

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DEL CONTINGUT DELS SOBRES B: DOCUMENTACIÓ TÈCNICA RELATIVA ALS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ QUE DEPENDEN D'UN JUDICI DE VALOR PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI DE SUPORT ALS USUARIS (HELPDESK) DE PARC TECNOCAMPUS MATARÓ

Núm. expedient: ES_LA0011123_2025_EXP_18

Antecedents.

El Consell d'Administració de l'Entitat Pública Empresarial Local Parc Tecnocampus Mataró, en la sessió ordinària que tingué lloc el dia 16 de juliol de 2025, va aprovar els plecs i la convocatòria de licitació per a la contractació del servei de suport als usuaris (Helpdesk), mitjançant tramitació ordinària i procediment obert, no subjecte a regulació harmonitzada i amb varis criteris de valoració.

Finalitzat el termini de presentació de propostes i constituïda la corresponent mesa de contractació d'acord amb la clàusula Dotzena del plec de Clàusules Administratives, en data 01 d'octubre de 2025 es procedeix a l'obertura i verificació del contingut dels sobres A de les tres (5) entitats presentades:

ALO SYSTEMS, SL
AUBAY SPAIN, SAU
MICROBLAU, SL
NEXTRET, SL
SOSMATIC, SL

Les quals han presentat correctament la documentació relativa al compliment dels requisits previs i són totes admeses a participació.

En data 03 d'octubre de 2025, la mesa de contractació procedeix a l'obertura dels sobres B de les cinc entitats licitadores, els quals contenen la documentació per a la valoració de criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor. Acte seguit es trasllada aquesta documentació a la Comissió Tècnica per a la seva valoració.

Atès tot l'anterior, la Comissió Tècnica procedeix a la valoració de la documentació inclosa en els sobres B de les empreses licitadores d'acord amb el contingut dels plecs de Prescripcions Tècniques i amb els criteris avaluable mitjançant judici de valor indicats en el punt H. dels plecs Administratius, que són:

CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR (fins a 49 punts):

Criteri de puntuació	Puntuació màxima
El pla d'implantació (4 punts). Es valorarà la planificació de la transició del servei i el calendari de posada en marxa del servei. Sistema de gestió del servei: (12 punts) • Pla de gestió del servei (10 punts). Es valorarà la planificació dels mecanismes de gestió del servei: establiment dels horaris i calendaris dels Tècnics a adscriure, mecanismes de cobertura de baixes i incidències, mecanismes de comunicació amb TecnoCampus tant per urgències com per a la gestió ordinària. • Models d'informes (2 punts), Es valorarà positivament que els models d'informes incorporin gràfics, dashboards i indicadors avançats que facilitin la presa de decisions. També s'afavoreix que incloguin propostes de millora del servei, anàlisi de tendències i predicció de problemàtiques recurrents. S'aprecia que es presentin informes personalitzats per cada àmbit (docència, empreses, microinformàtica) i que permetin exportació automatitzada. Finalment, es puntua l'adaptació als calendaris de seguiment i la facilitat d'integració amb eines com SolarWinds. Pla de control de qualitat i inspecció del servei (4 punts). Es valorarà la planificació de mecanismes de control que permetin garantir la qualitat del servei i establir mesures correctores. Pla per garantir l'autonomia del servei (7 punts): Es valoraran els recursos que l'empresa podria posar a disposició per al reforç del servei davant incidències crítiques. També es valorarà el pool de recursos disponibles i de backup formats adequadament per poder dotar al servei de l'autonomia necessària Pla de Formació contínua (4 punts) Es valorarà el pla estratègic de formació continua dels recursos del servei per garantir el seu coneixement de les eines i plataformes habituals gestionades dins del contracte per assegurar la seva autonomia i eficiència. També es valorarà la proposta de traspass i formació dels recursos entrants en cas de canvis. Pla de devolució del servei (2 punts). Es valorarà la descripció del pla de devolució del servei en relació a la documentació a lliurar, la planificació i el seguiment. Pla documental (6 punts): Es valorarà de manera específica la proposta que asseguri un correcte procés de documentació de les incidències habituals, protocols de resolució i operatives de manteniment habituals per facilitar la correcta informació de tot el pool tècnic del servei, dels responsables del TecnoCampus i dels usuaris finals si es considera necessari.	39 punts

Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Helpdesk a adscriure al servei. Es valorarà l'experiència aportada i els projectes executats del perfil tècnic helpdesk. Els licitadors descriuran l'experiència professional relacionada amb l'objecte del contracte del personal tècnic de helpdesk a adscriure al servei. Es valoraran les tasques desenvolupades, l'extensió temporal de l'experiència en funcions similars i el context organitzatiu dels serveis prestats, com ara el volum d'usuaris atesos i la complexitat del servei. (fins a 7 punts) Es valoraran les tecnologies sobre les que els tècnics a adscriure al servei tinguin experiència i coneixement, especialment en relació a Microsoft365 i CISCO CCNA, així com possibles certificacions sobre aquestes tecnologies (fins a 3 punts). Com a acreditació d'allò que es descriu a la memòria tècnica, caldrà aportar el CV del personal tècnic Helpdesk; sense mencionar els coneixements en idioma anglès, que són objecte de valoració automàtica.	10 punts
--	----------

Atès tot el qual, aquesta Comissió Tècnica **INFORMA** de les següents valoracions realitzades:

