

Informe núm. 2025/1098

Informe tècnic de valoració de les ofertes tècniques del procediment de contractació del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari (help desk) de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans

Assumpte

Valoració de les ofertes tècniques presentades en el sobre A del procediment de contractació del servei de suport i assistència tècnica a l'usuari (help desk) de l'Ajuntament de Palau-solità i Plegamans (expedient 2025/1098).

Antecedents de fet

1. El dia 31 de gener de 2025, mitjançant Resolució d'alcaldia, l'Ajuntament va acordar l'inici de l'expedient de contractació de referència.
2. El dia 14 de març de 2025 la Mesa de contractació constituïda arran del procediment de contractació es va reunir –en acte no públic- per tal de procedir a l'obertura dels sobre A (documentació administrativa i tècnica) presentat mitjançant la Plataforma de Serveis de Contractació Pública per optar a la licitació de la contractació de referència i va acordar donar trasllat de la documentació a l'Àrea de Noves Tecnologies per tal de procedir a la valoració de la oferta tècnica un cop realitzades les esmenes per part de les empreses licitadores.
3. En el moment de l'obertura dels sobre A es van detectar errors subsanables pel que es va procedir a efectuar el requeriment corresponent a les 3 empreses presentades en l'expedient de licitació. A les 3 empreses els manca presentar el document de la memòria tècnica degudament signat digitalment pel representant de l'empresa.
4. El dia 21 de març de 2025 es va lliurar al Servei d'Informàtica tota la documentació relativa als criteris que depenen d'un judici de valor per tal de procedir a la seva valoració.

Informe

La valoració de l'oferta tècnica s'ha realitzat d'acord als criteris i puntuacions màximes establerts en la clàusula 1.11.B) del Plec administratiu del procediment de contractació:

"B) Criteris que depenen d'un judici de valor

- **Memòria tècnica, fins un màxim de 45 punts.**

La memòria tècnica es valorarà d'acord als subcriteris que es desglossen a continuació.

- **Estructura i organització del servei, fins un màxim de 25 punts.** *Es valoraran el govern del servei; el model organitzatiu; la planificació de reunions; la relació de perfils; les responsabilitats i funcions; els anys d'experiència i coneixements de l'equip de treball; i els procediments de gestió d'incidències.*
- **Planificació de les fases del contracte, fins un màxim de 10 punts.** *Pel que fa a la fase de transició es valorarà el temps necessari per la fase d'assimilació; l'organització de la fase; les mesures que s'estableixen per assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del Servei; i el detall de l'estructura i contingut dels informes de seguiment i control. Pel que fa a la fase de devolució es valorarà el període necessari per a la devolució del servei; l'organització de la fase; i les mesures que s'estableixen per a assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del receptor.*

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 1 de 1
Albert Mauri Sambonete
24/03/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació c61e2c40b4ce4e16838b966d62a6e176001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorofirma.asp?nodeabisini=002>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



- **Prestacions superiors a les sol·licitades, fins un màxim de 10 punts.** Es valoraran les millores que puguin optimitzar el servei descrit en el plec de prescripcions tècniques sempre que tinguin relació directa amb l'objecte del contracte i no suposin cap càrrega econòmica per l'Ajuntament."

En l'annex es detalla la valoració de les ofertes tècniques dels licitadors per cada un dels criteris establerts.

El resultat final de la valoració és el següent:

Criteri de valoració	LOOPS CLOUD COMPUTING, SL	CLICK-IT TECHNOLOGIES, SL	ALO SYSTEMS, SL
Estructura i organització del servei	23	24	22
Planificació de les fases del contracte	9	9	9
Prestacions superiors a les sol·licitades	6	7	7
TOTAL	38	40	38

Albert Mauri Sambonete
Tècnic de Noves Tecnologies

Signatura 1 de 1
Albert Mauri Sambonete
24/03/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	c61e2c40b4ce4e16838b966d62a6e176001
Url de validació	https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





