



Informe valoració sobre B - Contractació del servei de manteniment integral dels sistemes i xarxes informàtiques de l'ajuntament de Corbera de Llobregat

AJUNTAMENT DE CORBERA DE LLOBREGAT NÚM. EXP AJCOR020219/2025

En aquest document es revisaran, analitzaran, reflexionaran i valoraran, amb aplicació dels criteris sotmesos a judici de valor, les propostes tècniques presentades per les dues empreses admeses al procediment de licitació que es referencia a l'encapçalament.

1. Empreses presentades i aplicació dels criteris de judici de valor

1.1 APFutura Telecom S.L.

Empresa amb àmplia experiència al sector de les telecomunicacions i al manteniment de xarxes.

Model de servei

Proposta basada en la monitorització permanent i capacitat de resposta 24x7 a través del Centre d'Operacions de Xarxa (NOC). Model de servei no només reactiu, sinó predictiu i evolutiu amb disponibilitat garantida del servei >99 % monitoratge 24x7, estructura de resposta documentada i auditable, reducció de temps d'inactivitat i costos operatius, millora contínua basada en dades reals (KPI i informes).

El NOC s'encarregaria del monitoratge actiu, gestió integral de les incidències, supervisió del manteniment preventiu segons calendari, control intervencions de camp, gestió de canvis i actualitzacions i anàlisi del rendiment, seguretat i capacitat, amb propostes de millora contínua.

La memòria presentada detalla a la Taula 1 els diferents nivells d'escalat de les diferents incidències. S'inclou una descripció exhaustiva de com s'activarà i es realitzarà el manteniment correctiu, des de la recepció i classificació de la incidència fins al tancament, que pot incloure recomanacions de millora.

En quant a l'operació i manteniment de la xarxa s'organitza en tres eixos: manteniment preventiu, correctiu i evolutiu que es detallen convenientment. El manteniment preventiu inclou el SAI i grup electrogen.

Totes les actuacions es registraran i documentaran a l'eina OS Ticket. Documentació de cada visita a l'eina OS Ticket i vinculades a la CMDB (Netbox) amb resultats, fotos i propostes de millora si s'escau. El sistema de informes inclourà les activitats realitzades, els KPI, incidències recurrent i propostes de millora i la valoració global del servei.

No detalla com oferiran el servei del Tècnic de camp, ni el seu perfil, tot i que si s'esmenta aquesta figura a l'apartat de metodologia.

Signatura 1 de 1
Manel López Martín
09/12/2025

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	697bfb8699f2459aa43f782cb8d709f8001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Valoració model de servei: BONA (3,75 punts)

Transició i devolució del servei

Aplica metodologia pròpia, basada en experiències prèvies i alineada amb ITIL, per garantir la transició sense interrupcions i que, tant a l'inici com al final del contracte, l'Ajuntament de Corbera de Llobregat mantingui en tot moment el control total sobre els seus sistemes, la seva informació i els seus actius tecnològics.

El procediment de devolució està molt ben detallat.

Valoració transició i devolució del servei: EXCEL·LENT (5 punts)

Eines de gestió

Ofereix eines de gestió potents per a la monitorització, gestió incidències i gestió d'Actius. Addicionalment, es farà servir Power BI per als quadres de comandament

1. Zabbix – Plataforma de monitoratge integral (IT/OT).
2. Netbox – Base de dades de configuració (CMDB) i gestió d'actius.
3. OSS Tickets – Gestió de tiquets i fluxos d'incidències.
4. Power BI – Quadres de comandament i informes dinàmics de KPI

Les tres primeres són eines obertes i escalables, sense dependència de tercers.

El fet de fer servir eines obertes pot garantir la sobirania del coneixement i facilitar la transferència total de la informació en el moment de la devolució del servei.

Detallen els canals de comunicació i el contingut dels informes de forma adequada i ben detallada.

Valoració eines de gestió: EXCEL·LENT (5 punts)

Metodologia

Model metodològic centrat en la proactivitat, traçabilitat total, comunicació fluida entre APFutura i l'Ajuntament, control i millora contínues, seguretat i compliment normatiu, diagnosi i resolució d'incidències.

En aquest apartat s'inclouen les funcions de l'equip de treball i es detallen els diferents mecanismes de seguiment i reunions.