EMPRESA: ALO SYSTEMS, SL

Criteri de puntuació	Puntuació màxima	Valoració atorgada
El pla d'implantació (4 punts). Es valorarà la planificació de la transició del servei i el calendari de posada en marxa del servei. Sistema de gestió del servei: (12 punts) • Pla de gestió del servei (10 punts). Es valorarà la planificació dels mecanismes de gestió del servei: establiment dels horaris i calendaris dels Tècnics a adscriure, mecanismes de cobertura de baixes i incidències, mecanismes de comunicació amb TecnoCampus tant per urgències com per a la gestió ordinària. • Models d'informes (2 punts), Es valorarà positivament que els models d'informes incorporin gràfics, dashboards i indicadors avançats que facilitin la presa de decisions. També s'afavoreix que incloguin propostes de millora del servei, anàlisi de tendències i predicció de problemàtiques recurrents. S'aprecia que es presentin informes personalitzats per cada àmbit (docència, empreses, microinformàtica) i que permetin exportació automatitzada. Finalment, es puntua l'adaptació als calendaris de seguiment i la facilitat d'integració amb eines com SolarWinds. Pla de control de qualitat i inspecció del servei (4 punts). Es valorarà la planificació de mecanismes de control que permetin garantir la qualitat del servei i establir mesures correctores. Pla per garantir l'autonomia del servei (7 punts): Es valoraran els recursos que l'empresa podria posar a disposició per al reforç del servei davant incidències crítiques. També es valorarà el pool de recursos disponibles i de Backup formats adequadament per poder dotar al servei de l'autonomia necessària Pla de Formació contínua (4 punts) Es valorarà el pla estratègic de formació continua dels recursos del servei per garantir el seu coneixement de les eines i plataformes habituals gestionades dins del contracte per assegurar la seva autonomia i eficiència. També es valorarà la proposta de traspass i formació dels recursos entrants en cas de canvis. Pla de devolució del servei (2 punts). Es valorarà la descripció del pla de devolució del servei en relació a la documentació a lliurar, la planificació i el seguiment. Pla documental (6 punts): Es valorarà de manera específica la proposta que asseguri un correcte procés de documentació de les incidències habituals, protocols de resolució i operatives de manteniment habituals per facilitar la correcta informació de tot el pool tècnic del servei, dels responsables del TecnoCampus i dels usuaris finals si es considera	39 punts	25,25 punts

necessari.		
Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Help Desk a adscriure al servei. Es valorarà l'experiència aportada i els projectes executats del perfil tècnic Help Desk. Els licitadors descriuran l'experiència professional relacionada amb l'objecte del contracte del personal tècnic de Help Desk a adscriure al servei. Es valoraran les tasques desenvolupades, l'extensió temporal de l'experiència en funcions similars i el context organitzatiu dels serveis prestats, com ara el volum d'usuaris atesos i la complexitat del servei. (fins a 7 punts) Es valoraran les tecnologies sobre les que els tècnics a adscriure al servei tinguin experiència i coneixement, especialment en relació a Microsoft365 i CISCO CCNA, així com possibles certificacions sobre aquestes tecnologies (fins a 3 punts). Com a acreditació d'allò que es descriu a la memòria tècnica, caldrà aportar el CV del personal tècnic Help Desk; sense mencionar els coneixements en idioma anglès, que són objecte de valoració automàtica.	10 punts	7 punts
TOTAL VALORACIÓ ATORGADA		32,25 punts

L'entitat ALO SYSTEMS presenta una proposta tècnica, la qual, en termes generals, es considera APTe per ser valorada.

L'entitat ALO SYSTEMS presenta una proposta tècnica, la qual, en termes generals esdevé molt adequada i específica pel servei de Help Desk del TecnoCampus, adduint un gran coneixement d'aquests tipus de servei. La proposta es basa en una metodologia Agile ben dimensionada i amb els rols, responsabilitats, generació documental i la seva publicació i distribució, així i eines de seguiment ben definides.

Pla d'implantació (3 / 4 punts)

Pel que fa a la proposta del Pla d'implantació, la proposta de l'entitat focalitza en la metodologia Agile en un format de sprints ben definits i calendaritzats, incloent totes les definicions de rols i responsabilitats, cronograma, generació de documentació, formacions i detecció de riscos per assegurar un inici de servei amb la màxima qualitat. Es considera que aquest Pla d'Implantació s'adequa al que Tecnocampus demanda i evidencia certa millora amb valor afegit.

Pla de Gestió (8 / 10 punts)

La proposta específica de Pla de gestió del servei és de nou basada en metodologia Agile, ben estructurada i justificada, amb una definició exhaustiva de rols i responsabilitats, objectius de mètriques elevades, responsabilitats dels tècnics ben especificades, SLAs compromesos per cada entorn, així com de les responsabilitats i procés formatiu de l'element de Backup. Proposen també un pla de manteniment preventiu complert i específic, assumint els requeriments i proposant millora evident i ben justificada envers els recursos i necessitats del servei. També concreten una gestió adequada de les baixes programades i vacances, així com la disponibilitat de recursos experts per baixes o serveis no contemplats.

Models d'informe (1,75 / 2 punts)

Pel que fa a la proposta dels models d'informe, compleixen amb millores els mínims requerits al plec publicat, amb una estructura per entorns ben definida, publicació de dashboards de seguiment estàndards o sota demanda i relació directa amb els SLAs compromesos i indicadors definits al pla d'implantació, esdevenint una proposta integrada al servei.

Pla de Control de qualitat i inspecció del servei (3,5 / 4 punts)

Pel que fa a la proposta del Pla de Control de qualitat i inspecció del servei, es proposa una reunió inicial ben definida per consensuar les variables analítiques, elements crítics, definició de processos, contramesures, KPI, etc., així com una mecanismes de control dins el procés de millora contínua ben definits i amb responsabilitats definides. La proposta presentada especifica de manera evident tots els punts necessaris per poder definir una proposta inicial complerta i estableix els protocols de seguiment i millora contínua del mateix durant tot el servei, definint una proposta molt acurada, complerta i específica als requeriments del plec i definint un valor afegit evident.

Pla per garantir l'autonomia del servei (3 / 7 punts)

Pel que fa al Pla per garantir l'autonomia del servei, es fa una proposta estàndard d'equips o recursos addicionals de col·laboració, escalat específics en cas necessari i col·laboració amb altres equips en cas necessari, complint els mínims requerits al contracte sense aportar evidències de servei de millora.