ANNEX. VALORACIÓ DELS CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR

1	Estructura i organització (25 punts)	5
1.1	Model organitzatiu (8 punts).....	5
1.2	Planificació de reunions (2 punts)	6
1.3	Equip de treball (10 punts)	6
1.4	Procediment de gestió d'incidències (5 punts)	7
1.5	Valoració de l'estructura i organització del servei.....	8
2.1	Fase de transició (5 punts)	9
2.2	Fase de devolució (5 punts)	11
2.3	Valoració de les fases del contracte.....	12
3	Prestacions superiors o complementàries a les exigides (10 punts)	13
3.1	LOOPS	13
3.2	CLICK-IT	13
3.3	ALO SYSTEMS	13
3.4	Valoració de les prestacions superiors a les sol·licitades	14

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 1 de 1
Albert Mauri Sambonete
24/03/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació c61e2c40b4ce4e16838b966d62a6e176001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



1 Estructura i organització (25 punts)

1.1 Model organitzatiu (8 punts)

El model organitzatiu proposat per les empreses es basen en dos òrgans. D'una banda es preveuen uns rols gestors encarregats de la gestió del servei; que inclouen un responsable dels aspectes contractuals del servei (Responsable del Contracte) i un responsable de la correcta prestació dels serveis (Gestor del servei) per part de l'empresa. Les 3 empreses ofereixen els responsables del contracte i de servei tècnic. LOOPS CLOUD COMPUTING i CLICK-IT TECHNOLOGIES presten el servei presencial en horari 7x5 (de dilluns a divendres de 8h a 15h), un equip remot de suport addicional que actuarà de forma reactiva responnent a incidències 8x5 i un equip de suport remot 24x7, si bé aquest equip remot actuarà només en cas d'emergències i contingències quan el servei help desk de l'Ajuntament no pugui atendre les incidències dels usuaris. ALO SYSTEMS presta el servei presencial 6x5 (de dilluns a divendres de 8h a 14h), un equip remot de suport de 15h a 18h i suport 24x7 pel registre d'incidències.

Es valora el model organitzatiu de l'empresa LOOPS CLOUD COMPUTING i CLICK-IT TECHNOLOGIES perquè inclouen 1 hora de tècnic presencial. Les 3 empreses inclouen la disponibilitat de l'equip remot de suport en la operativa normal del servei i no únicament en cas d'emergències i contingències. L'horari 8x5 de l'equip de suport remot suposa una ampliació de 1 hora en l'horari de prestació del servei en cas de LOOPS CLOUD COMPUTING, 4 hores en cas de CLICK-IT TECHNOLOGIES i 3 en cas de ALO SYSTEMS.

Es valora l'empresa CLICK-IT perquè inclou un equip de suport remot als usuaris de 15h a 19h, un equip de 10 tècnics de suport disponibles de help desk de 9h a 18h i un suport 24x7 per tasques fora d'oficina.

Model organitzatiu	LOOPS	CLICK-IT	ALO SYSTEMS
Membres amb perfil de gestió	1 Responsable de contracte 1 Responsable de servei	1 gestor del servei 1 gestor tècnic	1 responsable del servei de l'Ajuntament 1 responsable del servei i contracte 1 coordinador de servei
Membres que presten servei de suport presencial	1 Tècnic presencial dll. a dv. de 8h a 15h	1 Tècnic presencial dll. a dv. de 8h a 15h	1 Tècnic presencial dll. a dv. de 8h a 14h
Suport addicional	Equip de treball remot 8x5 Servei atenció 24x7 Assistència als tècnics i tasques programades desde el NOC	Equip de suport remot als usuaris de 15h a 19h. Equip de 10 tècnics suport al help desk de 9h a 18h Disponible en el desenvolupament normal del servei NOC 24x7	Equip remot de suport de 15h a 18h Suport 24x7 pel registre d'incidències
Puntuació	7	8	7

Signatura 1 de 1
Albert Mauri Sambonete
24/03/2025





1.2 Planificació de reunions (2 punts)

L'empresa ALO SYSTEMS, indica que el seguiment del servei es basarà en la realització de reunions trimestrals amb el coordinador del servei, semestrals amb el comitè de direcció i setmanals amb l'equip de treball.

L'empresa LOOPS especifica dues reunions mensuals, diària amb l'equip de treball i seguiment continuat.

