

Exp. 014_2500032

Valoració dels criteris avaluable mitjançant judici de valor de l'oferta rebuda per al procediment relatiu al contracte que té per objecte servei de suport tècnic a usuaris (*helpdesk*) i el manteniment operatiu dels equips micro-informàtics i sistemes associats dels llocs de treball de l'ASPB, amb una cobertura eficient, personalitzada i alineada amb les millors pràctiques del sector públic i els estàndards de qualitat ITIL.

Contingut

Introducció	3
Criteris d'adjudicació subjectius o ponderables en funció d'un judici de valor (40 punts).....	4
Valoració de les empreses segons els criteris de judici de valor (40 punts)	7
Gestió del servei fins a 26 punts.....	7
Pla de Transició del Servei fins a 8 punts	19
Pla de Devolució del Servei fins a 6 punts	22
Resum puntuació.....	24

Introducció

Les ofertes presentades dins el termini establert, que han estat admeses i han de ser valorades d'acord amb els criteris de judici de valor, requerint l'emissió del corresponent informe tècnic, són les següents. En el present procediment obert hi han concorregut les entitats licitadores que es detallen a continuació:

- Instrumentación y Componentes S.A., amb CIF A50086412
- Arestes Serveis Informàtics, S.L amb CIF B61129227
- SEIDOR SOLUTIONS SL amb amb CIF B61172219
- Microblau, SL amb CIF B61493771
- Miray Consulting S.L. amb CIF B64252613
- CLICK-IT TECHNOLOGIES SL, amb CIF B64894363
- ALO SYSTEMS, S.L., amb CIF B65266199

Criteris d'adjudicació subjectius o ponderables en funció d'un judici de valor (40 punts)

De conformitat amb l'article 146.3 de la LCSP, s'estableix un llindar mínim de qualitat tècnica fixat en un 50 % de la puntuació basada en els criteris d'adjudicació ponderables en funció d'un judici de valor. Per tant, les ofertes que no assoleixin els 20 punts en aquests criteris seran excloses.

El sistema de valoració ponderat per a tots els criteris sotmesos a judici de valor serà d'acord amb el nivell d'adequació en funció del contingut de cada oferta i de la comparació amb la resta d'ofertes respecte al plantejat en el plec de clàusules tècniques particulars, que aplicarà els percentatges corresponents sobre la puntuació màxima, i amb els següents percentatges segons l'adequació:

Resultat de l'avaluació de la informació aportada per cada criteri			Percentatge orientatiu a aplicar a la puntuació màxima.
Coherent i completa	Nivell de detall	Objectius contemplats	
SÍ	Alt	Complets	100%
SÍ	Mitjà	Incomplets	50%
NO	Mitjà	Incomplets	25%
NO	Baix	Erroris/inadequats	0%

Gestió del servei fins a 26 punts

Es valorarà la proposta relativa als serveis pel que fa a la gestió, coordinació, instrumentació i seguiment del servei de suport, incloent-hi les eines utilitzades, la metodologia proposada, la documentació generada i els mecanismes de governança. En general, es premiaran les ofertes que presentin una gestió global sòlida, alineada amb els requisits tècnics definits als apartats 3 *Descripció del servei* del Plec de Prescripcions Tècniques, 5 *Model de relació ASPB - Empresa adjudicatària*, 6 *Inventari, documentació i coneixement compartit* i 7 *Lliurables i informes de seguiment*

Justificació criteri: La proposta pel que fa a la gestió detallada del suport ha d'evidenciar una comprensió profunda dels requisits tècnics i organitzatius, i demostrar la capacitat per gestionar i desenvolupar de manera eficaç les activitats necessàries per a l'execució correcta del servei, garantint-ne en tot moment la qualitat i la continuïtat.