Es proposen mesures de seguretat i gestió dels riscos identificats que inclouen mesures preventives com els backups, la monitorització de la seguretat, les propostes d'actualització tecnològica, sistemes SAI, etc.

Valoració metodologia: EXCEL·LENT (5 punts)





Propostes de Millores

Presenten millores detallades en diferents àmbits i que queden resumides a l'apartat 8.6 de la memòria presentada. Les millores afecten al manteniment predictiu, manteniment evolutiu, gestió de l'eficiència operativa, sostenibilitat i eficiència energètica.

Inclou propostes de millora innovadores per a la integració de noves tecnologies i serveis digitals. També s'inclouen propostes per a la millora de la seguretat informàtica, per aconseguir una infraestructura moderna i escalable i per reduir l'impacte ambiental.

Es fa una descripció exhaustiva dels mecanismes proposats, demostrant la seva viabilitat i impacte molt rellevant amb beneficis importants per a l'Ajuntament.

Valoració propostes de millores: EXCEL·LENT (10 punts)

1.2 COSTAISA

Empresa especialitzada amb més de 50 anys d'experiència en el sector TIC.

Model de servei

El model de servei ofert cobreix des del suport d'usuari fins al monitoratge total i la seguretat de la informació. Està basat en processos ITIL v4 i eines de gestió integrables i en l'ús de Jira Service Management (JSM) com a plataforma central.

S'ofereix personal dedicat, presència setmanal. Es detalla l'estructura organitzativa de l'equip, amb la seves funcions concretes, cobertura, disponibilitat de guàrdies i eines que faran servir per garantir temps màxim de resposta de 15 minuts i de resolució de 5 hores per incidències de tipus P1. També la cobertura del 100% per serveis crítics. S'inclou un resum de l'experiència del personal que estarà assignat al servei.

El model operatiu està basat en ITIL v4 i ISO 20000.

Com a valor afegit destaquen la integració del CAU i suport onsite, personal certificat amb rols definits, mecanismes de governança i control definits i la capacitat d'escalabilitat i millora.

Valoració model de servei: EXCEL·LENT (5 punts)

Transició i devolució del servei

Es proposa pla de transició i evolució per prendre control del servei amb pla de transició detallat, incloent l'anàlisi de riscos, la posada en marxa del Jira Service Management, de la monitorització i la configuració dels fluxos ITIL.

Signatura 1 de 1
Manel López Martín
09/12/2025

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	697bfb8699f2459aa43f782cb8d709f8001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



Al pla de devolució s'inclou una taula de la documentació a lliurar, incloent extraccions del JIRA. No es menciona el traspàs de credencials d'accés i d'eines.

Valoració transició i devolució del servei: BONA (3,75 punts)

Eines de gestió

COSTAISA proposa una plataforma integrada i certificada, que uneix gestió de serveis (Jira Service Management), monitoratge (Centreon), còpies i recuperació (Veeam), visualització de dades (Ofimàtica) i comunicació (M365/Teams), sincronitzat amb la CMDB (Base de Dades de Configuració, basada JIRA Insight) per mantenir la coherència entre serveis, actius i dependències. El flux integrat de gestió permet la traçabilitat, reduir temps de resposta i el control directe.

L'Ajuntament disposarà d'un perfil d'accés propi al Jira Service Manager i quadres de comandament (no detalla el número d'usuaris)

La CMDB estarà integrada amb el programari de monitorització CENTREON i amb VMWare. La monitorització amb CENTREON a més de la supervisió del funcionament dels sistemes, permetrà aplicar tècniques de prevenció i correlació d'esdeveniments, per anticipar possibles incidències, i automatitzar algunes actuacions.

Les eines operen a un entorn que aconsegueix l'ENS, són interoperables i compatibles amb integracions externes.

Valoració eines de gestió: EXCEL·LENT (5 punts)

Metodologia

Basada en estàndards internacionals ITIL v4, ISO 20000 i ISO 27001

Principis: orientació al servei i a l'usuari, millora contínua PDCA (Planificar-Executar-Verificar-Actuar), traçabilitat i control, transparència i comunicació constant.

Es detalla el marc de referència ITIL v4 aplicat, l'estructura i eines de governança.