L'empresa CLICK-IT preveu reunions mensuals amb informes amb el gestor del servei, setmanals i diàries amb l'equip de treball.

Planificació de reunions	LOOPS	CLICK-IT	ALO SYSTEMS
Planificació de reunions	2 cada mes Diària interna amb els equips de treball Seguiment continuat	Mensual amb informes amb el gestor del servei Diària, setmanal interna	Trimestral amb informes amb el coordinador del servei Semestral amb comitè de direcció Setmanal amb equip de treball
Puntuació	2	1	1

1.3 Equip de treball (10 punts)

En aquest apartat es valoren els aspectes relacionats amb l'equip de treball que ha de prestar el servei: la relació de perfils, les responsabilitats i funcions, els anys d'experiència i els coneixements.

Composició de l'equip de treball

L'empresa LOOPS proposa un equip de treball format per un tècnic presencial, un tècnic de backup amb el mateix coneixement de l'entorn i la metodologia que el primer per a possibles substitucions, i un tècnic responsable del servei en remot.

L'empresa CLICK-IT proposa un tècnic presencial, un tècnic de backup, un equip de help desk de nivell 2 i equip remot de 15:00 a 19:00.

L'empresa ALO SYSTEMS proposa un tècnic presencial, un tècnic de backup i un equip de suport remot de 15:00 a 18:00.

Relació de perfils

L'empresa LOOPS parla de CFGS en informàtica i enginyers en informàtica en el primer nivell. ALO SYSTEM especifica que els membres de l'equip de treball tenen CFGS en informàtica i tècnics superiors en administració de sistemes. CLICK-IT aporta CFGS en informàtica i un enginyer d'informàtica i telecomunicacions en el segon nivell de helpdesk.

Responsabilitats i funcions

Pel que fa a les responsabilitats i funcions de l'equip de treball, totes les empreses preveuen les responsabilitats i funcions que s'indiquen en el Plec de prescripcions tècniques.

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D



Experiència i coneixements

Els equips de treball presentats per les empreses tenen una experiència similar en la prestació de serveis de suport de microinformàtica i és major a la que es sol·licita en els plecs (tres anys), la qual cosa es valora positivament.

Pel que fa als coneixements, tots els perfils que proposen les empreses tenen formació en les eines i sistemes necessaris per una correcta prestació del servei: sistemes operatius, ofimàtica, eines de ticketing i atenció a l'usuari final.

Equip de treball	LOOPS	CLICK-IT	ALO SYSTEMS
Composició	1 Tècnic presencial 1 Tècnic de backup Tècnic responsable del servei en remot	1 Tècnic presencial 1 Tècnic de backup Equip de helpdesk de 2on nivell Equip en remot de 15h a 19h	1 tècnic presencial 1 tècnic backup Equip de suport remot de 15h a 18h
Relació de perfils	Technical account Manager. Enginyer en informàtica. Service Delivery Manager. Enginyer en informàtica. Tècnics de camp presencial. Grau superior.	Cicle Formatiu de Grau Superior Enginyer Informàtica Enginyer de Telecomunicacions	Tècnic Superior en Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa
Formació tècnic presencial	Cicle Formatiu de Grau Superior	Cicle Formatiu de Grau Superior	Cicle Formatiu de Grau Superior
Responsabilitats i funcions	Les previstes en el PPT	Les previstes en el PPT	Les previstes en el PPT
Experiència	Mínim 5 anys	Més de 4 anys	Més de 3 anys
Coneixements	Homogenis i adequats a les necessitats del servei	Homogenis i adequats a les necessitats del servei	Homogenis i adequats a les necessitats del servei
Puntuació	9	10	9

1.4 Procediment de gestió d'incidències (5 punts)

En el Plec de prescripcions tècniques es defineix el procediment comú que s'ha de seguir per la gestió i resolució d'incidències. A continuació es puntuen les metodologies per a la gestió d'incidències proposades per les empreses licitadores.