El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 3

Fins a 4 punts

El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 3	Fins a 4 punts
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 5	Fins a 3 punts
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 5	Fins a 3 punts
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 6	Fins a 3 punts
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 6	Fins a 3 punts
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 7	Fins a 3 punts
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 7	Fins a 3 punts

Pla de Transició del Servei fins a 8 punts

Es valorarà la forma de procedir, la planificació, les fites i la informació necessària per assumir el control del servei. També, el termini previst de treball en paral·lel amb l'actual prestador del servei, les característiques de l'equip que treballarà en paral·lel, la planificació temporal per complir amb el proposat a l'oferta, d'acord amb el que estableix l'apartat 9.1 Fase de Transició

Justificació criteri: Identificar si la proposta presentada reflecteix una capacitat real i demostrada de planificació, gestió i execució ordenada de la transició entre el proveïdor sortint i l'empresa adjudicatària. La transició del servei constitueix una fase crítica per assegurar la continuïtat operativa sense interrupcions ni impactes negatius per a les persones usuàries ni per als sistemes afectats.

La claredat i detall en la descripció de les fases, activitats i fites del procés de transició, amb assignació de responsabilitats i calendarització realista.	Fins a 4 punts
La viabilitat tècnica i organitzativa del pla, en relació amb les dependències identificades, les restriccions temporals i els recursos disponibles.	Fins a 4 punts

Pla de Devolució del Servei fins a 6 punts

Es valorarà el procés que articuli el licitador per a la transferència del coneixement i la devolució ordenada del servei una vegada finalitzat el contracte, detallant amb precisió les tasques a realitzar, els actius a lliurar, els mecanismes de traspàs de responsabilitats i els formats de documentació tècnica a proporcionar, d'acord amb el que estableix l'apartat 9.3 Fase de continuïtat i devolució del servei del plec de prescripcions tècniques

Justificació del criteri: Una devolució del servei ben planificada és clau per garantir la continuïtat operativa, la integritat de les dades i el compliment dels compromisos contractuals en finalitzar el projecte. Es prioritzaran les propostes que contemplin una transferència

completa, segura i documentada, amb formats reutilitzables i mecanismes clars de verificació i certificació del lliurament.

El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites	Fins a 3 punts
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis	Fins a 3 punts

Valoració de les empreses segons els criteris de judici de valor (40 punts)

Gestió del servei fins a 26 punts

Instrumentación y Componentes S.A.		
Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 3	Inycom proposa un servei gestionat amb visió holística, orientat a la millora contínua i la innovació. L'organització inclou un cap de contracte i tècnics d'altas capacitats, amb coneixement profund de l'entorn ASPB. El servei inclou gestió d'incidències, peticions, manteniment operatiu i coneixement, amb suport presencial i remot, i reforç per desbordaments. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats coberts	4
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 3	El model contempla una oficina tècnica (SMO) per garantir la qualitat, amb metodologia basada en ITIL, Prince2, PMP, Lean, Kaizen i ISO 31000. S'inclouen plans de formació, gestió de riscos, seguiment d'objectius i accions correctores. El servei s'adapta a les necessitats de l'ASPB i es recolza en eines com JIRA, Confluence i Power BI. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats coberts	4
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 5	El model de relació es basa en tres nivells: estratègic (comitè de direcció semestral), tàctic (comitè de seguiment bimensual) i operatiu (reunions sota demanda). Cada nivell té funcions, periodicitat, documentació i responsables definits. Es preveu la participació en taules de seguretat, canvis i problemes, amb informes específics i protocols d'escalat. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats coberts	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 5	La comunicació es fa via Microsoft Teams o presencialment. Es defineixen rols, responsabilitats, indicadors, quadres de comandament i sistemes de supervisió. S'inclouen	3

	actes, informes, protocols i plans d'acció consensuats. És coherent, amb un nivell de detall correcte i els objectius contemplats complerts	
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 6	L'inventari inicial inclou 300 portàtils, 150 equips de sobretaula, 35 impressores, sistemes Windows 10/11, aplicacions Microsoft, telefonia Rainbow i Android. La gestió es fa via CMDDB amb traçabilitat, automatització de tiquets i anàlisi d'impacte. El coneixement es gestiona amb Confluence i la comunitat Inycom Knowledge. És coherent, amb un nivell de detall correcte i els objectius contemplats complerts	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 6	S'ofereix accés segur, control de versions, còpies de seguretat, classificació documental, formació contínua i actualització de continguts. Es garanteix la protecció de dades i la gestió eficient del coneixement. És coherent, amb un nivell de detall bàsic i els objectius contemplats complerts	3
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 7	Es generen informes mensuals, bimensuals i anuals, incloent seguiment d'ANS, incidències, riscos, projectes, qualitat objectiva i subjectiva. També s'elaboren informes d'incidències crítiques, informes de tasques planificades, actes de reunions i protocols de comunicació. És coherent, amb un nivell de detall correcte i els objectius contemplats complerts	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 7	Els informes es basen en dades reals, amb quadres de comandament JIRA i Power BI. S'analitzen desviacions, es proposen accions correctores i es fa seguiment de la millora contínua. Tot el sistema és traçable i alineat amb els objectius de l'ASPB. És coherent, amb un nivell de detall correcte i els objectius contemplats complerts	3

Arestes Serveis Informàtics, S.L.

