

INFORME TÈCNIC SOBRE LA VALORACIÓ DE LES OFERTES PRESENTADES PER AL MANTENIMENT I SUPORT INFORMÀTIC DE LES AULES INFORMÀTIQUES I EQUIPS DE GESTIÓ DELS EQUIPAMENTS DEL DISTRICTE DE SANT MARTÍ

Atès el PASSI efectuat per la Mesa de Contractació al Departament de Recursos Interns a l'objecte d'informar sobre les ofertes admeses a l'obertura de pliques per a l'adjudicació del **contracte de servei de manteniment i suport informàtic de les aules informàtiques i equips de gestió dels equipaments del Districte de Sant Martí**, el Cap que sota signa proposa la valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor.

Les empreses presentades han estat les següents:

- INTERFACE SAFEACCESS
- AUBAY

CRITERIS DE JUDICI DE VALOR (FINS A 40PUNTS)

1. Suport tècnic presencial, fins un màxim de 20 punts.

Es valorarà el detall i la qualitat de la proposta organitzada de l'empresa per tal de donar un servei òptim a l'usuari final, tenint en compte el **detall** proposat en quant a funcions, la qualitat del **personal proposat amb accions a realitzar en les visites als centres** i la **pro activitat del servei de manteniment** (nombre i impacte esperat de resolució de les incidències):

	INTERFACE SAFEACCESS	AUBAY
Detall funcions	- Software  - Help Desk  amb llicència        suport remot.	- Model d'operativa servei contínua - Sistema de seguiment i reporting, que ofereix dades per a la millora. - Servei Helpdesk, correu electrònic, telèfon
Hores Dedicació Personal	Servei tècnic  , sol·licitud assistència per   , horari atenció ajustat a Plec Tècnic	Servei tècnic remot Horari atenció ajustat a Plec tècnic
Pro activitat	-        	- Metodologia proactiva, anàlisi sistemàtica de dades per identificar patrons - Identificar causes arrel i propostes de millora

		-Execució planificada d'accions proactives per minimitzar impacte activitat diària -Verificació dels resultats un cop implementada una mesura proactiva. . Informes estadístics -Informe de pro activitat, propostes de millora basades en anàlisis de tendències per reduir el volum futures incidències.
Nombre Personal		- 1 responsable Servei - Coordinador tècnic - 1 Tècnic del servei - Tècnics de suport presencial -Suport segon nivell (back-Office)
Mitjans Proposats	- Help Desk       - Software   per crear    	- Eina gestió de serveis TI, (ITSM) centrada en el seu Servei Helpdesk - Eina automatitzada per gestió incidències i seguiment en temps real - Base dades de coneixement (KDB) - Eina d'inventari integrat (CMDB) - Planificació de protocol d'actuació presencial amb cobertura horària garantida.

Les dues empreses presenten un pla de manteniment que pot assolir amb garanties la resolució de les incidències donada l'experiència aportada en aquest camp per cadascuna. No obstant això, per avaluar i determinar en una escala de valors les dues ofertes presentades, s'ha tingut en compte les millores indicades o mancances que fan determinar un degradat d'avantatges i desavantatges respecte d'una empresa a l'altre pel bon funcionament de les aules informàtiques recollit en el Plec Tècnic.

En aquest sentit, cal remarcar que tant l'empresa Aubay com Interface Safeaccess han centrat les seves ofertes en la qualitat del servei de manteniment indicat en el Plec Tècnic, complint tots els requisits mínims que es demanen, presentant un bon pla de de control i gestió d'incidència, oferint ambdues una eina de Help Desk, que els permet el control remot dels PC's, podent obtenir la informació de l'estat del maquinari i l'avanç en la detecció de les incidències, com la seva resolució, no obstant això, l'eina utilitzada per cada empresa és diferent, el servei es complementa amb el detall de l'operativa de visites presencials als centres per donar la resposta presencial que el propi conté, a banda d'això, cal remarcar que per part de l'empresa Aubay es

troba a faltar el detall de la imatge per a la posta en funcionament de les aules, exigit a la clàusula quarta del Plec tècnic, aquí podríem incidir en les diferències i qualitat de les funcions per a un millor servei prestat.