Pla de Formació Contínua (0,5 / 4 punts)

Pel que fa el pla de Formació contínua, es tracta d'una proposta genèrica amb especificitats no del tot adequades a TecnoCampus, sense complir els mínims requerits al contracte i sense aportar evidències de servei de millora, a més d'incorporar temes formatius difícils de justificar dins dels requeriments de servei i amb contínues referències a un client que no és el TecnoCampus.

Pla de devolució del servei (1,5 / 2 punts)

Pel que fa al Pla de devolució del servei, es proposa un pla de devolució amb sessions formatives de 5 sessions per entorn i duració 4 setmanes, amb rols ben definits, especificacions adequades pel servei i gestió documental concreta. Suposa una proposta que si bé aporta tots els requeriments demanats no presenta una millora evident pel servei de manera objectiva.

Pla Documental (4 / 6 punts)

Pel que fa al Pla Documental, es presenta una proposta específica per entorns, amb la generació de documentació per tècnics i per usuaris en formats adequats, diferenciats per a cada necessitat i incloent totes les necessitats habituals i eventuais. Esdevé una proposta ajustada tot i que proposa uns objectius poc justificats de percentatges de millora del servei gràcies al sistema de documentació, així com un gran volum de documentació que no suposa una millora evident respecte el servei actual, i amb uns sistemes de validació en compliment dels mínims requerits.

Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Help Desk (7 /10 punts)**Experiència professional (5,25/7 punts)**

Pel que fa l'Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Help Desk a adscriure al servei, el licitador presenta dos perfils pel servei permanent.

El primer aporta un coneixement i experiència en servei de Help Desk a clients de dimensions elevades i tecnologies similars des de 2001 a les desplegades a TecnoCampus, compartides amb altres coneixements i serveis a entorns de nivell molt superior i que no són aplicables, disminuït la especificitat dels expertise.

El segon aporta un coneixement i experiència en servei de Help Desk a clients de dimensions elevades i tecnologies similars a les desplegades a TecnoCampus des de 2015, si bé de nou no es fa una enumeració específica d'aquesta especificitat i queda també en compromís el volum d'experiència real envers altres tecnologies i entorns no aplicables a aquest contracte de nivell molt superior.

Tecnologies i certificacions (1,75/3 punts)

El primer perfil aporta formació i certificació en Windows server, seguretat i CCNA.

El segon perfil així aporta formació i certificació en M365 (MD102 i MS102).

Atès tot el qual, es considera que la seva oferta tècnica **és vàlida** per dur a terme el servei objecte de la present licitació.

EMPRESA: AUBAY SPAIN, SAU

Criteri de puntuació	Puntuació màxima	Valoració atorgada
El pla d'implantació (4 punts). Es valorarà la planificació de la transició del servei i el calendari de posada en marxa del servei. Sistema de gestió del servei: (12 punts) • Pla de gestió del servei (10 punts). Es valorarà la planificació dels mecanismes de gestió del servei: establiment dels horaris i calendaris dels Tècnics a adscriure, mecanismes de cobertura de baixes i incidències, mecanismes de comunicació amb TecnoCampus tant per urgències com per a la gestió ordinària. • Models d'informes (2 punts), Es valorarà positivament que els models d'informes incorporin gràfics, dashboards i indicadors avançats que facilitin la presa de decisions. També s'afavoreix que incloguin propostes de millora del servei, anàlisi de tendències i predicció de problemàtiques recurrents. S'aprecia que es presentin informes personalitzats per cada àmbit (docència, empreses, microinformàtica) i que permetin exportació automatitzada. Finalment, es puntua l'adaptació als calendaris de seguiment i la facilitat d'integració amb eines com SolarWinds. Pla de control de qualitat i inspecció del servei (4 punts). Es valorarà la planificació de mecanismes de control que permetin garantir la qualitat del servei i establir mesures correctores. Pla per garantir l'autonomia del servei (7 punts): Es valoraran els recursos que l'empresa podria posar a disposició per al reforç del servei davant incidències crítiques. També es valorarà el pool de recursos disponibles i de backup formats adequadament per poder dotar al servei de l'autonomia necessària Pla de Formació contínua (4 punts) Es valorarà el pla estratègic de formació continua dels recursos del servei per garantir el seu coneixement de les eines i plataformes habituals gestionades dins del contracte per assegurar la seva autonomia i eficiència. També es valorarà la proposta de traspass i formació dels recursos entrants en cas de canvis. Pla de devolució del servei (2 punts). Es valorarà la descripció del pla de devolució del servei en relació a la documentació a lliurar, la planificació i el seguiment. Pla documental (6 punts): Es valorarà de manera específica la proposta que asseguri un correcte procés de documentació de les incidències habituals, protocols de resolució i operatives de manteniment habituals per facilitar la correcta informació de tot el pool tècnic del servei, dels responsables del TecnoCampus i dels usuaris finals si es considera	39 punts	22 punts

necessari.		
Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Helpdesk a adscriure al servei. Es valorarà l'experiència aportada i els projectes executats del perfil tècnic helpdesk. Els licitadors descriuran l'experiència professional relacionada amb l'objecte del contracte del personal tècnic de helpdesk a adscriure al servei. Es valoraran les tasques desenvolupades, l'extensió temporal de l'experiència en funcions similars i el context organitzatiu dels serveis prestats, com ara el volum d'usuaris atesos i la complexitat del servei. (fins a 7 punts) Es valoraran les tecnologies sobre les que els tècnics a adscriure al servei tinguin experiència i coneixement, especialment en relació a Microsoft365 i CISCO CCNA, així com possibles certificacions sobre aquestes tecnologies (fins a 3 punts). Com a acreditació d'allò que es descriu a la memòria tècnica, caldrà aportar el CV del personal tècnic Helpdesk; sense mencionar els coneixements en idioma anglès, que són objecte de valoració automàtica.	10 punts	4,75 punts
TOTAL VALORACIÓ ATORGADA		26,75 punts

L'entitat AUBAY presenta una proposta tècnica, la qual, en termes generals, es considera APTE per ser valorada.

