

Resolució d'adjudicació del contracte

Expedient	AOC-2026-5	Modalitat	Contracte Públic
Unitat promotora	Subdirecció de Tecnologia i Serveis		
Procediment	Obert simplificat	Tipus	Serveis
Títol	Servei de manteniment de la infraestructura Office 365		

	Import base €	IVA €	Import amb IVA €
Pressupost licitació	26.553,60 €	5.576,26 €	32.129,86 €
Valor estimat	79.660,80 €		
Termini d'execució	Des de l'1 de gener de 2026 o data de signatura del contracte si aquesta fos posterior, fins al 31 de desembre de 2026		

Antecedents

1. Per resolució del director gerent del Consorci AOC de data 17 de novembre de 2025 es va aprovar l'expedient de contractació del contracte de referència i es va acordar l'obertura del procediment d'adjudicació.
2. En data 5 de desembre de 2025 va tenir lloc la sessió de la Mesa de Contractació i es va procedir a l'obertura del sobre "A" i a qualificar la documentació administrativa aportada per les empreses licitadores conforme a l'establert al PCAP.
3. Les ofertes rebudes d'acord amb el certificat de l'eina del sobre digital van ser les següents:

Certificat de l'eina Sobre Digital

Per a la licitació corresponent a "Servei de manteniment de la infraestructura Office 365" amb el codi d'expedient "AOC-2026-5" que finalitza el termini per a la presentació d'ofertes el dia 03/12/2025, a les 11:00:00, les proposicions presentades mitjançant l'eina de Sobre Digital són les que es relacionen a continuació:

Denominació social	NIF	Data d'entrada	Hora d'entrada	Registre d'entrada
NexTReT, S.L.	B60345527	02/12/2025	12:31:24	E2025022116
Claranet, S.A.U	A61129086	02/12/2025	23:28:57	E2025022206

4. En data 5 de desembre de 2025 va tenir lloc l'acte d'obertura del sobre "B" que conté la documentació relativa als criteris d'adjudicació, la quantificació dels quals depèn de judicis de valors.
5. En data 28 de gener de 2026, va tenir lloc en sessió interna la mesa de valoració de les propostes tècniques de les empreses licitadores, respecte dels criteris la quantificació dels

quals depèn d'un judici de valor i a l'obertura en sessió interna del sobre "C", tot donant-se a conèixer les ofertes relatives als criteris d'adjudicació no dependents d'un judici de valor. I es van fer les valoracions de les ofertes presentades.

6. En data 19 de febrer de 2026, va tenir lloc en sessió interna la mesa de verificació de la documentació requerida a la licitadora **NexTReT, S.L.** amb NIF B60345527, com a proposada adjudicatària del contracte, a fi d'acreditar la capacitat i solvència exigida com a requisit d'aptitud per contractar amb el sector públic i el dipòsit de les garanties exigides.

Verificada la documentació de l'empresa, es va elevar la proposta d'adjudicació a l'òrgan de contractació del Consorci AOC perquè s'adjudiqués la licitació.

I. S'han acomplert els tràmits legalment establerts per a l'adjudicació d'aquest contracte.

II. Les empreses licitadores han obtingut les següents puntuacions totals i parcials i les característiques i els avantatges de les proposicions de les empreses proposades com adjudicatàries són:

Valoració dels criteris subjectes a judici de valor:

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 puntuaria 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

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.

Temps de resposta per peticions de canvi - 8h

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

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

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 només 2 comitès, de Direcció (trimestral) i de Seguiment (mensual). Aquesta freqüència de seguiment (mensual) és inferior a la de l'altra empresa presentada (setmanal), i penalitzem lleugerament aquesta 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 aquesta proposta en aquest punt.

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

Resum de valoracions dels criteris subjectes a judici de valor:

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

Valoració d'ofertes en base als criteris automàtics

Licitador	Preu de l'oferta (sense IVA)	Punts (valoració econòmica)
NexTReT, S.L	25.045,32	47,87
Claranet, S.A.U	20.160,00	51,00

- **Experiència del perfil de Project Manager i del perfil Consultor**
L'empresa **NexTReT, S.L**, ha presentat 3 consultors i només s'ha valorat el que tenia menys experiència.

Licitador	Experiència (anys)	Experiència PM (3 punts)	Experiència (anys)	Experiència perfil consultor (15 punts)	Puntuació total experiència
NexTReT, S.L	25,00	3,00	48,00	15,00	18
Claranet, S.A.U	15,00	1,80	25,00	7,81	9,61

- **Formació certificada del Consultor en projectes d'Office 365**

Licitador	Nombre de certificacions	Certificacions oficials amb relació (15 punts)	Nombre de certificacions	Certificacions oficials sense relació (3 punts)	Puntuació total formació
NexTReT, S.L	6,00	15,00	10,00	3,00	18
Claranet, S.A.U	3,00	7,50	0,00	0,00	7,5

Resum de la valoració global (màxim 100 punts)

	Empreses	Criteris sotmesos a judici de valor	Criteris automàtics	Puntuació global
1	NexTReT, S.L	13	83,87	96,87
2	Claranet, S.A.U	11	68,11	79,11

Pels motius exposats i de conformitat amb el que disposen els articles 50, 151 i 158 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, i d'acord amb la proposta d'adjudicació efectuada per la Mesa de Contractació.

RESOLC:

Primer.- Adjudicar el contracte de “Manteniment del maquinari genèric” a favor de l'empresa **NexTReT, S.L.** amb NIF B60345527, pels imports següents:

Empresa adjudicatària			
NEXTRET, S.L.			
Pressupost licitació	Import base €	IVA €	Import amb IVA €
	26.553,60	5.576,26	32.129,86
Import adjudicació	Import base €	IVA €	Import amb IVA €
	25.045,32	5.259,52	30.304,84
Termini d'execució	Des de la signatura del contracte fins al 31 de desembre de 2026		

Segon.- Designar com a responsable d'aquest contracte a la persona que ha estat designada al plec de clàusules administratives, el subdirector de Tecnologia i Serveis.

Tercer.- Notificar la resolució als licitadors, amb expressió dels recursos procedents, d'acord amb el que disposa la legislació vigent en matèria de contractació pública i de procediment administratiu.

Quart.- Publicar l'adjudicació del contracte en el perfil de contractant i el termini per la seva formalització, d'acord amb el que disposen el plec que regeix aquesta licitació i la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE de 26 de febrer de 2014.

El director gerent del Consorci AOC,

Miquel Estapé i Valls