Recepció i registre d'incidències

La primera fase del procediment comú de gestió d'incidències és la recepció i registre de les incidències. En l'horari de prestació del contracte (de 8h a 14h, de dilluns a divendres), les tres empreses proporcionen un tècnic que realitza la recepció de les incidències dels usuaris. Aquest mateix tècnic registra les incidències amb l'eina de gestió d'incidències de que disposa el Servei d'Informàtica de l'Ajuntament.

Fora d'aquest horari, CLICK-IT i ALO SYSTEMS proporciona un servei de suport remot 8x5 al que es poden adreçar els usuaris de l'Ajuntament per comunicar incidències. Els tècnics d'aquest servei de





suport remot registren la incidència. Les tres empreses també proporciona un servei de suport remot 24x7 per a la recepció i gestió de les incidències, però només s'activa en casos d'emergència o contingència, en cas que els usuaris no puguin comunicar incidències al tècnic presencial.

Atenció de les incidències

Un cop rebuda i registrada la incidència, la següent fase del procediment comú de gestió d'incidències és atendre-la per la seva resolució. En l'horari de prestació del contracte, el tècnic de l'empresa adjudicatària realitza un primer diagnòstic de la incidència i intenta la seva resolució en remot.

Les tres empreses milloren el procediment comú afegint un pas d'escalat d'incidències a un equip de suport remot. En cas que el tècnic presencial no conegui la solució per a una incidència, podrà accedir a un equip de tècnics especialistes que podran actuar en remot.

Procediment de gestió d'incidències	LOOPS	CLICK-IT	ALO SYSTEMS
Recepció i registre d'incidències	Plataforma d'incidències Correu electrònic Telèfon Monitorització Recepció d'incidències 8x5 Procediment establert millorat 24x7 per registre d'incidències	8x5 Servei de suport remot Plataforma d'incidències 24x7 per registre d'incidències Telèfon Correu electrònic Procediment establert millorat	8x5 Servei de suport remot Plataforma de ticketing i canals establerts 24x7 per registre d'incidències Procediment establert millorat
Atenció d'incidències	7x5: tècnic presencial Escalat d'incidències a segon nivell	7x5: Tècnic presencial Escalat d'incidències de segon nivell	6x5: Tècnic presencial Escalat a serveis externs
Puntuació	5	5	5

1.5 Valoració de l'estructura i organització del servei

Tenint en compte l'anterior, la valoració de les ofertes pel que fa a la l'estructura i organització del servei és la següent:

Estructura i organització	LOOPS	CLICK-IT	ALO SYSTEMS
Model organitzatiu	7	8	7
Planificació de reunions	2	1	1
Equip de treball	9	10	9
Procediment de gestió d'incidències	5	5	5
Total	23	24	22

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 1 de 1
Albert Mauri Sambonete
24/03/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació c61e2c40b4ce4e16838b966d62a6e176001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



2 Planificació de les fases del contracte (10 punt)

2.1 Fase de transició (5 punts)

L'objectiu principal d'aquesta fase és assegurar que l'adjudicatari podrà adquirir el coneixement necessari, tècnic i funcional del conjunt de tasques que han de ser assumides pel servei. Tal com s'indica en el plec administratiu, per valorar la fase de transició s'han tingut en compte els següents aspectes:

Temps necessari per la fase d'assimilació

L'empresa CLICK-IT preveu un període de transició del servei de 2 setmanes.

L'empresa LOOPS preveu un període de transició del servei de 1 setmana, el qual es valora positivament.

L'empresa ALO SYSTEMS preveu un període de transició del servei de 2 setmanes.

Organització de les fases

L'empresa CLICK-IT divideix la fase de transició en dos fases: Fase de Apoderament on es fa el traspàs de coneixement, coordinació i entrenament amb el prestador actual i Fase de transició on hi ha l'adaptació, establiment de les operatives i revisió de tasques.

L'empresa LOOPS divideix la fase de transició en dos fases: Fase de captura del coneixement i Fase de la transferència de la operativa.

L'empresa ALO SYSTEMS en la fase de transició la divideix en fase d'assimilació i pla de transició.

Mesures per assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del servei

Per tal d'assegurar la captura de coneixement, l'empresa CLICK-IT fa una petició i revisió de la documentació al proveïdor actual. Preveu reunions, inventari, llistat de tasques i formació.

