

**INFORME TÈCNIC DEL CONTINGUT DEL SOBRE B (DOCUMENTACIÓ
CORRESPONENT A CRITERIS NO AVALUABLES MITJANÇANT L'APLICACIÓ
DE FÓRMULES ARITMÈTIQUES)
(EXPEDIENT CPS 11/2025)**

Ramon Pruneda Felip, Director Tècnic d'AMB Informació i Serveis, S.A., en relació a l'expedient de referència, informa que, reunida la Mesa de contractació, en sessió de data 18 de setembre de 2025, es va procedir a l'obertura del respectiu Sobre B (Documentació corresponent a criteris no avaluable mitjançant l'aplicació de fórmules aritmètiques), i, un cop validada inicialment la proposició de la licitadora ASAC COMUNICACIONES, S.L., es va traslladar la seva 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 B – fins a 40 punts.

De conformitat amb el contingut establert al plec de prescripcions tècniques, el licitador haurà de donar resposta als següents punts, amb una **extensió màxima de pàgines en format digital (PDF o similars) indicada en cada apartat:**

H.2.B.1.- Solució proposada pel pla d'infraestructura i comunicacions (fins a 13 punts)

Es sol·licita presentar un pla d'infraestructura per donar resposta als requeriments exposats en el PPT.

El pla d'infraestructura ha de contenir, com a mínim, els següents punts:

- Diagrama d'arquitectura complet amb el conjunt de solucions proposades com a solució d'aquest projecte.
- Definició de la plataforma tecnològica, indicant-ne el programari bàsic (Sistemes operatius i programaris), elements Hardware i llicenciament necessari.
- Cal descriure els motius i avantatges de la solució proposada respecte d'altres possibles alternatives.
- Política de backups, tant de les dades de les màquines com de les màquines.
- Cal considerar, com a mínim, un entorn Preproductiu per a realitzar proves i els entorns Productius descrits així com els components d'infraestructura necessaris.
- Solució proposada per al sistema d'informació SIEM i eines del SOC.
- Antivirus amb EDR proposat.

Es valorarà, en especial:

- Que el diagrama d'arquitectura aportat, permeti valorar els motius i avantatges de la solució proposada respecte d'altres possibles alternatives.
- L'aportació d'una taula relacional per a cadascun dels serveis i eines d'AMB INFORMACIÓ, indicant i descrivint el programari i sistema operatiu proposat en cada cas, així com els elements Hardware i llicenciament proposats. Caldrà especificar el tipus i format de llicenciament proposat. Es valorarà l'ús de llicenciament SPLA i la idoneïtat dels elements descrits en relació amb el projecte objecte de contractació, així com la utilització de tecnologia FORTINET.

- La plataforma de servidors ha de permetre l'execució tant màquines Windows com Linux/Unix. La plataforma com a mínim ha de suportar les operacions comuns d'una VM (clonació, snapshot i punts de restauració).
- Respecte del subministrament elèctric, disposar de doble centre de transformació o de sistemes d'alimentació redundants.
- La presentació d'una proposta d'ampliació i millora de l'entorn de preproducció descrit en el plec, que no representi un sobre cost significatiu respecte a la solució actual.
- Es valorarà la qualitat de les solucions ofertes.
- La inclusió de mecanismes d'alta disponibilitat de la plataforma i comunicacions d'aquesta per tal d'assolir i garantir els acords de nivell de servei.

L'extensió màxima d'aquest apartat serà de 7 pàgines.

H.2.B.2.- Gestió del subministrament i serveis (fins a 9 punts)

H.2.B.2.A.- El Model de Gestió i Relació (fins a 4 punts)

Inclourà, com a mínim, els següents elements bàsics:

- Descripció dels principals processos de gestió del subministrament i per a les diferents fases del projecte (Transició i Prestació o explotació).
- Models d'informes i els indicadors de gestió (KPI's), documents, etc. En aquest sentit, s'ha de tenir en compte que es requerirà poder disposar en qualsevol moment de la traçabilitat de totes les incidències, peticions i canvis que es produeixin. En paral·lel, es requerirà un informe mensual on es resumeixi la informació de l'estat, les intervencions, les millores i els riscos detectats dels diferents subministraments.

