

**INFORME TÈCNIC DEL CONTINGUT DEL SOBRE A (DOCUMENTACIÓ CORRESPONENT A
CRITERIS NO AVALUABLES MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE FÓRMULES ARITMÈTIQUES)
(EXPEDIENT CPS 08/2025)**

Ramon Pruneda Felip, Director Tècnic d'AMB Informació i Serveis, S.A., informa:

AMB Informació i Serveis S.A. publica el 15 de maig de 2025 en el corresponent perfil de la plataforma de contractació els plecs i documentació referent a la contractació dels "*Serveis de manteniment i subministrament de llicenciament de la centraleta telefònica Avaya d'AMB Informació i Serveis, S.A.*".

Un cop finalitzat el període de recepció d'ofertes, l'empresa que ha presentat oferta ha estat:

- INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN, S.L.

En data 3 de juny de 2025, es reuneix la Mesa de contractació per a procedir a l'obertura del Sobre A (Documentació administrativa i proposta avaluable mitjançant criteris de valoració subjectiva) i, un cop validada la documentació administrativa aportada per la licitadora, es va acordar traslladar l'oferta tècnica als Serveis Tècnics d'AMB Informació i Serveis, S.A. per a la seva valoració, el que es fa a continuació:

CRITERIS OBJECTES DE VALORACIÓ DEL SOBRE A:

Fins a 25 punts.

H.2.B.1. Solució tècnica proposada (fins a 10 punts)

Caldrà que el licitador presenti la solució tècnica proposada que, com a mínim, ha d'incloure els següents continguts:

H.2.B.1.1. Protocol de manteniment (fins a 7 punts):

- Pla de manteniment preventiu del hardware.
- Protocol de manteniment correctiu del hardware.
- Pla de manteniment del software i de les llicències.
- Eina de seguiment del manteniment.
- Propostes d'informes de seguiment, tant de les incidències produïdes, com dels informes estadístics per avaluar la qualitat del manteniment.

En aquest apartat, es valorarà positivament:

- L'adequació a les necessitats de la present contractació del conjunt de tasques a desenvolupar en el marc del pla de manteniment preventiu, així com la periodicitat amb que es realitzaran les mateixes.
- La descripció detallada del protocol d'actuació per al manteniment correctiu en cas de notificació d'incidència en els equips de hardware.

- El grau d'adequació de l'eina de seguiment de manteniment d'entrada, documentació i control d'incidències (eina de "ticketing") a les necessitats d'AMB Informació, en termes d'usabilitat, traçabilitat, i altres factors, com que l'eina sigui intuïtiva, etc.
- El nivell de detall en la descripció dels informes de seguiment que es proposen en relació al seguiment de les incidències produïdes en els equips de hardware, software i llicenciament, així com dels informes estadístics proposats per avaluar la qualitat del manteniment correctiu.

H.2.B.1.2. Pla de formació i traspàs de coneixement (fins a 3 punts)

Caldrà que el licitador inclogui el Pla per oferir formació bàsica a personal designat per AMB Informació, sobre el funcionament dels equips de hardware i de les solucions de software instal·lats.

Així mateix, caldrà que el licitador inclogui el Pla de migració i traspàs de coneixement, que permeti al nou proveïdor integrar al seu sistema les dades i informació que hagi recopilat i generat al llarg de la duració del contracte de forma senzilla.

En aquest apartat, es valorarà positivament:

- La idoneïtat de la metodologia proposada per a la formació i el traspàs de coneixement a les necessitats de la contractació.

L'extensió màxima d'aquest apartat serà de 8 pàgines.

H.2.B.2.Equip de treball (fins a 7,5 punts):

Caldrà que el licitador presenti la seva organització i l'equip de treball assignat a aquest projecte, que, com a mínim, ha d'estar compost i ha de complir amb els requeriments establerts com a solvència tècnica i professional en aquests Plecs. S'ha d'especificar els coneixements i experiència dels recursos a disposició de l'oferta.