Es proposa una estructura inicial del catàleg de serveis amb els seus nivells de servei i canals de sol·licitud, així com els mecanismes de revisió del catàleg. També s'inclou una relació de indicadors amb la seva definició, l'indici mínim i valor objectiu: disponibilitat global (amb objectiu 99,8%), temps mitjà de resolució de incidències (objectiu ≤ 4 h), compliment d'acords de servei (objectiu 98%), satisfacció d'usuari, integritat de còpies de seguretat (100%) i base de dades de configuració - CMDB - actualitzada (objectiu 98%). Aquests KPIs es mesuraran automàticament a partir de dades reals i s'informaran mitjançant quadres de comandament amb accés per a l'Ajuntament.

Signatura 1 de 1
Manel López Martín
09/12/2025

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	697bfb8699f2459aa43f782cb8d709f8001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





També es descriu breument el sistema intern de gestió de qualitat aplicat per l'empresa per garantir els seus serveis, basat en auditoria tècnica, de seguretat i de satisfacció d'usuari.

Valoració metodologia: EXCEL·LENT (5 punts)

Propostes de Millores

S'inclouen millores de:

- Experiència d'usuari i productivitat, per reduir el volum de peticions repetitives, millorar la claredat dels canals de comunicació i incrementar la satisfacció dels usuaris mitjançant un portal en català, una base de coneixement fàcilment accessible i mecanismes de comunicació proactiva.
- Automatització i eficiència operativa, amb accions orientades a reduir les tasques manuals i els temps d'espera mitjançant la implantació de fluxos automàtics a les eines de gestió.
- Fiabilitat, disponibilitat i capacitat, per tal de consolidar un model de servei proactiu basat en la detecció precoç i la prevenció, reduint significativament el risc d'interrupció del servei.
- Seguretat de la informació i compliment (ENS/RGPD), amb implantació de pràctiques avançades de gestió de vulnerabilitats, control d'accessos i formació en ciberseguretat.
- Dades, quadres de comandament i transparència, explotació i visualització de dades de gestió del servei.
- Eficiència, estalvi i sostenibilitat (Green IT)
- Governança, formació i gestió del canvi, amb proposta d'establir un comitè de millora TIC

La memòria inclou un full de ruta prioritant i planificant les millores proposades.

S'inclou una eina CMDB per a la gestió de l'inventari.

L'impacte és important en la reducció del 30% de incidències recurrents, estalvi estimat de 15% en emmagatzematge i energia i satisfacció de usuari. També es valora molt positivament les millores en ciberseguretat.

Valoració propostes de millores: EXCEL·LENT (10)

2. Taula de valoració

Licitador	Criteri	Valoració
AppFutura Telecom S.L.	Model de servei (fins a 5 punts)	3,75
	Transició i devolució (fins a 5 punts)	5
	Eines de gestió (fins a 5 punts)	5
	Metodologia (fins a 5 punts)	5
	Propostes de Millores (fins a 10 punts)	10
	TOTAL	28,75
COSTAISA	Model de servei (fins a 5 punts)	5

Signatura 1 de 1
Manel López Martín
09/12/2025

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:

Codi Segur de Validació 697bfb8699f2459aa43f782cb8d709f8001

Url de validació <https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp>

Metadades Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original



	Transició i devolució (fins a 5 punts)	3,75
	Eines de gestió (fins a 5 punts)	5
	Metodologia (fins a 5 punts)	5
	Propostes de Millores (fins a 10 punts)	10
	TOTAL	28,75

3. Conclusió

Tots els licitadors superen el mínim de 16 punts sobre els 30 i per tant, resulten admesos i poden ser avaluats en el següent pas del procediment de licitació.

I, un cop finalitzada la lectura, reflexió i valoració de les propostes sotmeses a judici de valor, i sense cap altre particular, signo el present informe, als efectes oportuns.

Corbera de Llobregat, a la data de la signatura digital

Manel López
Responsable del contracte

Signatura 1 de 1	09/12/2025
Manel López Martín	

Per corroborar la veracitat d'aquest document consulti la següent pàgina web:	
Codi Segur de Validació	697bfb8699f2459aa43f782cb8d709f8001
Url de validació	https://seu.corberadellobregat.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