Es valorarà, en especial:

- La cobertura dels horaris i canals de comunicació que hauran de quedar especificats en el cos de l'oferta.
- Que el licitador treballi sota metodologies de direcció de projectes PMI i de procediments basats en ITIL i la seva justificació a l'oferta.
- L'aportació d'informes específics (a mode d'exemple) que responguin als informes de seguiment del subministrament prestat i informes de qualitat (com a Annex).

H.2.B.2.B.- L'organització del proveïdor i l'equip de treball (fins a 5 punts)

Caldrà que el licitador especifiqui la configuració de l'equip de treball assignat a aquest projecte, incloent les seves ubicacions, així com els coneixements i experiència en gestió de projectes i subministraments de característiques similars.

Caldrà presentar en un **Annex** a la proposta tècnica els **Curriculum Vitae** de totes les persones que formaran part de l'equip de treball del projecte. Com a mínim, s'hauran de presentar els CV's dels perfils que es demanen com a solvència tècnica i professional.

Els CV's hauran de detallar els coneixements i experiències adquirits, mitjançant una relació de les tasques realitzades (amb identificació de tasques/projectes, de les empreses, client, les dates en què s'han dut a terme i accions concretes realitzades, on s'hagi adquirit aquesta experiència i coneixements).

No serà objecte de valoració allò que, de per sí, s'exigeix com a solvència tècnica.

Es valorarà, en especial:

- L'organització de l'equip de treball, la coordinació del mateix, els coneixements i experiència en projectes similars, així com l'adequació de l'equip de treball a les necessitats i tipus de projecte objecte d'aquest plec.
- Disposar de certificacions en les tecnologies proposades, com el coneixement pràctic en la utilització de tecnologia FORTINET o altres certificacions. Per a valorar aquest punt, caldrà aportar còpia de les certificacions vigents com Annex.
- La presentació d'altres perfils professionals afegits als mínims establerts als Plecs, que es consideri que aporten valor al servei gràcies al seu coneixement i experiència en projectes de característiques similars.

L'extensió màxima d'aquest apartat serà de 4 pàgines.

H.2.B.3.- Descripció de la prestació del subministrament i serveis (fins a 7 punts)

El licitador haurà de detallar en la seva proposta les funcions a alt nivell d'aquesta línia de subministrament i serveis i els procediments i eines que utilitzarà. En aquest sentit, el licitador haurà de detallar, d'un banda, el procés de gestió dels SLA's, tenint en compte l'establert a l'apartat 4.6 del PPT:

- Disponibilitat del subministrament.
- Gestió d'incidències.
- Gestió de peticions.
- Gestió de planificació d'intervencions.

D'altra banda, el licitador haurà de descriure els compromisos de compliment dels nivells mínims de subministrament als que es compromet, i que com a mínim hauran de ser els que es descriuen a l'esmentat apartat 4.6 del PPT.

Es valorarà, en especial:

- El major grau de detall possible sobre el procés de Gestió dels SLAs i els canvis a considerar dins els SLAs.
- El major grau de detall possible i la millora dels nivells de servei (SLA's) als que es compromet el licitador respecte dels establerts al PPT i les garanties que aquest ofereix per al compliment dels mateixos. En aquest sentit, el Proveïdor haurà d'especificar el model de Gestió de la Qualitat dels subministraments prestats i el procés d'esmena d'incompliments dels SLAs, a través de les actuacions correctives a aplicar, en línia amb l'establert a l'apartat 4.6.6 del PPT.
- La metodologia utilitzada per a aquesta línia de subministrament i els procediments i eines que utilitzarà.

L'extensió màxima d'aquest apartat serà de 5 pàgines.

H.2.B.4.- Planificació, metodologia i eines. (fins a 11 punts)

H.2.B.4.A.- Planificació i Metodologia de les fases de Transició i Devolució (fins a 7 punts)

El licitador ha de presentar de forma clara i exhaustiva la planificació de les fases de Transició i Devolució amb les principals tasques a realitzar i les fites més rellevants al llarg del mateix.

El licitador ha de descriure breument, una metodologia comuna per als desplegaments d'aquests subministraments i serveis garantint el control de qualitat en cada implantació per assegurar el bon funcionament de la infraestructura.

Les activitats que com a mínim haurà de descriure l'adjudicatari són les següents:

- Desplegaments de noves versions de programari.
- Manteniment del programari necessari pel desplegament i execució de les solucions.
- Ajuda i suport al seguiment i control de la qualitat del subministrament.
- Pla d'accions de millora contínua.
- Identificació i gestió de riscos.