Criteri	Valoració	Puntuació
---------	-----------	-----------

El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 3	L'oferta presenta un model complet de gestió d'incidències amb recepció, registre, catalogació, resolució, documentació i seguiment. S'utilitzen eines específiques per a cada fase: contact center multicanal, sistema de ticketing, repositori d'informació i eines de control remot. És coherent, amb un alt nivell de detall i els objectius contemplats complerts	4
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 3	El servei es presta amb personal tècnic altament qualificat, estructurat en diversos nivells (HD N1, N2, infraestructures), amb capacitat d'escalabilitat i cobertura remota. Es garanteix la traçabilitat, la continuïtat del servei i el compliment dels SLA. És coherent, amb un alt nivell de detall i els objectius contemplats complerts	4
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 5	S'estableix una estructura organitzativa en tres nivells: direcció de projecte, govern del servei (Service Manager) i operació diària (tècnics). Es defineixen comitès de direcció (semestral), qualitat (mensual) i seguiment operatiu (setmanal/quinzenal). És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats coberts	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 5	El model contempla canals de comunicació, quadres de comandament, reunions periòdiques, i una taula RACI que defineix responsabilitats clares entre ARESTES i l'ASPB. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats coberts	3
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 6	Es descriu un procediment complet per a la gestió de l'inventari TIC: altes, baixes, trasllats, actualitzacions tècniques, revisions mensuals i informes de compliment. També s'inclou la gestió de la base de coneixement amb fitxes tècniques, guies d'usuari i procediments normalitzats. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats coberts	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb	Es fa servir JIRA per registrar incidències i CONFLUENCE com a repositori documental. Es	3

dependències i terminis d'acord amb l'apartat 6	defineixen rols i permisos per a la gestió de la KB, amb metadades, actualitzacions mensuals i criteris de qualitat. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats coberts	
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 7	S'inclouen informes mensuals i anuals amb volumetries, temps de resposta, incidències per codi, per eina, percentatge de reobertures, compliment de SLA, etc. També es preveuen enquestes de satisfacció amb taxa mínima de resposta del 50%. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats coberts	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 7	El sistema de seguiment és transparent, mesurable i auditable. Es garanteix la traçabilitat completa del servei amb indicadors KPI clau i accions correctores en cas de desviacions. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats coberts	3

SEIDOR SOLUTIONS SL

Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 3	SEIDOR presenta un servei complet amb assistència remota i presencial, organitzat en un únic punt de contacte (SPOC). Inclou centre d'atenció a usuaris, assistència TIC, manteniment preventiu, gestió d'inventari i coneixement, govern del servei, mesurament de nivells de servei i informes. El servei cobreix 600 usuaris, 300 portàtils, 150 equips de sobretaula i 35 impressores. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	4
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 3	L'equip treballa principalment des de SEIDOR amb connexió segura via VPN, amb presència física setmanal o en cas d'incidències crítiques. Es garanteix la seguretat i confidencialitat amb eines, processos i formació específica.	4

