de Valoración para Adjudicación Lote 1"*.
- Para el Lote 2: Anexo 4 *"Criterios de Valoración para Adjudicación Lote 2"*.

## 8. Anexos

### 8.1. Direcciones Sedes

---

Ver documento Excel adjunto: "Anexo 1 - Direcciones Sedes - LFB"

### 8.2. Desglose Red de Datos

---

Ver documento Excel adjunto: "Anexo 2 - Red de Datos - LFB"

### 8.3. Criterios de Valoración para Adjudicación Lote 1

---

Descripción			Nivel 1	Nivel 2
1.		VALORACIÓN ECONÓMICA	50	
2.		ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO	25	
	2.1	Tiempo Solución en Incidencias		15
	2.2	Tiempo Solución en Peticiones		10
3.		VALORACIÓN TÉCNICA	20	
	3.1	Solución técnica oficina móvil		8
	3.2	Caudales internet		8
	3.3	Terminales		4
4.		GESTIÓN DE SERVICIO	5	
	4.1	Modelo de facturación		5

### 8.4. Criterios de Valoración para Adjudicación Lote 2

---

Descripción			Nivel 1	Nivel 2
1.		VALORACIÓN TÉCNICA	50	
	1.1	Solución técnica		30
	1.2	Implantación de la solución		20
2.		ACUERDOS NIVEL DE SERVICIO	30	

	2.1	Tiempo solución en Incidencias		30
3.		VALORACIÓN ECONÓMICA	20	