

Exp. 014_2500032

Valoració dels criteris per a l'adjudicació dels criteris avaluables de forma automàtica 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 avaluable de forma automàtica (60 punts)	4
Puntuació.....	4
Descripció de la valoració.....	4
Valoració de les empreses segons els criteris avaluables de forma automàtica (60 punts)	6
Valoració del preu (35 punts)	6
Millora dels Acords de Nivell de Servei (ANS) (20 punts).....	7
Millora als Horaris de prestació de serveis (5 punts)	8
Resum puntuació.....	9

Introducció

Les ofertes presentades dins el termini establert, que han estat admeses i han de ser valorades d'acord amb els criteris d'adjudicació avaluable de forma automàtica, 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 avaluable de forma automàtica (60 punts)

Puntuació

S'ha procedit a valorar les proposicions del sobre C seguint els criteris que es van considerar per a l'adjudicació d'aquest procediment establerts en el punt 6 de la memòria justificativa.

Els criteris avaluables automàticament vinculats a l'objecte del contracte, són els següents:

Valoració del preu	fins a 35 punts.
Millora dels Acords de Nivell de Servei (ANS)	fins a 20 punts.
Millora als Horaris de prestació dels serveis	fins a 5 punts.

Descripció de la valoració

D'acord amb la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 15 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16, la puntuació referida a criteris d'adjudicació que es ponderin mitjançant xifres o percentatges obtinguts a partir de l'aplicació de fórmules, haurà de significar com a mínim el 60% de la puntuació total.

▪ **Valoració del preu.....fins a 35 punts.**

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix i que no sigui anormalment baix i que no superi el pressupost net de licitació (el pressupost màxim de licitació, IVA exclòs) i a la resta de licitadors la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per Decret d'Alcaldia S1/D/2018-416 de 22 de febrer, d'aprovació de la proposta de modificació de la Instrucció de la Gerència Municipal de regulació de les fórmules de valoració del preu en la contractació pública municipal, publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març.

Els punts s'atorgaran en funció de la següent fórmula:

$$\left(\frac{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta}}{\text{Pressupost net licitació} - \text{oferta més ec.}} \right) \times 35 \text{ Punts} = \text{Puntuació resultant}$$

- **Millora dels Acords de Nivell de Servei (ANS)**

Es valorarà la millora dels nivells d'acord de servei exigits a l'apartat 8.1. *Acords de Nivell de Servei (ANS)* del plec de prescripcions tècniques. S'atorgaran més punts a les ofertes que millorin aquest aspecte, distribuint-se la puntuació en funció de les millores que es concretin:

	20
Reducció a la meitat del temps de resposta de les incidències/peticions crítiques	4
Reducció a la meitat del temps de resolució de les incidències/peticions crítiques	4
Reducció a la meitat del temps de resposta de les incidències/peticions altes	3
Reducció a la meitat del temps de resolució de les incidències/peticions altes	3
Reducció a la meitat del temps de resposta de les incidències/peticions mitjanes	2
Reducció a la meitat del temps de resolució de les incidències/peticions mitjanes	2
Reducció a la meitat del temps de resposta de les incidències/peticions baixes	1
Reducció a la meitat del temps de resolució de les incidències/peticions baixes	1

Justificació criteri: La capacitat de resposta i resolució és un factor crític en la qualitat del servei de suport. Aquesta millora demostra el compromís del proveïdor amb una gestió proactiva, àgil i eficaç de les incidències i les peticions, la qual cosa repercuteix directament en la disponibilitat, continuïtat i seguretat dels serveis digitals prestats per l'ASPB

- **Millora als Horaris de prestació dels serveis**

Es valorarà la millora de l'horari per al servei regular respecte del que exigeix l'apartat 3.4. *Horaris de la prestació dels serveis*. Cal tenir en compte que els ANS de les incidències greus i les lleus es computen sobre la base d'aquest horari. Es valorarà que el licitador ho incrementi a raó de: (escollir només una opció)

	5
Per una millora de 7:30h a 15:30h	1
Per una millora de 7:30h a 16:30h	2
Per una millora de 7:30h a 18h	5

Justificació criteri: La franja horària en què s'ofereix el servei de suport tècnic té un impacte directe sobre la disponibilitat i continuïtat operativa dels sistemes i serveis TIC de l'ASPB. Per això, es valora positivament l'ampliació de l'horari regular establert, ja que permet incrementar la capacitat de resposta davant d'incidències, reduir els temps de resolució i minimitzar l'impacte d'interrupcions, o facilitar tasques preventives i correctives.