Les dues ofertes ofereixen personal tècnic qualificat amb experiència en el camp de la TI en l'horari establert al Plec Tècnic, en aquest cas hi ha diferències quant al nombre i detall en la formació del personal assignat a aquest servei.

En un marc més específic es detalla, segons ofertes presentades, el següent:

L'empresa **Aubay** ofereix un servei de manteniment excel·lent. Detalla el servei de Helpdesk com un model operatiu basat en un flux de treball estructurat, que garanteix la traçabilitat completa de cada petició des de l'obertura fins el tancament de cada incidència, disposant de dos canals oficial de comunicació, correu electrònic i telèfon, que un cop introduïdes les dades permet classificar, prioritzar, assignar, i finalment emetre un diagnòstic i resolució, amb la verificació i tancament d'aquesta. A més, detalla l'operativa de visites presencials i cobertura horària ajustada a les necessitats del contracte, amb aspectes valorables en quan a la planificació i protocol d'actuació. Cal destacar també la metodologia proactiva detallada que els permet anticipar-se, amb l'objectiu d'identificar i resoldre problemes potencials abans que puguin afectar als usuaris, que junt a la professionalitat del seu personal amb àmplia trajectòria en la gestió de contractes de serveis TIC, pot garantir l'operativa, oferint una fiabilitat en tot el procés. Ofereix un sistema de reporting ampli, amb informes trimestrals, on es detalla un resum executiu de compliment dels acords de nivell de servei, amb tots les funcions detallades en cada actuació, amb l'anàlisi i seguiment del pla de millora, també ofereix informes estadístics semestrals i anuals, que permetran una visió sobre l'evolució i classificació de les incidències.

Si bé aquests paràmetres podrien ser valorats com a suficients, es troba a faltar l'aspecte de servei prestat cap al funcionament de les aules informàtiques i equips de gestió, sense el qual no es podria executar el contracte, atès que manca la proposta vers el programari exigit i imprescindible pel funcionament dels equips, com s'especifica en el punt 4. del Plec Tècnic, per a la posta en funcionament de les aules i els equips de gestió.

Ofereix un cobertura d'horari ajustada al PT, un responsable del servei, un tècnic de suport presencial, un tècnic helpdesk backup, amb un pla de formació contínua, que garanteix que l'equip estigui preparat per afrontar reptes tecnològics del moment i a futur.

AUBAY assignarà per aquest contracte un responsable del servei, un tècnic de suport presencial, un tècnic helpdesk backup, amb formació i experiència de nivell **excel·lent**.

Es puntua aquesta oferta en 15 punts per tractar-se d'una proposta excel·lent en el servei proposat i funcions, centrada en la detecció i resolució de les incidències, concretada i detallada en la seva resolució i amb un personal altament qualificat, no obstant això, manca especificar la imatge amb el programari que sustentarà tant les aules informàtiques com als equips de gestió.

L'empresa **Interface Safeaccess** presenta una oferta detallada en el manteniment de les aules excel·lent, tant en descripció de mitjans a emprar com en personal tècnic presencial i en remot.

Així mateix, presenta una oferta amb millores detallant els punts del Plec Tècnic que fan referència a les tasques de servei i forma de gestió, concretant com les durà a terme. Detalla el funcionament de la seva eina de Help Desk, la qualitat del [REDACTED] i així, reaccionar proactivament. Concreta que en el conjunt d'aplicacions que fan servir per a la prestació del servei, inclou [REDACTED] es tracta [REDACTED]. Aquest aspecte resulta essencial donat que les aules informàtiques requereixen de la creació d'una imatge amb software lliure pel funcionament d'aquestes, cal destacar que en aqueix inclou les aplicacions detallades en el Plec Tècnic, més un [REDACTED], entre altres, que fa més atractiu el producte.

Es puntua aquesta oferta en 18 punts, per tractar-se d'una oferta excel·lent, amb una operativa de desenvolupament adequada, concretada al detall en quant al servei que oferirà pel manteniment i resolució de les incidències a les aules informàtiques i equipaments que es determina en el Plec Tècnic, s'avalua positivament l'aportació i concreció del [REDACTED] així com, [REDACTED] que fa d'aquesta oferta la més atractiva, amb gran impacte en la resolució de les incidències.

- 2. Estratègies de gestió en la seguretat dels equips.** Es valorarà la proposta de més cobertura i control en termes de seguretat en els equips, fins un màxim de **20 punts**.