A més a més, caldrà presentar en un **Annex** a la proposta tècnica els currículums de l'equip de treball, així com les certificacions i titulacions que es considerin oportunes.

Es valorarà positivament:

- El grau del coneixement i l'experiència de l'equip proposat, per sobre de la requerida com a solvència, en gestió de projectes i serveis de característiques similars a l'objecte d'aquest plec. Per poder valorar aquest punt, haurà de constar al currículum el detall d'aquests serveis amb identificació de les tasques realitzades, client per a les quals s'han desenvolupat i any de realització.
- L'aportació de certificacions i titulacions que disposi l'equip assignat a l'explotació del servei en les tecnologies proposades, superiors a les requerides com a solvència.

L'extensió màxima d'aquest apartat serà de 2 pàgines.

H.2.B.3. Pla d'implantació i de qualitat (fins a 7,5 punts):

Caldrà que el licitador presenti la seva metodologia de treball, que inclogui el seguiment, el control de qualitat i la metodologia de les proves a realitzar. S'haurà de presentar proposta per a la solució d'emergències i contingències sobrevingudes durant l'execució del contracte, preveient les possibles incidències que puguin resultar de l'execució del contracte i les vies per a la seva resolució.

El pla de qualitat que el licitador proposa per a l'execució del contracte haurà de contemplar el següent contingut:

- Metodologia per garantir el compliment dels compromisos, especificant els canals de comunicació que hi haurà entre el licitador i AMB Informació.
- Taula de nivells de servei proposats, tenint en compte els nivells mínims establerts en l'apartat 5.1 "*Manteniment Preventiu i Correctiu*" del Plec de prescripcions tècniques per a la resolució d'incidències.
- Partnerships i certificacions que aportin valor al servei. Per poder valorar aquest apartat, serà necessari que el licitador aportí, en un **Annex**, còpia de les certificacions al·legades i dels partnerships.

Es valorarà positivament:

- Que la metodologia o sistema de gestió de qualitat que seguirà el licitador per garantir el control de qualitat en cada implantació, asseguri el bon funcionament dels equips i del software i la minimització de riscos.
- L'adequació dels canals de comunicació determinats pel licitador, a les necessitats de la present contractació.
- La millora dels nivells de servei respecte dels indicats a l'apartat 5.1 del plec de prescripcions tècniques.
- La millora en la cobertura dels horaris mínims especificats en el plec de prescripcions tècniques.
- La inclusió de mecanismes de monitorització i avaluació automàtica de la qualitat del servei.
- L'aportació, **com un Annex**, de certificats d'empresa (tipus ISO 9001 o similar) que assegurin la qualitat en la implantació i desenvolupament del projecte.

L'extensió màxima d'aquest apartat serà de 8 pàgines.

En tots els anteriors aspectes es valorarà el detall de la descripció del desenvolupament del treball així com el grau d'adequació d'aquesta a les necessitats de l'entitat contractant, la coherència amb el servei contractat i l'adequació al Plec de Prescripcions Tècniques.

Cada criteri de valoració indicat als apartats H.2.B.1 i H.2.B.3 es valorarà d'acord amb la següent escala:

- Poc adient (proposta insuficient per al servei requerit, generalista o poc ajustada a les necessitats de l'òrgan de contractació): de 0 a 30% de la puntuació assignada al criteri.
- Adient (proposta suficient per al servei requerit, ajustada a les necessitats de l'òrgan de contractació): de 31% a 70% de la puntuació assignada al criteri.

- Molt adient (proposta molt adequada per al servei requerit i a les necessitats de l'òrgan de contractació): de 71% a 100% de la puntuació assignada al criteri.

Les proposicions que no obtinguin una puntuació mínima de **13 punts** en l'avaluació dels criteris que depenen d'un judici de valor (Sobre A), quedaran excloses de la licitació i no es procedirà a l'obertura del Sobre B.