	És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 5	El model es basa en bones pràctiques ITIL amb tres nivells: estratègic, tàctic i operatiu. Inclou comitès de seguiment, direcció i executiu amb funcions clares, actes, informes i protocols de validació. El Cap de Projecte de SEIDOR actua com a interlocutor únic i el Referent DEDESIN com a representant de l'ASPB. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 5	Les reunions són planificades amb ordre del dia, acta i validació. Es defineixen responsabilitats, seguiment d'objectius, gestió de riscos i millores. El model s'adapta a cada fase del servei. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 6	SEIDOR gestiona l'inventari TIC (HW i SW) amb eines corporatives de l'ASPB. Inclou recepció, etiquetatge, control, enviaments, logística inversa, trasllats, modificacions i manteniment d'estocs. També gestiona la base de coneixement amb protocols, manuals, procediments, CMDB i autoservei. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 6	Els canvis en l'inventari es registren en un màxim d'1 dia laborable. La documentació es manté actualitzada i validada, amb accés per als tècnics i procediments clars per a la seva inclusió i revisió. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 7	SEIDOR proporciona informes mensuals i trimestrals sobre inventari, estat d'actius, seguiment de servei, incidències, riscos, satisfacció d'usuaris, KPI i ANS. També ofereix informes estratègics, econòmics i d'esdeveniments crítics. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3

El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 7	Els informes s'elaboren amb dades de JIRA, SCCM, MDM, Office365 i altres eines homologades. Es presenten en comitès i poden ser ajustats segons les necessitats de l'ASPB. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
---	---	---

Microblau, SL

Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 3	Microblau presenta un servei complet de suport TIC amb recepció multicanal (JIRA, correu, telèfon, presencial), classificació per tipologia i gravetat, assignació automàtica o manual, seguiment transparent via JIRA, resolució amb confirmació manual o automàtica, revisió de tiquets tancats, RCA en incidències crítiques, i actualització mensual de la base de coneixement. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	4
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 3	El servei s'ofereix de dilluns a divendres de 7:30 a 18:00 h, amb temps de resposta ajustats a la meitat dels SLA del plec. Es defineixen dependències internes (formació prèvia, eines disponibles) i externes (coordinació amb DEDESIN, accés a infraestructures). És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	4
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 5	Es constitueix un Comitè de Seguiment amb reunions bimensuals (quinzenals els dos primers mesos), revisió d'informes, seguiment d'indicadors, tractament d'incidències recurrents, i propostes de millora. Es defineixen canals d'escalat, gestió de canvis, i documentació compartida amb traçabilitat garantida. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 5	Les reunions tenen convocatòria formal, acta en 1 dia laborable, validació conjunta, i seguiment de les accions. Les propostes de millora s'incorporen al pla d'acció i es revisen en reunions posteriors.	3

	És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 6	L'inventari TIC inclou equips, llicències i dispositius, amb actualització en temps real, revisió mensual, assignació per usuari i ubicació, i informes mensuals amb taules i gràfics. La base de coneixement es manté amb mínim 4 aportacions mensuals, documentació tècnica detallada, i sessions de transferència de coneixement documentades. És coherent, amb un alt nivell de detall i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 6	Les actualitzacions es fan en 1 dia laborable, la revisió mensual abans del dia 10, i les solucions a incidències recurrents s'incorporen en 5 dies. Es garanteix la seguretat i confidencialitat de la informació. És coherent, amb un nivell de detall bàsic i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 7	Es generen informes mensuals de servei (tiquets, SLA, KPI, enquestes), informes d'inventari, actes de reunions, i informes de millora contínua. Els documents inclouen annexos, dades detallades i exemples de casos. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 7	Els informes es lliuren dins els primers 5 dies hàbils, les actes en 1 dia, i les actualitzacions mensuals abans del dia 10. Tots els lliurables es coordinen amb el calendari del Comitè de Seguiment i es validen conjuntament amb l'ASPB.	3

Miray Consulting S.L.

Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 3	Miray presenta un model integral de suport Helpdesk i manteniment operatiu, amb objectius clars: estabilitat del parc informàtic, assistència eficient, actualització de sistemes, compliment de polítiques de seguretat i millora contínua. El servei inclou suport presencial/remot, gestió	4

	d'incidències, inventari TIC, monitoratge i control de rendiment. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 3	El servei es basa en una estructura escalable amb perfils tècnics definits, protocols de comunicació, traçabilitat mitjançant eina de ticketing, i disponibilitat de dilluns a divendres de 7:30 a 18:00. Els SLA estan detallats per gravetat amb temps de resposta i resolució específics. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	4
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 5	S'estableix un model de govern amb reunions mensuals, informes trimestrals, canal directe per incidències crítiques, dashboard compartit i funcions clares del responsable tècnic. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 5	Inclou instruments de coordinació com el pla de comunicació tècnica, calendari compartit, protocol d'escalat i registre de decisions. Es garanteix la transferència de coneixement i la complementarietat funcional amb l'equip TIC de l'ASPB. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 6	L'inventari TIC es manté actualitzat amb un compromís de registre de canvis en un màxim de 3 dies. Es documenta cada actuació i s'utilitza una base de coneixement amb tiquets documentats mensualment. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 6	El sistema de ticketing compartit permet consultar en temps real l'estat de les incidències. S'estableix un repositori documental comú amb manuals, informes i procediments. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3