L'empresa LOOPS proposa una reunió d'inici de projecte, recopilació de documentació i formació, inventari i reunions de seguiment.

L'empresa ALO SYSTEMS preveu un equip de treball per planificar, capturar informació, inventariar i analitzar la informació recopilada.

Detall de l'estructura i contingut dels informes de seguiment i control

En el Plec de prescripcions tècniques s'estableix el contingut mínim dels informes de seguiment periòdics.

L'empresa CLICK-IT mesura amb mètriques associades de compliment del SLA, en els seus informes distribueix els casos per edificis, relació de casos escalats i recurrents. Fa propostes per resoldre casos recurrents.

L'empresa LOOPS detalla unes estadístiques de tot tipus.

L'empresa ALO SYSTEMS detalla el contingut dels informes.

Signatura 1 de 1
Albert Mauri Sambonete
24/03/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	c61e2c40b4ce4e16838b966d62a6e176001
Url de validació	https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





Fase de transició	LOOPS	CLICK-IT	ALO SYSTEMS
Temps necessari per la fase d'assimilació	1 setmana	2 setmanes	2 setmanes
Organització de la fase	Transferència de coneixement - Recopilació de la documentació - Entrega de documentació - Revisió de la documentació - Reunions de resolució de dubtes - Shadowing - Transferència de la operativa - Shadowing invers	Fase de Apoderament (traspàs de coneixement, coordinació i entrenament amb el prestador actual) Fase de transició (adaptació, establiment de les operatives, revisió de tasques)	Revisar la informació orientada a l'abast del servei que s'ha lliurat durant el procés d'oferta (processos, catàleg, actius, volumetria, recursos, contactes, tecnologia, eines, ...). Preparar el pla de transició del servei per assegurar que s'assoleixi el control, mantenint el nivell de servei en el període establert.
Mesures per assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del servei	Per assolir una definició de l'abast del projecte, cal preparar la llista dels serveis que Loops proporcionarà Cal elaborar una llista que contingui tots els informes que son proporcionats en aquest moment, amb la informació de qui, com, quan i a on es generen aquests i el receptor de la informació referida.	Petició i revisió de la documentació. Reunions, Inventari, llistat de tasques, formació.	▪ Constitució de l'equip de treball de la fase de preparació ▪ Planificar les accions de l'avaluació inicial ▪ Capturar la informació necessària ▪ Reunions amb el proveïdor actual ▪ Inventaris dels elements vinculats al servei ▪ Anàlisi de la informació recopilada ▪ Generació de l'informe d'avaluació inicial ▪ Propostes d'ajust i validació de dades ▪ Negociació i validació de canvis
Detall de l'estructura i contingut dels informes de seguiment	Estadístiques de tot tipus Hores de compliment dels SLA Configuració d'Informes programats	Mètriques associades de compliment del SLA. Distribució de casos per edificis. Relació de casos escalats, recurrents. Propostes per resoldre casos recurrents	• Resum executiu • Indicadors de rendiment • Anàlisi d'incidències • Tendències i patrons • Accions correctives i preventives • Recomanacions
Puntuació	5	4	4



2.2 Fase de devolució (5 punts)

Tal com s'indica en el plec administratiu, per valorar la fase de devolució s'han tingut en compte els següents aspectes: el període necessari per a la devolució del servei; l'organització de la fase; i les mesures que s'estableixen per a assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del receptor.

Període necessari per a la devolució del servei

En el punt 3.8.3 del Plec de prescripcions tècniques s'estableix que la durada màxima del període de devolució serà d'un mes. Les empreses CLICK-IT i ALO SYSTEMS es comprometen a dur a terme la fase de devolució del servei en només 2 setmanes, la qual cosa es valora positivament.

L'empresa LOOPS parla de un màxim de 4 setmanes.

Organització de la fase

L'empresa LOOPS divideix la fase de devolució en 2 fases: Fase definició de la devolució i Fase de transferència del coneixement tècnic.

L'empresa CLICK-IT divideix en: Fase de devolució i Fase de tancament.

L'empresa ALO SYSTEMS parla de Fase de traspàs i Fase de suport al nou proveïdor.

