



Consorci
**Administració Oberta
de Catalunya**

Expedient AOC 2026 5

**Servei de manteniment de la infraestructura
Office 365**

**Informe de valoració de criteris subjectes a
judici de valor.**

1 Introducció

En data 18 de novembre de 2025, mitjançant procediment obert, el Consorci Administració Oberta de Catalunya va publicar al perfil del contractant del Consorci AOC, la licitació pel servei “**Servei de manteniment de la infraestructura Office 365**” amb número d’expedient AOC-2026-5.

Finalitzat el termini per presentar ofertes en data 3 de desembre de 2025, presenten ofertes les empreses següents:

- NEXTRET SL, amb CIF B60345527.
- CLARANET S.A.U amb CIF A61129086

Totes les ofertes han estat acceptades.

2 Valoració dels criteris subjectes a judici de valor

Valoració tècnica i funcional, d’acord amb l’apartat H.2 del quadre de característiques del PCAP:

- **Solució proposada (13 punts)**

Explicació detallada de la solució ajustada als requeriments especificats en el plec de prescripcions tècniques particulars.

Concretament es valorarà:

- Metodologia de treball. Es valorarà que l’empresa proposi una metodologia de treball ben estructurada, que exposi clarament els mecanismes de treball, que contempli la detecció i correcció de desviacions, tant en l’execució dels projectes com de la comptabilització de les hores facturades. Fins a **5 punts**.
- Model de relació. Es valoraran que els procediments de relació entre l’adjudicatari i el Consorci AOC incloguin els següents punts: reunions de seguiment, que hi hagi definits els canals de comunicació, que s’indiqui com es farà seguiment de tasques, i els informes de seguiment. Fins a **8 punts**.

2.1 Valoració de la proposta de NEXTRET SL.

Valoració de la metodologia de treball.

L'empresa Nextret se sustenta en ITIL i en un sistema de gestió certificat (ISO 9001, 20000 i 27001) i descriu processos i cicle de millora contínua.

La metodologia estableix una governança robusta (SPOC, Freshservice o eina del client, dashboard, informes mensuals, comitès de direcció, seguiment, crisi, innovació, transició), amb un enfoc estàndard de servei gestionat; la descripció dels mecanismes de treball és extensa.

Segons la proposta les desviacions es tracten de forma transversal dins del marc de qualitat i millora contínua: defineix un procés estructurat d'identificació d'aspectes a millorar, pla d'acció, seguiment i auditories internes/externes.

Disposa d'un esquema d'informes de consum d'hores complert i enllaça aquests informes amb la facturació mensual, dins d'un marc ITIL i ISO amb auditories.

Tenint en compte els criteris de valoració, es puntua a l'empresa Nextret SL, amb 5 punts.

Valoració del model de relació.

Nextret proposa un model de relació complet amb un esquema molt robust de governança i comitès, amb especial reforç en informes i seguiment del SLA.

Respecte al seguiment, estableix un marc de govern amb múltiples comitès: Direcció, Seguiment/Tàctic, Crisi, Operatiu, Innovació i Transició, descrivint funcions i periodicitat (trimestral, mensual, setmanal, sota demanda), cosa que aporta un nivell de governança molt elevat.

Pel que fa a canals de comunicació preveu un Punt únic de Contacte (SPOC) per a totes les peticions, incidències i consultes, amb canals prioritaris (telèfon, correu electrònic i portal de tiqueting Freshservice o eina del client), assegurant un canal unificat i controlat de comunicació amb el Service Desk.

El seguiment el basa en l'eina de tiqueting, amb dashboard personalitzable per visualitzar incidències, estats, compliment d'ANS, volum de casos i tendències, i amb matriu d'escalat i procediments definits per garantir una resposta adequada segons severitat

En la proposta s'indiquen els SLAs Operació i Administració:

Temps màxim de resposta de les incidències crítiques - 15m

Temps màxim de resposta de les incidències no crítiques - 1h

Temps de resposta per peticions de canvi - 8h

Pel que fa als informes de seguiment, Nextret presenta un esquema molt detallat:

- Informes periòdics de consum i seguiment (mensuals) sobre volumetries d'incidències/peticions i estat de consum d'hores.
- Informes d'explotació i compliment d'ANS, informes específics sota demanda (tiquet, incidència crítica, auditories de permisos), informes proactius de millora, actes de reunions i un informe mensual d'explotació amb SLA, tendències i propostes de millora.