Valoració de les empreses segons els criteris avaluables de forma automàtica (60 punts)

Valoració del preu (35 punts)

La puntuació obtinguda per l'oferta econòmica, s'ha calculat sobre l'import total de l'oferta, sense IVA. D'acord amb el que estableix el plec de clàusules administratives particulars, el criteri automàtic de **preu** té una ponderació màxima de **35 punts**. La puntuació s'atorga aplicant la fórmula prevista a la Instrucció de la Gerència Municipal reguladora dels criteris d'adjudicació automàtics en les contractacions públiques municipals:

$$\text{Punts} = \left(\frac{\text{Pressupost net de licitació} - \text{Oferta}}{\text{Pressupost net de licitació} - \text{Oferta més econòmica}} \right) \times 35$$

El pressupost net de licitació és de 51.639,30 € i l'oferta més econòmica presentada és la de Arestes Serveis Informàtics, S.L., per un import de 40.728,05 €, que obté la puntuació màxima de 35 punts.

Aplicada la fórmula al conjunt de les ofertes econòmiques presentades, la distribució de la puntuació és la següent:

Empresa	Oferta (€)	%	Puntuació (0-35)
Arestes Serveis Informàtics, S.L.	40.728,05 €	0,00%	35,00
CLICK-IT TECHNOLOGIES SL	41.311,72 €	+1,44%	33,99
SEIDOR SOLUTIONS SL	42.257,43 €	+3,75%	31,91
Instrumentación y Componentes S.A.	42.726,21€	+4,91%	30,88
ALO SYSTEMS, S.L.	46.423,73 €	+13,99%	23,21
MIRAY CONSULTING, S.L.	46.475,31 €	+14,11%	23,10
Microblau, SL	50.064,08 €	+22,95%	5,08

Baixa temerària:

D'acord amb el que preveu l'article 149 de la LCSP, s'ha aplicat un criteri objectiu basat en la comparació estadística entre les ofertes presentades. S'ha calculat la mitjana de les ofertes econòmiques i s'ha considerat com a possible lliandar de temeritat un import aproximadament **un 10% inferior** a aquesta mitjana.

La mitjana de les ofertes presentades és de **44.855,22 €**, per la qual cosa el lliandar orientatiu de baixa temerària se situaria en **40.369,70 €**.

L'oferta més baixa presentada, corresponent a **Arestes Serveis Informàtics, S.L.**, és de **40.728,05 €**, import **superior al lliandar calculat** i coherent amb la resta d'ofertes.

En conseqüència, no es considera que cap de les ofertes presentades tingui caràcter de baixa temerària, i no procedeix requerir cap justificació addicional als licitadors.

Millora dels Acords de Nivell de Servei (ANS) (20 punts)

D'acord amb el que estableix el plec, els criteris d'adjudicació automàtica, es valoren fins a **20 punts** les millores proposades pels licitadors en relació amb els Acords de Nivell de Servei (ANS), específicament la reducció a la meitat dels temps de resposta i resolució per a incidències i peticions classificades com a crítiques, altes, mitjanes i baixes.

La puntuació es distribueix segons la concreció de les millores oferides en cada subapartat, amb un total de vuit ítems valorables:

- **Crítiques:** resposta (4 punts) i resolució (4 punts)
- **Altes:** resposta (3 punts) i resolució (3 punts)
- **Mitjanes:** resposta (2 punts) i resolució (2 punts)
- **Baixes:** resposta (1 punt) i resolució (1 punt)

Totes les empreses licitadores han proposat **la millora màxima exigida**, és a dir, la reducció del 50% dels temps establerts en el plec per a totes les tipologies d'incidències/peticions.

Atès que totes les ofertes han ofert **la totalitat de les millores** contemplades en aquest apartat, totes obtenen **la puntuació màxima de 20 punts**.