VALORACIÓ DE LA PROPOSTA:

1) INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN, S.L. (INTEL) Puntuació total del Sobre A: 22 punts

H.2.B.1 Solució tècnica proposada (fins a 10 punts).

La valoració global d'aquest apartat H.2.B.1 és de **MOLT ADIENT**.

Valoració H.2.B.1: 8,0 punts

- H.2.B.1.1 Protocol de manteniment (fins a 7 punts)

Valoració: 6 punts

L'empresa presenta la següent informació, demanada en aquest apartat:

- Pla de manteniment preventiu del hardware
- Protocol de manteniment correctiu del hardware
- Pla de manteniment del software
- Pla de manteniment i, si s'escau, de les llicències
- Eina de seguiment del manteniment
- Propostes d'informes de seguiment

Presenta un protocol de manteniment de hardware planificant revisions periòdiques tant OnSite com en remot, per tal de prevenir possibles fallades de sistema que afectin la producció, identificant els diferents elements i classificant-los segons el seu nivell de criticitat. El licitador reportarà un informe amb el resultat de cada manteniment.

Es considera que tant la periodicitat com la descripció de les tasques de manteniment preventiu que es duren a terme, és molt adequada per a la prestació del servei, per tal d'afavorir la minimització dels riscos que es poden produir en el decurs de l'execució del servei.

Es descriu, de forma resumida, com s'actuarà en cas de necessitat de substitució de l'equipament del Hardware avariats, indicant quin és l'equipament de hardware suportat. Disposen d'estoc de hardware, fet que ha de garantir una disposició ràpida de maquinari en cas d'avaria.

El licitador també cobrirà les actualitzacions de les noves versions de programari i llicenciament, així com la compra de noves llicències, en cas que sigui necessari.

INTEL disposa d'una eina de seguiment del manteniment a través d'un portal web personalitzat, amb una sèrie de funcions que resulten adequades per a les necessitats d'AMB Informació, ja que permeten crear noves peticions de servei i fer-ne seguiment de tot el procés, des de que es notifica la incidència fins que es resol. També proposa diferents informes de seguiment, tant d'incidències obertes com d'incidències pendents o ja tancades, així com proposen informes específics sobre productivitat, informes estadístics sobre nombre de peticions de servei, etc..Aquests informes proposats es consideren adequats per avaluar la qualitat del manteniment correctiu així com per fer un seguiment de les incidències produïdes ens els equips.

- **H.2.B.1.2 Pla de formació i traspàs de coneixement (fins a 3 punts)**

Valoració: 2 punts.

L'empresa licitadora disposa d'un pla de formació i traspàs de coneixement mitjançant la realització de reunions pactades amb el client per mostrar, a diferents nivells, l'estat i funcionament de la plataforma. També es compromet a la realització de manuals d'usuari personalitzats i actualitzats. Es considera aquesta proposta metodològica per a la formació i traspàs idònia a les necessitats descrites en els plecs de licitació.

H.2.B.2 Equip de treball (fins a 7,5 punts)

La valoració en aquest apartat es considera de **MOLT ADIENT**.

Valoració H.2.B.2: 7,5 punts

L'empresa licitadora presenta l'organització i els tècnics assignats al projecte, incloent experiència i coneixements, així com també els seus currículums.

Presenten un equip format per quatre recursos especialitzats, així com la corresponent assignació de tasques i responsabilitats de cada membre de l'equip a desenvolupar en el marc de la present contractació:

- **Cap del servei** (tècnic especialista en veu IP i en Conta Centers d'Avaya. Responsable de mesurar el compliment del contracte des del punt de vista tècnic, de qualitat del servei i dels SLA).
- **Tècnic especialista en veu IP i virtualització** (Tècnic especialista amb coneixements i experiència en veu IP, ACCS i Virtualització de servidors. Responsable tècnic especialista en el marc de la present contractació).
- **Tècnic de SAT - Assistència Tècnica Sistemes i Comunicacions** (Tècnic amb experiència en veu IP, ACCS i Virtualització de servidors. Desenvoluparà les corresponents tasques de Tècnic de SAT primer i segon nivell i de producció de projectes en el marc de la contractació).
- **Agent de control d'entrada d'incidències** (Funcions d'atenció al client i control del correcte funcionament de l'entrada de les incidències a l'eina de ticketing).