El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 7	Es preveuen informes mensuals i trimestrals amb dades de volum, temps de resposta, SLA, causes recurrents i accions correctores. També s'elabora un informe anual de qualitat. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 7	El quadre de comandament (dashboard) és accessible en temps real. Les reunions de seguiment mensuals permeten revisar resultats i definir accions de millora. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3

CLICK-IT TECHNOLOGIES SL

Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 3	Click-IT ofereix un servei integral de suport tècnic i manteniment microinformàtic, estructurat en cinc blocs: Helpdesk, manteniment de dispositius, gestió d'identitats i sistemes, xarxa i connectivitat, i documentació/formació. Inclou diagnosi, resolució proactiva, escalat al DEDESIN, seguiment de tiquets, suport en eines col·laboratives, manteniment preventiu i correctiu, gestió d'usuaris, VPN, certificats digitals, i actualització de la base de coneixement. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	4
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 3	El servei es presta principalment de forma remota amb connexió segura via VPN, amb presència física setmanal i reforç en casos crítics. Es garanteix la continuïtat del servei amb tècnics formats "on the job" i un cap de contracte amb experiència en gestió de serveis TIC, SLA i ITIL. Es defineixen indicadors KPI i ANS clars, amb seguiment mensual i anual. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	4
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i	El cap de contracte actua com a interlocutor únic amb l'ASPB, gestionant el servei, coordinant l'equip, planificant recursos i resolent incidències.	3

fites descrites d'acord amb l'apartat 5	Es realitzen reunions periòdiques amb els tècnics i amb l'ASPB per garantir la qualitat del servei. Es defineixen canals de comunicació, protocols d'escalat i mecanismes de seguiment. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 5	S'estableix un sistema de comunicació diària amb l'ASPB, informes mensuals amb estadístiques acumulatives, i indicadors com temps de resposta, resolució, tiquets reoberts, satisfacció d'usuaris i actualització de l'inventari TIC. El model incorpora metodologies ITIL i eines com JIRA i Confluence. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 6	L'inventari TIC es manté actualitzat amb altes, baixes, assignacions i estat funcional. La base de coneixement inclou procediments, guies d'usuari, FAQs, amb metadades (data, autor, versió). Es revisa periòdicament amb els tècnics. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 6	L'actualització es fa en el format i eina establerts per l'ASPB, garantint coherència i registre permanent. Es documenta cada incidència resolta i es fa seguiment de la qualitat de la documentació. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 7	Es presenten informes mensuals i anuals amb dades de consultes, incidències, temps de resolució, hores dedicades, classificació per grup, centre, tipus, origen, backlog, i valoracions d'usuari. Inclouen indicadors KPI i ANS. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 7	Els informes es generen amb dades de JIRA i altres eines corporatives, amb seguiment de qualitat, revisió de tiquets tancats, RCA en incidències crítiques, i enquestes automàtiques de satisfacció.	3

	És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	
--	---	--

ALO SYSTEMS, S.L.		
Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 3	ALO proposa un servei complet de suport tècnic i manteniment microinformàtic, amb assistència remota i presencial, gestió d'incidències, manteniment preventiu i correctiu, gestió d'identitats, xarxa i coneixement. El servei s'organitza en sprints quinzenals amb metodologia híbrida Agile + ITIL, amb squads especialitzats i millora contínua basada en dades. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	4
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 3	El servei es presta amb transparència operativa total, dashboards en temps real, seguiment automatitzat, alertes per ANS, i informes mensuals/trimestrals. S'inclou un sistema d'escalat integrat a Jira, amb notificacions i control de terminis. Els SLA estan definits per gravetat, amb temps de resposta i resolució específics. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	4
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 5	El model de relació es basa en tres nivells: Comitè de Direcció (estratègic), Comitè de Seguiment (tàctic) i Reunions Operatives (diàries). Cada nivell té objectius, membres, periodicitat i informes associats. Es defineixen rols clau com el Product Owner, Scrum Master i equips tècnics amb backup. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 5	Es garanteix la cobertura de baixes amb formació intensiva, redistribució de tasques i substitució en menys de 24 h. La comunicació amb ASPB es fa per canals establerts (Jira, correu, telèfon). El calendari de treball contempla solapaments en períodes de vacances per garantir continuïtat.	3