L'entitat AUBAY presenta una proposta tècnica, la qual, en termes generals es poc específica si bé inclou els ítems i funcionalitats exigides com a mínims al plec publicat, tot i que en molts casos no es justifica ni assumeix de manera evident dins del servei presentat. No s'infereix a la proposta un nivell d'autonomia del servei destacable ni un pla documental ni formatiu d'alt nivell, variables del tot crítiques per una correcta explotació del servei

Pla d'implantació (2 / 4 punts)

Pel que fa a la proposta del Pla d'implantació, presenta una proposta amplia, complint de manera específica tots els mínims i fases típiques d'un procés d'aquest tipus però carent del nivell de detall adequat per aportar un valor afegit o una millora evident dels mínims presentats al plec.

Pla de Gestió (6,5 / 10 punts)

La proposta específica de Pla de gestió és de nou una proposta extensa i en compliment als mínims requerits al plec, oferint el pool de recursos i rols definits, així com la proposta dels nivells de suport N2 i N3 per suport al servei, així com l'aplicació de metodologia Kanban per optimitzar el seguiment del servei. També assumeixen la proposta de ANS i horari segons mínims del plec. La proposta esdevé adequada amb certs elements de millora del servei però assumint en gran part únicament els mínims exigits.

Models d'informe (1,5 / 2 punts)

Pel que fa a la proposta dels models d'informe, la proposta esdevé complerta en compliment de mínims i aportant interfície gràfica, relació amb ANS i identificació de tendències que puguin aportar capacitat de decisió a la gestió del servei. Si bé es troba a faltar cert nivell de detall i massa generalismes, la proposta és correcta.

Pla de Control de qualitat i inspecció del servei (2 / 4 punts)

Pel que fa a la proposta del Pla de Control de qualitat i inspecció del servei, la proposta desplaça la càrrega de preparació del comitè de seguiment al TecnoCampus, minimitzant l'autonomia del servei. Defineix la periodicitat d'entrega d'informes i els detalla en funcions, agents, periodicitat i tasques, però sense inferir un detall ni valor afegit que posi en evidència el treball específic de la proposta envers la nostra situació i especificitats declarades al plec.

Pla per garantir l'autonomia del servei (4 / 7 punts)

Pel que fa al Pla per garantir l'autonomia del servei, la proposta fa un compliment de mínims i incorpora a oficina de suport per escalat d'incidències (CDS) fora del coneixement o capacitats del servei amb un ampli camp de coneixement, així com una gestió de les baixes amb un temps de solapament adequat. Es troba a faltar cert nivell d'especificitat a la proposta, minimitzant l'impacte i millora evident del servei proposat.

Pla de Formació Contínua (2,5 / 4 punts)

Pel que fa el pla de Formació contínua, es proposa una solució correcta, amb objectius i definicions correctes, però amb un nivell de detall excessivament centrat en tecnologies M365 i deixant de banda microinformàtica i altres entorns també necessaris pel correcte desenvolupament del servei, tot i que estan oberts a adaptar-les en cas de requeriment del servei

Pla de devolució del servei (1,5 / 2 punts)

Pel que fa al Pla de devolució del servei, a la proposta es defineixen de manera genèrica i sense el nivell de detall adequat els objectius i les activitats i tasques del pla, així com la creació d'un comitè de traspàs, definició de les fases genèriques i metodologies adequades, tot i que sense recursos específics ben dimensionats e identificats.

Pla Documental (2 / 6 punts)

Pel que fa al Pla Documental defineix de manera puntual, sense el nivell de detall adequat ni evidències gràfiques ni documentals els objectius, els documents proposats i la seva periodicitat d'actualització. Es tracta d'una proposta sense valor afegit ni fent evident la relació directa amb el servei i de com aquest pla optimitza el coneixement dels recursos ni facilita les rotacions, factors de millora evidents requerits pel servei.

Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Help Desk (4,75 / 10 punts)

Experiència professional (3,9/7 punts)

Pel que fa l'Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Help Desk a adscriure al servei, el licitador presenta dos perfils pel servei permanent.

El primer perfil aporta un nivell coneixement tecnològic ampli que aporten valor a la seva proposta envers, així com una experiència en clients de més de 100 usuaris des de el 2018, si bé l'experiència en entorns similars al TecnoCampus es redueix al seu expertise a 3 anys.

El segon perfil limita la seva amplia experiència a entorns de configuració i manteniment de equips de telecomunicacions i seguretat, així com el d'administració de xarxes, minimitzant el seu expertise en treballs de microinformàtica, del tot necessari pel servei. No aporta certificacions.

Tecnologies i certificacions (0,85/3 punts)

El primer perfil aporta un nivell de certificació fonamental en M365, el segon no aporta certificacions ni formacions valorables segons plec

Atès tot el qual, es considera que la seva oferta tècnica **és vàlida** per dur a terme el servei objecte de la present licitació.

EMPRESA: MICROBLAU

Criteri de puntuació	Puntuació màxima	Valoració atorgada
El pla d'implantació (4 punts). Es valorarà la planificació de la transició del servei i el calendari de posada en marxa del servei. Sistema de gestió del servei: (12 punts) • Pla de gestió del servei (10 punts). Es valorarà la planificació dels mecanismes de gestió del servei: establiment dels horaris i calendaris dels Tècnics a adscriure, mecanismes de cobertura de baixes i incidències, mecanismes de comunicació amb TecnoCampus tant per urgències com per a la gestió ordinària. • Models d'informes (2 punts), Es valorarà positivament que els models d'informes incorporin gràfics, dashboards i indicadors avançats que facilitin la presa de decisions. També s'afavoreix que incloguin propostes de millora del servei, anàlisi de tendències i predicció de problemàtiques recurrents. S'aprecia que es presentin informes personalitzats per cada àmbit (docència, empreses, microinformàtica) i que permetin exportació automatitzada. Finalment, es puntua l'adaptació als calendaris de seguiment i la facilitat d'integració amb eines com SolarWinds. Pla de control de qualitat i inspecció del servei (4 punts). Es valorarà la planificació de mecanismes de control que permetin garantir la qualitat del servei i establir mesures correctores. Pla per garantir l'autonomia del servei (7 punts): Es valoraran els recursos que l'empresa podria posar a disposició per al reforç del servei davant incidències crítiques. També es valorarà el pool de recursos disponibles i de backup formats adequadament per poder dotar al servei de l'autonomia necessària Pla de Formació contínua (4 punts) Es valorarà el pla estratègic de formació continua dels recursos del servei per garantir el seu coneixement de les eines i plataformes habituals gestionades dins del contracte per assegurar la seva autonomia i eficiència. També es valorarà la proposta de traspass i formació dels recursos entrants en cas de canvis. Pla de devolució del servei (2 punts). Es valorarà la descripció del pla de devolució del servei en relació a la documentació a lliurar, la planificació i el seguiment. Pla documental (6 punts): Es valorarà de manera específica la proposta que assegurï un correcte procés de documentació de les incidències habituals, protocols de resolució i operatives de manteniment habituals per facilitar la correcta informació de tot el pool tècnic del servei, dels responsables del TecnoCampus i dels usuaris finals si es considera	39 punts	14 punts