Es considera un equip molt adequat a les especificacions i característiques del servei. El licitador assigna un total de 4 tècnics al projecte, el qual supera al nombre de tècnics (2) que

es demanava als plecs i amb la descripció d'unes funcions molt concretes i adequades per al desenvolupament del projecte. El Cap de servei, el Tècnic especialista en veu IP i el tècnic de SAT disposen d'una experiència de més de 10 anys en gestió de projectes similars a l'objecte del Plec, superant els 5 anys d'experiència exigida als Plecs.

A més de les certificacions mínimes exigides per al projecte, presenten certificacions addicionals d'altres plataformes relacionades amb el servei, com ara la certificació, Fortinet, VMware, Certificacions Networking Extreme Networks, les quals es valoren positivament.

H.2.B.3. Pla d'implantació i de qualitat (fins a 7,5 punts)

Valoració H.2.B.3: 6,5 punts

Es considera la proposta en aquest apartat com a **MOLT ADIENT**.

L'empresa licitadora presenta la metodologia de treball per garantir el control de la qualitat en cada implementació que realitzi, per tal d'assegurar el bon funcionament dels equips i del software. Aquesta metodologia inclou el seguiment quinzenal en remot i, cada tres mesos, el seguiment OnSite de tota la infraestructura. També inclou la monitorització dels diferents punts crítics de la plataforma. Es valoren positivament tots aquests elements i proposta metodològica presentada.

Es presenta un canal de comunicació totalment alineat amb les necessitats del servei, oferint una plataforma web de ticketing 24x7 per canalitzar les incidències que es puguin produir al llarg del contracte.

El licitador proposa instal·lar una eina de monitorització amb alarma automàtica per monitoritzar que la centraleta estigui en línia, que el consum de recursos del sistema sigui l'adequat i l'estat dels serveis del servidor ACCS.

Presenta certificació ISO 9001, que es valora positivament pel fet de que pot redundar en la qualitat de la implantació i desenvolupament del projecte. També presenta document d'Avaya conforme que Instel és distribuïdor autoritzat d'Avaya.

L'empresa licitadora proposa una taula de nivells de servei que millora els nivells mínims proposats per AMB Informació en l'apartat de "Temps de Resposta en Remot" i iguala la resta de SLA's especificats en els plecs. Es considera un compromís de SLA's correcte.

RESUM DE PUNTUACIONS DE CRITERIS DEPENDENTS DE JUDICI DE VALOR (SOBRE A)

Concepte	Puntuació màxima	INTEL
H.2.B.1. Solució tècnica proposada	10,0	8,0
H.2.B.1.1 Protocol de manteniment	7,0	6,0
H.2.B.1.2 Pla de formació i traspàs de coneixement	3,0	2,0
H.2.B.2. Equip de treball	7,5	7,5
H.2.B.3. Pla d'implantació i de qualitat	7,5	6,5
Puntuació total	25	22

Conclusions:

Analitzada l'oferta, de confirmar-se per la Mesa de Contractació la puntuació resultant d'aquest informe tècnic, l'empresa **INFRAESTRUCTURAS Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIÓN, S.L.** ha superat la puntuació mínima requerida a l'apartat H.2.B del Quadre de Característiques del Contracte del Plec de Clàusules Particulars de 13 punts del total de criteris d'adjudicació quina avaluació depèn d'un judici de valor, per a procedir a l'obertura del Sobre B de l'esmentada empresa, relatiu a criteris d'adjudicació de valoració automàtica.

A tal efecte s'emet el present informe de valoració de criteris dependents d'un judici de valor (Sobre A) i s'eleva a la mesa de contractació.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica.

Ramon Pruneda Felip
Director Tècnic d'AMB Informació i Serveis, S.A.