	És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 6	L'inventari TIC es gestiona amb Jira Assets, amb fitxes digitals per cada actiu, historial d'intervencions, estat, garantia i programari associat. La base de coneixement s'articula amb Jira, SharePoint i Confluence, amb manuals, vídeos, FAQs i documentació validada per ASPB. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 6	El sistema està sincronitzat amb les accions tècniques i permet consultes en temps real, informes per ubicació i cicle de vida. La documentació es crea i valida amb processos col·laboratius, auditories internes i feedback d'usuaris. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 7	Es generen informes mensuals i trimestrals amb KPI, SLA, incidències, accions correctores, propostes de millora, seguiment d'accions acordades i visualització en temps real via Power BI. Inclou fitxes annexes amb dades detallades. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 7	Els informes estan estructurats, amb periodicitat definida, responsables assignats i canals de comunicació establerts. S'inclouen mecanismes de control de qualitat, auditories, retroalimentació i accions correctores. És coherent, amb un nivell de detall suficient i els objectius contemplats complerts.	3

Pla de Transició del Servei fins a 8 punts

Instrumentación y Componentes S.A.		
Criteri	Valoració	Puntuació
La claredat i detall en la descripció de les fases, activitats i fites del procés de transició, amb assignació de responsabilitats i calendarització realista.	El pla és molt complet, amb una descripció detallada de les activitats, responsables i fites. L'estructura és clara i coherent amb els requisits del plec.	4
La viabilitat tècnica i organitzativa del pla, en relació amb les dependències identificades, les restriccions temporals i els recursos disponibles.	El pla demostra una alta viabilitat tècnica i organitzativa, amb una planificació robusta, recursos suficients i mesures preventives ben definides.	4

Arestes Serveis Informàtics, S.L.		
Criteri	Valoració	Puntuació
La claredat i detall en la descripció de les fases, activitats i fites del procés de transició, amb assignació de responsabilitats i calendarització realista.	El pla és molt complet, amb una descripció clara de fases, activitats i fites, assignació de responsabilitats i una calendarització realista i flexible.	4
La viabilitat tècnica i organitzativa del pla, en relació amb les dependències identificades, les restriccions temporals i els recursos disponibles.	El pla mostra una alta viabilitat tècnica i organitzativa, amb mesures robustes per garantir una transició ordenada, segura i sense impacte en el servei.	4

SEIDOR SOLUTIONS SL		
Criteri	Valoració	Puntuació
La claredat i detall en la descripció de les fases, activitats i fites del procés de transició, amb assignació de	El pla és molt detallat, amb una estructura clara, assignació de rols definida i una calendarització realista i flexible. Es preveu una transició ordenada i progressiva, amb mecanismes de control i validació.	4

responsabilitats i calendarització realista.		
La viabilitat tècnica i organitzativa del pla, en relació amb les dependències identificades, les restriccions temporals i els recursos disponibles.	El pla mostra una alta viabilitat tècnica i organitzativa, amb una planificació rigorosa, recursos suficients i una gestió de riscos i canvis molt ben estructurada.	4

Microblau, SL

Criteri	Valoració	Puntuació
La claredat i detall en la descripció de les fases, activitats i fites del procés de transició, amb assignació de responsabilitats i calendarització realista.	El pla és molt complet, amb una calendarització clara, fites definides i responsabilitats ben assignades. La descripció de les activitats és detallada i coherent amb els objectius del servei.	4
La viabilitat tècnica i organitzativa del pla, en relació amb les dependències identificades, les restriccions temporals i els recursos disponibles.	El pla mostra una alta viabilitat tècnica i organitzativa, amb una planificació rigorosa, recursos suficients i una gestió de riscos ben estructurada.	4

Miray Consulting S.L.