Es valorarà, en especial:

- Que la fase de Transició i Devolució sigui la més reduïda possible, especificant la durada de les principals tasques i s'aportin referències de projectes de transició similars d'altres clients.
- Que el mètode descrit per desenvolupar aquesta fase permeti aconseguir una transició i devolució òptima del servei.
- La descripció de la metodologia o sistema de gestió de qualitat que seguirà el licitador per garantir el control de qualitat en cada implantació per assegurar el bon funcionament de la infraestructura i la minimització de riscos.

H.2.B.4.B.- Eines (fins a 4 punts)

En la seva proposta tècnica, els licitadors hauran d'incorporar una descripció detallada de les diferents eines i funcionalitats que es facilitaran a AMB INFORMACIÓ dins de l'abast del seu servei.

Entre d'altres, AMB INFORMACIÓ valora com a necessàries almenys, les següents:

- Portal de gestió i monitorització.
- Gestió de Còpies de Seguretat.
- Eina Help Desk / Ticketing.
- Servei d'anàlisis de vulnerabilitats.

Es valorarà, en especial:

- El suport automatitzat de certes accions i operacions que minimitzin l'esforç necessari per a la seva execució i control com seguiment on-line del nivell de compliment dels Acords de Nivell de Servei, eines de documentació, Quadre de comandaments de seguiment del subministrament, etc
- La capacitat de monitoritzar el subministrament per aquells fluxos que es considerin necessaris, disposant de gràfiques d'evolució i històric (aquestes monitoritzacions hauran de ser visibles en el instant actual i en el temps) dels principals recursos (AMB INFORMACIÓ vol disposar d'informació de l'ample de banda utilitzat pel servidor, CPU utilitzada, memòria RAM, swap i ocupació en disc) així com la possibilitat de configurar alertes, que seran també rebudes pel sistema de suport de l'adjudicatari i AMB INFORMACIÓ, per tal de fer un seguiment de tota la infraestructura i subministraments que es prestin. La configuració d'alertes ha de permetre com a mínim monitoritzar l'estat del servidor (Ping), URLs, webservices interns o externs imprescindibles pel funcionament dels subministraments i base de dades.
- La integració de tots aquests apartats en una mateixa interfície facilitant així el control i gestió de tots els paràmetres que componen la solució.
- Que el licitador defineixi un Pla de formació sobre l'ús de les eines a les que tindrà accés AMB INFORMACIÓ.
- Que l'eina encarregada d'analitzar les vulnerabilitats tingui la màxima cobertura i actualització, en nombre i tipus de vulnerabilitats, que tingui la cobertura CVE i estigui dotada per combinar dades de vulnerabilitats a fi de proporcionar una puntuació/nivell de riscos.

L'extensió màxima d'aquest apartat serà de 6 pàgines.

Les proposicions que no obtinguin una puntuació mínima de **20 punts** en l'avaluació dels criteris que depenen d'un judici de valor (Sobre B), quedaran excloses de la licitació i no es procedirà a l'obertura del Sobre C.

VALORACIÓ DE LA PROPOSTA:

1. ASAC COMUNICACIONES, S.L.

Puntuació total del Sobre B: 36,5 punts

H.2.B.1.- Solució proposada pel pla d'infraestructura i comunicacions (fins a 13 punts)

Valoració H.2.B.1: 13 punts

ASAC presenta un diagrama d'arquitectura complet amb les solucions proposades per al projecte: connexió entre els dos CPD, escomesa elèctrica redundant, dispositius de seguretat, etc.

Detalla la plataforma tecnològica emprada, amb protecció DDoS (Radware), serveis de Firewall (Paloalto i Fortinet), virtualització (VMware), sistemes operatius (Windows i Linux), llicències (SQL Server i Postgre) i amplada de banda de les comunicacions.

Argumenta els avantatges de la solució —alta disponibilitat, redundància de CPDs i sistema elèctric, grups electrògens— i descriu la política de backups de dos nivells (diaris i setmanals), l'entorn de preproducció, el sistema SIEM, les eines del SOC i l'antivirus amb EDR Bitdefender GravityZone.