necessari.		
Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Helpdesk a adscriure al servei. Es valorarà l'experiència aportada i els projectes executats del perfil tècnic helpdesk. Els licitadors descriuran l'experiència professional relacionada amb l'objecte del contracte del personal tècnic de helpdesk a adscriure al servei. Es valoraran les tasques desenvolupades, l'extensió temporal de l'experiència en funcions similars i el context organitzatiu dels serveis prestats, com ara el volum d'usuaris atesos i la complexitat del servei. (fins a 7 punts) Es valoraran les tecnologies sobre les que els tècnics a adscriure al servei tinguin experiència i coneixement, especialment en relació a Microsoft365 i CISCO CCNA, així com possibles certificacions sobre aquestes tecnologies (fins a 3 punts). Com a acreditació d'allò que es descriu a la memòria tècnica, caldrà aportar el CV del personal tècnic Helpdesk; sense mencionar els coneixements en idioma anglès, que són objecte de valoració automàtica.	10 punts	3 punts
TOTAL VALORACIÓ ATORGADA		17 punts

L'entitat MICROBLAU presenta una proposta tècnica, la qual, en termes generals, es considera POC APTe per ser valorada.

L'entitat MICROBLAU presenta una proposta tècnica, la qual, en termes generals poc adequada pel nivell de servei requerit pel TecnoCampus per la seva poca especificitat ni valor afegit de manera ben justificada en servei i recursos. La proposta de recursos adscrits al servei esdevé de nou molt justa, no es presenten CV ni nivell de titulació ni detall de l'experiència.

Pla d'implantació (1/4 punts)

Pel que fa a la proposta del Pla d'implantació es presenta un pla genèric, amb tots els elements i perfils habituals d'aquest tipus de plans, però sense afegir cap element que identifiqui clarament la proposta amb l'entorn proposat pel TecnoCampus ni a la tipologia de servei específica.

Pla de gestió (3/10 punts)

Pel que fa al Pla de gestió es proposa de nou una proposta genèrica o es dona compliment literal als mínims exigits al plec però sense afegir cap funcionalitat, recurs ni procediment que destaquï ni afegit de valor que quedi adequadament justificat i assumit pel servei.

Models d'informe (1/2 punts)

Pel que fa a la proposta dels models d'informe, el licitador presenta una proposta que inclou de manera literal els requeriments referits al plec del contracte afegint les avaluacions de tendències i prediccions, propostes de millora i calendarització.

De nou esdevé una proposta genèrica i sense inferir un valor afegit a la proposta que relacioni de manera directa les necessitats reals del TecnoCampus amb propostes ben identificades i estructurades incloses clarament a la proposta presentada.

Pla de Control de qualitat i inspecció del servei (1/4 punts)

Pel que fa a la proposta del Pla de Control de qualitat i inspecció del servei esdevé del tot genèrica. El limita a enumerar els ítems exigits al plec publicat sense pràcticament cap element que generi valor afegit a la proposta.

Pla per garantir l'autonomia del servei (3/7 punts)

Pel que fa al Pla per garantir l'autonomia del servei, indiquen i assumeixen el compliment dels mínims requerits per plec per garantir el servei, sense exemples de pla, calendarització ni evidències pràctiques que puguin afegir nivell a una proposta estàndard de compliment de mínims.

Pla de Formació Continua (2/4 punts)

Pel que fa el pla de Formació contínua es planteja un pla adequat envers les necessitats del TecnoCampus de manera genèrica, sense fer propostes de baix nivell i amb una formació compromesa complint els mínims requerits de nou. Es concreten també propostes de seguiment i de traspàs de coneixements entre recursos en cas necessari. LA proposta es considera correcta sense cap valoració d'elements de millora evidents dels mínims exigits.

Pla de devolució del servei (1/2 punts)

Pel que fa al Pla de devolució del servei es presenta una proposta de compliment de mínims exigits sense cap referència estructurada ni justificada que aportí cap element destacable.

Pla documental (2/6 punts)

Pel que fa al Pla Documental especifiquen unes tipologies generals de seguiment per la detecció i documentació d'incidències habituals, així com de formació i entrada de nous recursos. La proposta esdevé poc específica i carent de valor afegit.

Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Help Desk (3/10 punts)

Experiència professional (3/7 punts)

Pel que fa l'Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Help Desk es presenten els recursos de manera genèrica, amb titulació però sense detallar el nivell d'experiència de manera justificada especificant les seves responsabilitats i envers el seu CV, que no es presenta tampoc.

Tecnologies i certificacions (0/3 punts)

Sense propostes justificades ni suport documental

Atès tot el qual, es considera que la seva oferta tècnica **poc adequada** per dur a terme el servei objecte de la present licitació.