Criteri	Valoració	Puntuació
La claredat i detall en la descripció de les fases, activitats i fites del procés de transició, amb assignació de responsabilitats i calendarització realista.	Molt bona estructuració i detall. El pla mostra una planificació realista i ben calendaritzada, amb assignació clara de responsabilitats.	4
La viabilitat tècnica i organitzativa del pla, en relació amb les dependències identificades, les restriccions temporals i els recursos disponibles.	El pla mostra una comprensió profunda de les necessitats tècniques i organitzatives, amb mesures robustes per garantir una transició segura, eficient i sense impacte en el servei.	4

CLICK-IT TECHNOLOGIES SL

Criteri	Valoració	Puntuació
La claredat i detall en la descripció de les fases, activitats i fites del procés de transició, amb assignació de responsabilitats i calendarització realista.	El pla és molt complet, amb una estructura clara, detallada i calendaritzada. L'assignació de responsabilitats és exhaustiva i ben documentada.	4
La viabilitat tècnica i organitzativa del pla, en relació amb les dependències identificades, les restriccions temporals i els recursos disponibles.	El pla mostra una alta viabilitat tècnica i organitzativa, amb una planificació rigorosa, recursos suficients i una gestió de riscos i qualitat ben estructurada.	4

ALO SYSTEMS, S.L.

Criteri	Valoració	Puntuació
La claredat i detall en la descripció de les fases, activitats i fites del procés de transició, amb assignació de responsabilitats i calendarització realista.	El pla és molt complet, amb una estructura clara, detallada i calendaritzada. L'ús de metodologies àgils i la definició de rols i entregables aporten solidesa i realisme a la proposta.	4
La viabilitat tècnica i organitzativa del pla, en relació amb les dependències identificades, les restriccions temporals i els recursos disponibles.	El pla mostra una alta viabilitat tècnica i organitzativa, amb una planificació rigorosa, recursos suficients i una gestió de riscos i qualitat molt ben estructurada.	4

Pla de Devolució del Servei fins a 6 punts

Instrumentación y Componentes S.A.		
Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites	El pla presenta un alt grau de detall, amb activitats concretes, fites clares i una planificació exhaustiva.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis	El pla és coherent i viable, amb una planificació realista, recursos assignats i mesures específiques per gestionar les dependències i terminis.	3

Arestes Serveis Informàtics, S.L.		
Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites	El pla és molt complet i detallat, amb una descripció clara de les activitats, fites i resultats esperats, així com una planificació temporal exhaustiva.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis	El pla és coherent, realista i viable, amb mesures concretes per garantir una devolució ordenada, segura i sense interrupcions.	3

SEIDOR SOLUTIONS SL		
Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites	El pla presenta un alt grau de detall, amb activitats concretes, fites seqüencials i una planificació exhaustiva i ben calendaritzada.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis	El pla és coherent, realista i viable, amb una planificació rigorosa, recursos suficients i una gestió de riscos i qualitat molt ben estructurada.	3

Microblau, SL		
Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites	El pla mostra un alt grau de detall i exhaustivitat, amb una planificació meticulosa i una cobertura completa de tots els aspectes crítics del procés de devolució.	3

El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis	El pla és coherent, realista i tècnicament viable, amb una execució planificada i segura que garanteix la continuïtat i el compliment normatiu.	3
---	---	---

Miray Consulting S.L.

Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites	El pla mostra un alt grau de detall, amb activitats específiques, objectius clars, entregables definits i una metodologia rigorosa de transferència i validació.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis	El pla és altament viable i coherent, amb una planificació realista, mesures de seguretat robustes i una clara orientació a la continuïtat del servei i la col·laboració amb l'ASPB.	3

CLICK-IT TECHNOLOGIES SL

Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites	El pla és molt complet, amb una descripció detallada de fases, activitats, fites i responsabilitats. Excel·lent grau d'exhaustivitat.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis	El pla és coherent, realista i ben estructurat, amb mesures sòlides per garantir una devolució ordenada i segura.	3

ALO SYSTEMS, S.L.