Es valora positivament que el diagrama permeti comprendre els avantatges de la solució, així com la taula relacional dels serveis i eines d'AMB INFORMACIÓ, que especifica programari, sistema operatiu, maquinari i llicències. També es destaca l'ús de llicenciament SPLA i tecnologia Fortinet.

S'aprecia que la plataforma de virtualització admeti màquines Windows i Linux, amb funcions de clonació, snapshots i punts de restauració.

També es valora la redundància elèctrica i la millora de l'entorn de preproducció, amb el doble de CPUs i 4 GB més de memòria. Finalment, es reconeix positivament l'alta disponibilitat de la plataforma i comunicacions per garantir els acords de nivell de servei.

H.2.B.2.- Gestió del subministrament i serveis (fins a 9 punts)

Valoració H.2.B.2: 8,5 punts

H.2.B.2.A.- El Model de Gestió i Relació (fins a 4 punts)

Valoració H.2.B.2.A: 4 punts

Durant la contractació, està prevista la migració dels sistemes operatius obsolets, amb servidors temporals per garantir el servei.

ASAC lliurarà la documentació d'instal·lació i configuració a l'inici, i informes mensuals de seguiment durant l'exploració.

Per al desplegament de noves versions, es defineixen sis fases: sol·licitud d'AMB Informació, revisió i documentació dels fitxers, planificació conjunta, desplegament a producció, proves de funcionament i comunicació final al client.

ASAC garantirà el manteniment i bon funcionament del programari segons les bones pràctiques d'ITIL, amb un Service Manager responsable del seguiment i control de qualitat.

El pla de millora contínua inclou l'anàlisi del nivell actual de servei, definició d'objectius, adaptació de procediments ITIL, execució amb calendaris i aplicació d'accions correctores si cal. També es preveu una auditoria de seguretat externa.

Es valora positivament l'ús de canals de comunicació (correu, telèfon i ticketing) per incidències o peticions amb cobertura 24x7.

ASAC està certificada en ISO 9001:2008, i segueix les bones pràctiques de la PMI i ITIL. Els informes de seguiment inclouran gràfiques de rendiment, disponibilitat, incidències, peticions, backups i estadístiques de monitoratge, amb propostes de millora quan calgui.

H.2.B.2.B.- L'organització del proveïdor i l'equip de treball (fins a 5 punts)

Valoració H.2.B.2.B: 4,5 punts

ASAC aporta la informació detallada del personal tècnic de l'equip de treball destinat a aquest projecte, incloent els perfils dins el projecte, l'experiència, la titulació i enumeració de les certificacions. Es garanteix la disponibilitat de tot l'equip de treball en horari laboral.

En l'annex s'adjunta el CV de cada persona destinada al projecte, detallant els coneixements i experiències adquirides en tasques en projectes d'altres empreses i clients, informant de les dates en què s'han dut a terme aquestes tasques i les accions concretes realitzades.

Es valora positivament l'equip de treball presentat per l'empresa licitadora: l'equip tècnic, la coordinació del mateix, els coneixements dels tècnics i l'experiència en el projecte es l'adonea pels varem demanats.

En l'oferta tècnica s'enumeren les certificacions i els anys que s'han obtingut, però no s'aporten còpies de les mateixes, tal i com es demanava als Plecs per tal de poder valorar-les.

A més dels perfils de Directori de compte i Service Manager demanats als plecs, es valora positivament l'adscripció dels perfils de Service Desk, DBA SQL Server, Enginyer de comunicacions i Enginyer de sistemes presentat per ASAC, ja que es considera que aporten valor al servei.

H.2.B.3.- Descripció de la prestació del subministrament i serveis (fins a 7 punts)

Valoració H.2.B.3: 6 punts

El licitador realitzarà la monitorització proactiva en mode 24x7 de tota la infraestructura que integra la plataforma Cloud d'AMB Informació, amb l'objectiu de garantir el correcte funcionament i la disponibilitat permanent del servei. Les eines de monitorització que ASAC farà servir per a portar a terme aquestes tasques seran Paessler PRTG i Uptime Kuma.

ASAC gestionarà les incidències i analitzarà els errors en la plataforma per tal de trobar l'origen d'aquests i trobar la millor solució possible.

La gestió de peticions, i en general, qualsevol incidència, tindrà com a únic interlocutor el Service Manager juntament amb el Service Desk.