Tenint en compte els criteris de valoració, es puntua a l'empresa Nextret SL, amb 8 punts.

2.2 Valoració de la proposta de CLARANET S.A.U.

Valoració de la metodologia de treball.

L'empresa Claranet articula explícitament una metodologia de treball amb subapartats formals: estructura metodològica (ITIL + PDCA), aplicació al marc de treball (posada en marxa, servei regular, devolució) i mecanismes concrets de detecció i correcció de desviacions.

Describeix de forma molt concreta el funcionament operatiu: ús integrat del sistema de tiqueting del client com a “punt de veritat”, seguiment diari de tasques, canals de comunicació (Teams, portal, reunions), estructura de comitès i responsabilitats per nivell (executiu, tàctic, operatiu), tot orientat a garantir traçabilitat i transparència

Pel que fa a mecanismes de detecció i correcció de desviacions, indica en l'execució de projectes: revisió de fites i documentació amb el client, anàlisi de diferències entre previsió i realitat (abast, temps, lliurables), registre sistemàtic de problemes, enquestes sobre qualitat de la documentació, ús del cicle PDCA per ajustar futurs projectes.

Respecte a la comptabilització de les hores: proposa una revisió mensual de les hores per projecte, contrast periòdic amb el client i simulacions de tendència per anticipar desviacions.

Tenint en compte els criteris de valoració, es puntua a l'empresa CLARANET S.A.U amb 5 punts.

Valoració del model de relació.

Claranet presenta un model de relació complet i el desenvolupa de manera estructurada i específica els quatre punts demanats (reunions, canals, seguiment de tasques i informes)

Respecte a seguiment Claranet defineix un model de relació amb noms 2 comitès, de Direcció (trimestral) i de Seguiment (mensual). Aquesta freqüència de seguiment (mensual) es inferior a la de l'altra empresa presentada (setmanal), i penalitzem lleugerament aquest proposta en aquest punt per que considerem que un seguiment setmanal aporta un nivell de governança més elevat que un seguiment mensual.

Com a canal principal de comunicació utilitza l'eina de tiqueting del Consorci AOC (punt central del flux operatiu) i, com a canals complementaris, un portal web propi, Microsoft Teams, reunions presencials i contacte directe amb l'equip assignat, explicitant l'objectiu de garantir una comunicació fluida i traçable.

Utilitza aquest sistema com a punt de veritat per a registre, estat, dedicació, riscos i evidències, amb la possibilitat d'integrar l'eina pròpia per millorar fluxos i control sense cost ni impacte al Consorci AOC.

Indica informes de seguiments en base als 2 nivells de seguiment:

- Comitè de Direcció: acta de la reunió i informe de control d'hores.
- Comitè de Seguiment: resum d'actuacions resoltes/en curs/pendents, hores realitzades, planificació, visió global d'hores i informes d'incidències i temps de resolució.

En la proposta de Claranet no s'indiquen els temps de resposta a incidències i tasques corresponents a un SLA. En aquest aspecte considerem que es millor disposar del compromís que adquireix l'empresa en la resposta i resolució de incidències i tasques, al definir aquests temps de SLA, i per això penalitzem lleugerament aquest proposta en aquest punt.

Tenint en compte els criteris de valoració, es puntua a l'empresa CLARANET S.A.U amb 6 punts.

2.3 Resum de valoracions

Segons les puntuacions motivades, la valoració dels criteris subjectes a judici de valor és la següent:

Empresa	Valoració de la metodologia de treball	Valoració del model de relació	Puntuació
NEXTRET SL	5	8	13
CLARANET S.A.U	5	6	11

Barcelona,
El Cap de Projectes

Toni Vierge Soriano