EMPRESA: NEXTRET, SL

Criteri de puntuació	Puntuació màxima	Valoració atorgada
El pla d'implantació (4 punts). Es valorarà la planificació de la transició del servei i el calendari de posada en marxa del servei. Sistema de gestió del servei: (12 punts) • Pla de gestió del servei (10 punts). Es valorarà la planificació dels mecanismes de gestió del servei: establiment dels horaris i calendaris dels Tècnics a adscriure, mecanismes de cobertura de baixes i incidències, mecanismes de comunicació amb TecnoCampus tant per urgències com per a la gestió ordinària. • Models d'informes (2 punts), Es valorarà positivament que els models d'informes incorporin gràfics, dashboards i indicadors avançats que facilitin la presa de decisions. També s'afavoreix que incloguin propostes de millora del servei, anàlisi de tendències i predicció de problemàtiques recurrents. S'aprecia que es presentin informes personalitzats per cada àmbit (docència, empreses, microinformàtica) i que permetin exportació automatitzada. Finalment, es puntua l'adaptació als calendaris de seguiment i la facilitat d'integració amb eines com SolarWinds. Pla de control de qualitat i inspecció del servei (4 punts). Es valorarà la planificació de mecanismes de control que permetin garantir la qualitat del servei i establir mesures correctores. Pla per garantir l'autonomia del servei (7 punts): Es valoraran els recursos que l'empresa podria posar a disposició per al reforç del servei davant incidències crítiques. També es valorarà el pool de recursos disponibles i de backup formats adequadament per poder dotar al servei de l'autonomia necessària Pla de Formació contínua (4 punts) Es valorarà el pla estratègic de formació continua dels recursos del servei per garantir el seu coneixement de les eines i plataformes habituals gestionades dins del contracte per assegurar la seva autonomia i eficiència. També es valorarà la proposta de traspàs i formació dels recursos entrants en cas de canvis. Pla de devolució del servei (2 punts). Es valorarà la descripció del pla de devolució del servei en relació a la documentació a lliurar, la planificació i el seguiment. Pla documental (6 punts): Es valorarà de manera específica la proposta que asseguri un correcte procés de documentació de les incidències habituals, protocols de resolució i operatives de	39 punts	33,5 punts

manteniment habituals per facilitar la correcta informació de tot el pool tècnic del servei, dels responsables del TecnoCampus i dels usuaris finals si es considera necessari.		
Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Helpdesk a adscriure al servei. Es valorarà l'experiència aportada i els projectes executats del perfil tècnic helpdesk. Els licitadors descriuran l'experiència professional relacionada amb l'objecte del contracte del personal tècnic de helpdesk a adscriure al servei. Es valoraran les tasques desenvolupades, l'extensió temporal de l'experiència en funcions similars i el context organitzatiu dels serveis prestats, com ara el volum d'usuaris atesos i la complexitat del servei. (fins a 7 punts) Es valoraran les tecnologies sobre les que els tècnics a adscriure al servei tinguin experiència i coneixement, especialment en relació a Microsoft365 i CISCO CCNA, així com possibles certificacions sobre aquestes tecnologies (fins a 3 punts). Com a acreditació d'allò que es descriu a la memòria tècnica, caldrà aportar el CV del personal tècnic Helpdesk; sense mencionar els coneixements en idioma anglès, que són objecte de valoració automàtica.	10 punts	6,05 punts
TOTAL VALORACIÓ ATORGADA		39,55 punts

L'entitat NEXTRET, SL presenta una proposta tècnica, la qual, en termes generals, es considera APTE per ser valorada.

Pla implantació (4/4 punts)

Presenten un pla d'implantació molt detallat i complert. Es descriuen amb detall la transició del servei, les fases a realitzar, el calendari, els documents i formació necessària i els recursos humans destinats durant el període.

Es proposa fer una auditoria de l'estat inicial del servei tenim en compte diferents punts: Catàleg de serveis, processos relacionats, documentació emprada, informes de servei i eines de suport. Es valora molt positivament.

Pla de gestió del servei (9/10 punts).

Presenten un calendari i horari del servei marcat al plec de forma correcta.

En cas **d'absència planificada** NEXTRET disposarà d'un pool de 10 tècnics amb experiència en serveis de Help Desk per poder incorporar-se al servei minimitzant la corba d'aprenentatge.

En cas **d'absències no planificades** NEXTRET presenten una cobertura immediata amb el tècnic de reforç marcat al plec. Si l'absència es llarga i el nou tècnic s'ha d'incorporar de forma continua tindran una resposta d'entre (7-15 dies).

Es descriu el canal de comunicació d'incidències correctament, diferenciant clarament la gestió ordinària de la urgent.

Presenten un canal de comunicació entre la direcció de TCM i Nextret molt detallat, basat en diferents comitès responsables de les diferents àrees establertes. Es detallen les reunions periòdiques de seguiment. Es valora positivament.

Models d'informes (2/2 punts),

Es descriu un pla de reporting complet i detallat. A mode d'exemple presenten informes de forma correcta amb gràfiques de seguiment per optimitzar el seguiment i detectar anomalies. Es valora positivament.

Pla de control de qualitat i inspecció del servei (4/4 punts).

S'estableix que el servei es regirà per les normes ISO 9001, ISO 20000-1 i ISO 27001 i les bones pràctiques ITIL (guia de bones pràctiques per a la gestió de serveis de tecnologies de la informació (TI)).

Descriuen un sistema de gestió de qualitat basat en la millora contínua molt detallat, amb activitats de planificació d'objectius, control i correcció de desviacions, i enquestes de satisfacció. També preveuen la creació de comitès de seguiment, l'ús d'indicadors KPI (temps de resposta i resolució, entre d'altres) de forma correcta i la implicació de l'Oficina de Qualitat, Innovació i Gestió del Servei per garantir l'avaluació i l'optimització constants del servei amb la màxima qualitat. Es valora molt positivament.

Pla per garantir l'autonomia del servei (4,5/7 punts):

Per tal de garantir l'autonomia i continuïtat del servei es descriu un pla basat en tres eixos principals, fent referència a la importància de controlar el relleu del coneixement, tenir un recurs de backup i pool de tècnics disponibles, formats i preparats per oferir la màxima qualitat al servei i no alterar el seu funcionament,

Pla de Formació contínua (3,5/4 punts)

Descriuen un pla de formació correcta. Disposa d'un departament exclusiu de formació i té la responsabilitat de dissenyar, executar i revisar la formació específica necessària per cada tècnic i per cada lloc de treball. Trimestralment revisarà les accions formatives adaptant si fos necessària. El seus objectius és promoure les formacions internes dels tècnics per millora el servei ofert.