Es valorarà el nombre de mitjans destinats en aquesta cobertura i seguretat, el nombre d'equips protegits per aquests sistemes, i la qualitat i cobertura d'aquests que representi una major garantia pel servei.

INTERFACE SAFEACCESS	AUBAY
- Antivirus eina [REDACTED]	- Antivirus de nova generació Endpoints-NGAV
-Programari que ofereix [REDACTED]	- Anàlisi mitjançant aprenentatge automàtic.
[REDACTED]	- Mòdul anti-malware i anti-ransomware
[REDACTED]	- Control contingut web i URL
[REDACTED]	- Certificat Esquema Nacional de Seguretat (ENS)
	- Proposta de cobertura i solució de seguretat, gestionada integralment, combina tecnologia d'avantguarda, polítiques de seguretat robustes i una gestió proactiva. Antivirus nova generació,

En l'aspecte de seguretat, tenint en compte que la tipologia del públic que en farà ús és divers, en aquest sentit, es requereix un alt nivell en la terminologia de seguretat per garantir la ciberseguretat, tant pel que fa a la intrusió externa, que cada cop és més elevada pels ciberatacs, on cal garantir la seguretat de l'usuari, com per l'aspecte que l'usuari no en faci un mal ús, aquí amb controls a accessos de caràcter no desitjat que puguin tenir continguts violents, pornogràfics, entre altres.

AUBAY detalla un pla estratègic integral de seguretat per protegir els equips de les aules informàtiques i de gestió, que constitueix un servei de seguretat gestionat integralment, el qual combina tecnologia d'avantguarda, polítiques de seguretat robustes i una gestió proactiva, amb una solució tipus Endpoint Protection Platform, un antivirus de nova generació (NGAV) que utilitza múltiples tècniques avançades per a la prevenció o detecció d'amenaçes. Un mòdul anti-malware i anti-ransomware que utilitza sensors de comportament que identifiquen els patrons d'activitats típics. Control de continguts Web i reputació URL que evita la infecció a través de llocs webs maliciosos. Control de dispositius perifèrics, com l'USB, per evitar entrada de malware als equips.

Aquests punts dissenyen la metodologia de gestió del procediment en matèria de seguretat, des de la prevenció fins a la resposta, resultant unes mesures eficaces. L'empresa disposa del Certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en la seva categoria mig.

Es puntua aquesta oferta en 16 Punts

Interface Safeaccess, detalla un pla de seguretat en el que ofereix

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

. Es
puntua aquesta oferta en 16 Punts.

Les dues ofertes detallen un pla de seguretat excel·lent, es constata que ambdues han dissenyat solucions sòlides, coherents i alineades amb els requisits establerts al plec de prescripcions tècniques, amb un nivell de bloqueig a la intrusió o mal ús dels equips de les aules d'alt rendiment, incloent-hi seguretat al núvol. En aquest aspecte, les dues ofertes aporten garanties de fiabilitat, cobertura operativa i capacitat de resposta, amb una estructura de servei que compleix amb els estàndards exigits en matèria de seguretat.

Així doncs, tant l'empresa **AUBAY** com l'empresa **INTERFACE SAFEACCESS** han acreditat experiència contrastada en el sector, disposen de recursos tècnics i humans adequats, i han incorporat mesures de millora que contribueixen a reforçar la qualitat del servei. Les propostes presentades evidencien un coneixement profund de les necessitats específiques del contracte i una voluntat clara d'optimitzar els protocols de seguretat.

En aquest sentit, i tenint en compte els criteris d'adjudicació previstos, en considera que ambdues ofertes són viables i mereixedores de valoració positiva, atorgant 16 punts a cadascuna.

Així la puntuació global serà la que segueix a continuació:

	Puntuació màxima	AUBAY	Interface Safeaccess
1.- Suport tècnic presencial	20 punts	15 punts	18 punts
2.- Estratègies de gestió en la seguretat dels equips	20 punts	16 punts	16 punts
TOTAL	40 PUNTS	31 punts	34 punts

Barcelona, 21 d'octubre de 2025

Teresa Valera i Santos

Departament de Recursos Interns

David González Garrido

Cap del Departament de Recursos Interns