La planificació de les intervencions es tractaran amb el Service Manager, el qual s'encarregarà de notificar als departaments del seu equip involucrats en la intervenció.

El licitador proposa uns ANS de disponibilitat de servei major al 99,9 % com a període mig.

El valora positivament el grau de detall que aporta el licitador en el procés de Gestió dels SLAs.

També es valora positivament el fet de comprometre's a un compliment mínim del 95 % mensual dels valors dels ANS presentats en l'oferta tècnica.

H.2.B.4.- Planificació, metodologia i eines. (fins a 11 punts)

Valoració H.2.B.4: 9 punts

H.2.B.4.A.- Planificació i Metodologia de les fases de Transició i Devolució (fins a 7 punts)

Valoració H.2.B.4.A: 6 punts

ASAC no presenta cap fase de transició del CPD, doncs és l'actual proveïdor del servei.

Respecte a la devolució del servei, ASAC es compromet a facilitar manuals, procediments d'administració i operació del servei, programes que hagin desenvolupat per l'administració i operació del servei, cessió de la infraestructura virtual associada a AMB Informació, configuració dels serveis de xarxa, i configuració i documentació dels firewalls. Els punts seran facilitats en menys d'una setmana des del començament de la fase de devolució.

El licitador proposa les següents fases per dur a terme el desplegament d'un nou software:

- Creació de la incidència per part del client
- Revisió dels fitxers i instruccions per a la posada a producció
- Planificació de la posada a producció amb AMB Informació
- Posada en producció previ backup de l'aplicació, seguint les instruccions d'AMB Informació
- Comprovació del correcte desplegament del software
- Comunicació del correcte desplegament i comprovacions

Es valora positivament el fet que ASAC es compromet a col·laborar amb AMB Informació i el nou adjudicatari en la fase de transició cap al nou proveïdor, realitzant la devolució en el menor temps possible i amb la menor interrupció del servei.

H.2.B.4.B.- Eines (fins a 4 punts)

Valoració H.2.B.4.B: 3 punts

El licitador presenta les eines de monitoratge proactiu de la infraestructura d'AMB Informació per garantir-ne el correcte funcionament i disponibilitat. ASAC utilitzarà Paessler PRTG per al monitoratge en temps real i Uptime Kuma per al monitoratge extern.

Per a les còpies de seguretat, farà servir Veeam Backup and Replication, líder al mercat, destacant-ne les principals funcionalitats.

Com a sistema de gestió i control del servei, es fa servir l'eina de tiqueting Xperta, desenvolupada per ASAC, amb interfície web que permet als usuaris consultar l'estat de les incidències, treballs tècnics i històrics.

Les anàlisis de vulnerabilitats es faran periòdicament amb Tenable SC, que inclou cobertura CVE i puntuació de risc.

Es valora positivament que l'eina Cloud4B ofereixi gràfiques amb un històric (una setmana) dels principals recursos dels servidors (ús de memòria, CPU i xarxa), configuració del maquinari i programari, emmagatzematge, etc.

El valora positivament que, tant el control dels equips com la seva monitorització i dades de seguiment, estiguin integrades dins la mateixa eina Cloud4B.

Es valora positivament que l'eina encarregada d'analitzar les vulnerabilitats tingui una cobertura CVE amb més de 76.000 vulnerabilitats.

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

Concepte	Punt. Màx.	ASAC
H.2.B.1.- Solució proposada pel pla d'infraestructura i comunicacions	13	13
H.2.B.2.- Gestió del subministrament i serveis	9	8,5
H.2.B.2.A.- El Model de Gestió i Relació	4	4
H.2.B.2.B.- L'organització del proveïdor i l'equip de treball	5	4,5
H.2.B.3.- Descripció de la prestació del subministrament i serveis	7	6
H.2.B.4.- Planificació, metodologia i eines	11	9
H.2.B.4.A.- Planificació i Metodologia de les fases de Transició i Devolució	7	6
H.2.B.4.B.- Eines	4	3
Puntuació final	40	36,5

Conclusions:

Analitzada l'oferta, de confirmar-se per la Mesa de Contractació les puntuacions resultants d'aquest informe tècnic, l'empresa ASAC COMUNICACIONES, 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 20 punts del total de criteris d'adjudicació quina avaluació depèn d'un judici de valor, per a procedir a l'obertura del Sobre C 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 B) 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.