Pla de devolució del servei (1,5/2 punts).

Es defineix un pla de devolució correcta. Es detalla el calendari de devolució i les fases a executar fent especial referència al traspàs de la documentació.

Es defineixen de manera general les sessions necessàries per traspasar el coneixement garantint la qualitat del servei.

Pla documental (5/6 punts):

Es descriu el sistema de gestió documental correcta basat en certificacions ISO 9001, 20000 i 27001, que garanteix una gestió eficient i traçabilitat de peticions i incidències. Inclou processos detallats per a la documentació dins l'eina de tiqueting (registre, seguiment, resolució i tancament), així com auditories periòdiques per assegurar el compliment dels estàndards de documentació exigits en el servei. També estableix un control continu dels protocols documentals i les operatives, amb actualitzacions i revisions regulars per part del responsable del servei.

Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Helpdesk a adscriure al servei (6,05/10 punts)**Experiència professional (4,8/7 punts)**

El primer aporta experiència en serveis similars als requerits en aquest contracte formant part de l'equip de treball de suport de Help Desk solucionant incidències.

El segons aporta experiència amb desenvolupament específic d'atenció i resolució d'incidències de primer nivell d'equips informàtics amb diferents perfils. Amb coneixement d'instal·lació i reparació de SO, Microsoft Office, antivirus, ...

Tecnologies i certificacions (1,25/3 punts)

El primer aporta formació i certificació CCNA i experiència amb clients Outlook.

El segon aporta formació en administració de sistemes informàtics i xarxes.

Atès tot el qual, es considera que la seva oferta tècnica **és vàlida** per dur a terme el servei objecte de la present licitació.

EMPRESA: SOSMATIC, SL

Criteri de puntuació	Puntuació màxima	Valoració atorgada
El pla d'implantació (4 punts). Es valorarà la planificació de la transició del servei i el calendari de posada en marxa del servei. Sistema de gestió del servei: (12 punts) • Pla de gestió del servei (10 punts). Es valorarà la planificació dels mecanismes de gestió del servei: establiment dels horaris i calendaris dels Tècnics a adscriure, mecanismes de cobertura de baixes i incidències, mecanismes de comunicació amb TecnoCampus tant per urgències com per a la gestió ordinària. • Models d'informes (2 punts), Es valorarà positivament que els models d'informes incorporin gràfics, dashboards i indicadors avançats que facilitin la presa de decisions. També s'afavoreix que incloguin propostes de millora del servei, anàlisi de tendències i predicció de problemàtiques recurrents. S'aprecia que es presentin informes personalitzats per cada àmbit (docència, empreses, microinformàtica) i que permetin exportació automatitzada. Finalment, es puntua l'adaptació als calendaris de seguiment i la facilitat d'integració amb eines com SolarWinds. Pla de control de qualitat i inspecció del servei (4 punts). Es valorarà la planificació de mecanismes de control que permetin garantir la qualitat del servei i establir mesures correctores. Pla per garantir l'autonomia del servei (7 punts): Es valoraran els recursos que l'empresa podria posar a disposició per al reforç del servei davant incidències crítiques. També es valorarà el pool de recursos disponibles i de backup formats adequadament per poder dotar al servei de l'autonomia necessària Pla de Formació contínua (4 punts) Es valorarà el pla estratègic de formació continua dels recursos del servei per garantir el seu coneixement de les eines i plataformes habituals gestionades dins del contracte per assegurar la seva autonomia i eficiència. També es valorarà la proposta de traspass i formació dels recursos entrants en cas de canvis. Pla de devolució del servei (2 punts). Es valorarà la descripció del pla de devolució del servei en relació a la documentació a lliurar, la planificació i el seguiment. Pla documental (6 punts): Es valorarà de manera específica la proposta que asseguri un correcte procés de documentació de les incidències habituals, protocols de resolució i operatives de manteniment habituals per facilitar la correcta informació de tot el pool tècnic del servei, dels responsables del TecnoCampus i dels usuaris finals si es considera	39 punts	22 punts

necessari.		
Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Helpdesk a adscriure al servei. Es valorarà l'experiència aportada i els projectes executats del perfil tècnic helpdesk. Els licitadors descriuran l'experiència professional relacionada amb l'objecte del contracte del personal tècnic de helpdesk a adscriure al servei. Es valoraran les tasques desenvolupades, l'extensió temporal de l'experiència en funcions similars i el context organitzatiu dels serveis prestats, com ara el volum d'usuaris atesos i la complexitat del servei. (fins a 7 punts) Es valoraran les tecnologies sobre les que els tècnics a adscriure al servei tinguin experiència i coneixement, especialment en relació a Microsoft365 i CISCO CCNA, així com possibles certificacions sobre aquestes tecnologies (fins a 3 punts). Com a acreditació d'allò que es descriu a la memòria tècnica, caldrà aportar el CV del personal tècnic Helpdesk; sense mencionar els coneixements en idioma anglès, que són objecte de valoració automàtica.	10 punts	6,95 punts
TOTAL VALORACIÓ ATORGADA		28,95

L'entitat SOSMATIC presenta una proposta tècnica, la qual, en termes generals, es considera APTÉ per ser valorada.

Pla implantació (3,5/4 punts)

Presenten un pla d'implantació correcte estructurat en dues etapes: una primera de **definició del servei** i coordinació amb l'empresa sortint, i una segona **d'immersió pràctica de l'equip tècnic** per garantir la continuïtat operativa sense interrupcions. La durada total del procés oscil·la entre 15 dies i un mes, segons la disponibilitat d'informació i col·laboració del proveïdor anterior. Assegura la plena operativitat del servei durant el primer mes des de l'inici de la presència dels tècnics.