Mesures per assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del receptor

En la fase de devolució, l'empresa LOOPS proposa un pla que inclou l'entrega de documentació i coordinació amb el nou proveïdor amb reunions de seguiment.

L'empresa CLICK-IT es compromet a una reunió setmanal pel traspàs del coneixement i lliurament de la documentació completa.

L'empresa ALO SYSTEMS es coordina amb el nou proveïdor i fa una formació del servei.

Fase de devolució	LOOPS	CLICK-IT	ALO SYSTEMS
Temps necessari per la fase d'assimilació	4 setmanes	2 setmanes	2 setmanes
Organització de la fase	Fase definició de la devolució Fase de transferència del coneixement tècnic	Fase de devolució Fase de tancament	Fase de traspàs Fase de suport al nou proveïdor
Mesures per assegurar i mesurar l'adquisició del coneixement per part del servei	Pla de devolució, entrega de documentació. Coordinació amb el nou proveïdor Reunions de seguiment	Reunió setmanal Traspàs de coneixement Lliurament de documentació completa	Reunió de coordinació i formació de servei
Puntuació	4	5	5





Ajuntament de
**PALAU-SOLITÀ
I PLEGAMANS**

2.3 Valoració de les fases del contracte

Tenint en compte l'anterior, la valoració de les ofertes pel que fa les fase del contracte és la següent:

Fases del contracte	LOOPS	CLICK-IT	ALO SYSTEMS
Fase d'assimilació	5	4	4
Fase de devolució	4	5	5
Total	9	9	9

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 1 de 1
Albert Mauri Sambonete
24/03/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	c61e2c40b4ce4e16838b966d62a6e176001
Url de validació	https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI/ARX/IDiARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



3 Prestacions superiors o complementàries a les exigides (10 punts)

3.1 LOOPS

- Eina inventari
- Eina ticketing
- Eina gestor de contrasenyes
- Eina de monitoratge de xarxa i sistemes
- SLA en diferents horaris depenent de la urgència
- Manteniment preventiu
- Auditoria de ciberseguretat
- Ampliació de l'horari presencial en 1 hora
- Suport NOC 24x7

3.2 CLICK-IT

- Auditoria de ciberseguretat
- Eina de ticketing on-premise
- Suport NOC 24x7
- Equip de suport als usuaris de 15h a 19h en remot
- Ampliació de l'horari presencial en 1 hora

3.3 ALO SYSTEMS

- Suport telefònic amb intervenció presencial de 15:00 a 17:00 en casos puntuals
- Eina de inventari
- Eina de ticketing
- Eina d'informes i seguiment en temps real
- Suport remot si fos necessari 8x5
- Suport NOC 24x7
- Taller d'intel·ligència artificial

Signatura 1 de 1
Albert Mauri Sambonete
24/03/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web	
Codi Segur de Validació	c61e2c40b4ce4e16838b966d62a6e176001
Url de validació	https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





3.4 Valoració de les prestacions superiors a les sol·licitades

Tenint en compte l'anterior, la valoració de les millores del contracte és la següent:

	LOOPS	CLICK-IT	ALO SYSTEMS
Prestacions superiors a les sol·licitades	6	7	7

4 Criteris avaluable mitjançant judici de valor, establerts a la clàusula 1.11.B) del PCAP.

La suma de les puntuacions dels criteris avaluable que depenen d'un judici de valor, és la següent:

LICITADOR	CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR
LOOPS Cloud Computing	38
CLICK-IT Technologies SL	40
ALO SYSTEMS SL	38

Plaça de la Vila, 1
08184 Palau-solità i Plegamans
Tel. 93 864 80 56 · Fax 93 864 92 59
www.palauplegamans.cat
C.I.F. P-0815500-D

Signatura 1 de 1
Albert Mauri Sambonete
24/03/2025

Per descarregar una còpia d'aquest document consulteu la següent pàgina web

Codi Segur de Validació c61e2c40b4ce4e16838b966d62a6e176001

Url de validació <https://www.registre.palauplegamans.cat:443/ABSIS/IDI/ARX/IDIARXABSAWeb/ASP/verificadorfirma.asp?nodeabisini=002>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