Empresa	Punts
Arestes Serveis Informàtics, S.L.	20
CLICK-IT Technologies, S.L.	20
Microblau, S.L.	20
MIRAY Consulting, S.L.	20
SEIDOR Solutions, S.L.	20
Instrumentación y Componentes, S.A.	20
ALO Systems, S.L.	20

Millora als Horaris de prestació de serveis (5 punts)

D'acord amb el plec, es valora la millora de l'horari del servei regular respecte de l'horari base establert (de dilluns a divendres, de 8:00h a 15:30h). Les opcions de millora, i la seva puntuació associada, són:

- **1 punt:** ampliació de 7:30h a 15:30h
- **2 punts:** ampliació de 7:30h a 16:30h
- **5 punts:** ampliació de 7:30h a 18:00h

Segons les ofertes presentades, les empreses han proposat les següents ampliacions horàries:

Empresa	Millora horària ofertada	Punts
Arestes Serveis Informàtics, S.L.	7:30h – 18:00h	5
CLICK-IT Technologies, S.L.	7:30h – 18:00h	5
Microblau, S.L.	7:30h – 18:00h	5
MIRAY Consulting, S.L.	7:30h – 18:00h	5
SEIDOR Solutions, S.L.	7:30h – 15:30h	1
Instrumentación y Componentes, S.A.	7:30h – 18:00h	5
ALO Systems, S.L.	7:30h – 18:00h	5

Amb l'excepció de SEIDOR Solutions, S.L., que manté únicament l'horari base fins a 15:30h i obté per tant 1 punt, la resta de licitadors han proposat l'ampliació màxima fins a 18:00h, obtenint la puntuació completa de 5 punts.

Resum puntuació

Un cop analitzades les ofertes tècniques avaluable de forma automàtica, s'obté la següent puntuació final ordenada:

Empresa	Valoració (fins a 60)
Arestes Serveis Informàtics, S.L.	60,00
CLICK-IT Technologies, S.L.	58,13
SEIDOR Solutions, S.L.	55,09
Instrumentación y Componentes, S.A.	53,59
ALO Systems, S.L.	41,73
MIRAY Consulting, S.L.	41,56
Microblau, S.L.	26,05

Proposta adjudicació

Vist l'expedient de contractació corresponent al 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, tramitat mitjançant procediment obert, i havent finalitzat el termini de presentació d'ofertes, es va procedir a l'obertura i valoració d'aquestes d'acord amb els criteris establerts en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Els criteris de valoració previstos eren els següents:

- **Criteris avaluables mitjançant judici de valor (fins a 40 punts, mínim 20 punts)**
- **Criteris avaluables de forma automàtica (fins a 60 punts)**

El resultat de la valoració és el següent:

Empresa	Judici de valor (40)	Automàtics (60)	Total (100)
Arestes Serveis Informàtics, S.L.	40	60,00	100,00
CLICK-IT TECHNOLOGIES, S.L.	40	58,13	98,13
Microblau, S.L.	40	26,05	66,05
MIRAY CONSULTING, S.L.	40	41,56	81,56
SEIDOR SOLUTIONS, S.L.	40	55,09	95,09
Instrumentación y Componentes, S.A.	40	53,59	93,59
ALO SYSTEMS, S.L.	40	41,73	81,73

Ateses les puntuacions anteriors, la classificació final de les ofertes és la següent:

1. **Arestes Serveis Informàtics, S.L. – 100,00 punts**
2. CLICK-IT TECHNOLOGIES, S.L. – 98,13 punts
3. SEIDOR SOLUTIONS, S.L. – 95,09 punts
4. Instrumentación y Componentes, S.A. – 93,59 punts
5. MIRAY CONSULTING, S.L. – 81,56 punts
6. ALO SYSTEMS, S.L. – 81,73 punts
7. Microblau, S.L. – 66,05 punts

En aplicació dels criteris d'adjudicació previstos en el plec i d'acord amb la classificació obtinguda, **es proposa adjudicar el contracte a l'empresa Arestes Serveis Informàtics, S.L.**, per ser la licitadora que ha obtingut la **major puntuació total (100,00 punts)**.

Aquest informe ha estat emès pel Sr. Daniel Clemente Marcè, tècnic superior TIC, assignat al Departament de Desenvolupament Informàtic, en data 27 de novembre de 2025, amb el vistiplau de

Sr. Pere Arribas López

Cap de Departament de Desenvolupament Informàtic