Criteri	Valoració	Puntuació
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites	El pla és molt exhaustiu, amb una descripció detallada de fases, activitats, entregables i mecanismes de control.	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis	El pla és molt coherent i viable, amb una planificació realista, recursos assignats i mesures preventives ben definides.	3

Resum puntació

Gestió del Servei (fins a 26 punts)

	Instrumentación y Componentes S.A.	Arestes Serveis Informàtics, S.L	SEIDOR SOLUTIONS SL	Microblau, SL	MIRAY CONSULTING,	CLICK-IT TECHNOLOGIES	ALO SYSTEMS, S.L
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 3, descripció del servei (4)	4	4	4	4	4	4	4
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 3, descripció del servei (4)	4	4	4	4	4	4	4
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 5, model de relació (3)	3	3	3	3	3	3	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 5, model de relació (3)	3	3	3	3	3	3	3
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 6, inventari i coneixement (3)	3	3	3	3	3	3	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 6, inventari i coneixement (3)	3	3	3	3	3	3	3
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites d'acord amb l'apartat 7, lliurables e informes (3)	3	3	3	3	3	3	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis d'acord amb l'apartat 7, lliurables e informes (3)	3	3	3	3	3	3	3
Total (màxim 26 punts)	26	26	26	26	26	26	26

Pla de transició del Servei (fins a 8 punts)

	<i>Instrumentación y Componentes S.A.</i>	<i>Arestes Serveis Informàtics, S.L</i>	<i>SEIDOR SOLUTIONS SL</i>	<i>Microblau, SL</i>	<i>MIRAY CONSULTING, S.L.</i>	<i>CLICK-IT TECHNOLOGIES SL,</i>	<i>ALO SYSTEMS, S.L.</i>
<i>La claredat i detall en la descripció de les fases, activitats i fites del procés de transició, amb assignació de responsabilitats i calendarització realista. (4)</i>	4	4	4	4	4	4	4
<i>La viabilitat tècnica i organitzativa del pla, en relació amb les dependències identificades, les restriccions temporals i els recursos disponibles. (4)</i>	4	4	4	4	4	4	4
<i>TOTAL (fins a 8 punts)</i>	8	8	8	8	8	8	8

Pla de devolució del Servei (fins a 6 punts)

	Instrumentación y Componentes S.A.	Arestes Serveis Informàtics, S.L	SEIDOR SOLUTIONS SL	Microblau, SL	MIRAY CONSULTING, S.L.	CLICK-IT TECHNOLOGIES SL,	ALO SYSTEMS, S.L.
El grau de detall i exhaustivitat en les activitats i fites descrites (3)	3	3	3	3	3	3	3
El grau de viabilitat i coherència en relació amb dependències i terminis (3)	3	3	3	3	3	3	3
Total	6	6	6	6	6	6	6

***Criteris avaluables judici de valor (fins a 40 punts)
mínim 20 punts.***

	<i>Instrumentación y Componentes S.A.</i>	<i>Arestes Serveis Informàtics, S.L</i>	<i>SEIDOR SOLUTIONS SL</i>	<i>Microblau, SL</i>	<i>MIRAY CONSULTING, S.L.</i>	<i>CLICK-IT TECHNOLOGIES SL,</i>	<i>ALO SYSTEMS, S.L.</i>
<i>Gestió del Servei (fins a 26 punts)</i>	26	26	26	26	26	26	26
<i>Pla de transició del Servei (fins a 8 punts)</i>	8	8	8	8	8	8	8
<i>Pla de devolució del Servei (fins a 6 punts)</i>	6	6	6	6	6	6	6
Total	40	40	40	40	40	40	40

Un cop analitzades les ofertes tècniques avaluables segons criteris de judici de valor, en resulta la següent puntuació:

Empresa	Puntuació
Instrumentación y Componentes S.A.	40 punts
Arestes Serveis Informàtics, S.L.	40 punts
SEIDOR SOLUTIONS SL	40 punts
Microblau, SL	40 punts
Miray Consulting S.L.	40 punts
CLICK-IT TECHNOLOGIES SL	40 punts
ALO SYSTEMS, S.L.	40 punts

Aquest informe de valoració de criteris sotmesos a judici de valor ha estat emès pel Sr. Daniel Clemente Marcè, tècnic superior TIC, assignat al Departament de Desenvolupament Informàtic, en data 20 de novembre de 2025, amb el vistiplau de

Sr. Pere Arribas López

Cap de Departament de Desenvolupament Informàtic