Pla de gestió del servei (7,5/10 punts).

Presenten un equip de tècnics adscrit al servei adaptat a les necessitats.

Pel que fa a l'horari del servei amplia addicionalment els requeriments del plec:

- Des de les 20:00 fins a les 8:00 servei addicional d'atenció de trucades i resolució remota gràcies a un Help Desk de primer nivell a les oficines de Sosmatic. 12 h de servei addicional. Es valora positivament des del punt de vista de atendre a tots els clients i recollir les incidències, però des del punt de vista de resolució.
- Suport Extern del Departament de Help Desk nivell 1: per totes les trucades, mails que no puguin ser atesos en primera instància. Es considera que aquest suport pot ser molt difícil de implementar amb un criteri resolutiu, ja que el servei requerit necessita presencialitat i difícilment poden donar suport efectiu a temes com les incidències que plantegen els professors de les aules.
- Suport Extern del Departament de Help Desk nivell 2: Per incidències més complexes.

Pel que fa als procediments s'explica amb detall la gestió d'incidències molt be estructurada.
Pel que fa als horaris es planifiquen de forma correcte seguint els establerts al plec.
Per altre banda el mecanisme de cobertura de baixes i possibles incidències s'explica de forma general. Davant d'una baixa es compromet a cobrir la plaça vacant en 4 dies. Es troba a faltar el pool de tècnics disponibles per cobertures puntuals.
Pel que fa als mecanismes de comunicació s'explica de forma molt general i es troba a falta un procediment més detallat. S'estableixen un seguit de reunions periòdiques dimensionats al projecte.

Models d'informes (1,5/2 punts),

Es presenta una llista d'informes de control i seguiment molt extensa. Es troba a falta exemples per poder valorar-los.
Es posarà a disposició de TecnoCampus un quadre de comandament en temps real (Dashboard) per visualitzar els principals indicadors i poder monitoritzar el seguiment del servei. Es valora positivament.
S'elaborarà una memòria anual de seguiment on es reflectiran els indicadors, tendències i conclusions finals.

Pla de control de qualitat i inspecció del servei (2/4 punts).

Es descriu un pla de qualitat senzill i genèric i es troba a falta una descripció molt més detallada. Es preveu la realització d'enquestes de satisfacció per tenir una valoració del servei i de l'equip tècnic.
Per tal de garantir el seguiment es preveuen reunions setmanals amb el Service Manager.

Pla per garantir l'autonomia del servei (2,5/7 punts):

Es presenten els departaments de suport en cas de necessitat: Qualitat i Riscos, Help Desk nivell II, Infraestructura i Service manager. Es descriuen de forma molt genèrica sense entrar en detall i sense dimensionar les persones associades pel que es fa molt difícil la seva valoració.

Pla de Formació contínua (2/4 punts)

SOSMATIC ofereix formacions puntuals i sense cost addicional per corregir males pràctiques o mancances concretes dels usuaris, amb l'objectiu de reduir incidències i millorar l'ús de les eines informàtiques. Aquestes accions poden incloure manuals, vídeos explicatius o sessions específiques presencials o remotes, adaptades a les necessitats detectades.

Pel que fa als tècnics associats al servei es descriu un pla de formació contínua enfocat en tres estratègies: formació general, específica de client i formació no tècnica. Es descriu breument i sense entra en detall. Es troba a faltar temari, calendari i hores a realitzar.

Pla de devolució del servei (1/2 punts).

El Pla de devolució senzill i amb poc detall. S'estructura en dues subfases: una primera de 15 dies per capturar informació, planificar el traspàs i formar el nou adjudicatari, i una segona de 15 dies addicionals per donar-li suport operatiu. Durant la primera fase, SOSMATIC garanteix la continuïtat total del servei i organitza sessions de transferència de coneixement. En la segona, manté una presència d'assistència per assegurar una transició sense incidències ni pèrdua de qualitat.

Pla documental (2/6 punts):

El pla documental presentat està basat en els informes periòdics valorats en el punt anterior “model d’informes”. Es troba a faltar un pla complet que assegurí un correcte procés de documentació de les incidències habituals, protocols de resolució i operatives de manteniment que han de utilitzar els tècnics associats.

Experiència i coneixement dels perfils tècnics de Helpdesk a adscriure al servei (6,95/10 punts)

Experiència professional (4,95/7 punts)

El primer aporta coneixement acadèmics en sistemes de telecomunicacions e informàtica. La seva primera etapa laboral ha estat molt enfocada a la tasques de xarxes, Storage, servidors SQL, SAP i virtualització i anat evolucionant cap consultor tècnic.

El segon aporta alts coneixements en xarxes informàtiques. Manteniment i actualització de xarxa Cisco per un ampli volum d’usuaris. Experiència en suport remot amb eines específiques millorant rendiments, temps de resposta i satisfacció del client.

Tecnologies i certificacions (2/3 punts)

El primer aporta certificació CCNA Cisco i ampli coneixement d’eines tan diversa com, Database, Python, PaloAlto/Fortinet, SAP Basis, Microsoft Windows Server,..

El segon aporta certificació CCNA, certificació en gestió de projectes

Atès tot el qual, es considera que la seva oferta tècnica **és vàlida** per dur a terme el servei objecte de la present licitació.

RESUM DE VALORACIONS

EMPRESA	Diversos plans (d'implantació, de control de qualitat, etc.) i sistema de gestió del servei (màx. 39 punts)	Experiència i coneixement dels perfils tècnics a adscriure al servei (màxim 10 punts)	TOTAL SOBRE B (màx. 49 punts)
ALO SYSTEMS, SL	25,25	7	32,25
AUBAY SPAIN, SAU	22	4,75	26,75
MICROBLAU, SL	14	3	17
NEXTRET, SL	33,5	6,05	39,55
SOSMATIC, SL	22	6,95	28,95



[Albert Fiter \(31 d'oct. 2025 13:31:31 GMT+1\)](#)

Albert Fiter de Paz
Cap de serveis informàtics i telecomunicacions