



Ajuntament de Vilanova del Vallès

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA I INFORME DE NECESSITAT

Contractació del servei d'assistència tècnica informàtica

1. Objecte del document

El present document integra la **Memòria Justificativa i l'Informe de Necessitat** per a la **contractació del servei d'assistència tècnica informàtica de l'Ajuntament**, amb efectes a partir del 31 de juliol de 2026, data en què finalitza el contracte vigent.

2. Justificació de la necessitat

2.1. Antecedents

L'Ajuntament disposa d'un servei d'assistència tècnica informàtica de manera continuada des d'abans de 2005. Durant aquest període, el servei s'ha anat adaptant a:

- L'increment d'equipaments i usuaris municipals.
- La digitalització progressiva dels procediments administratius.
- L'augment de les obligacions en matèria de seguretat i protecció de dades.
- La necessitat de suport especialitzat en aplicatius corporatius i supramunicipals.

L'actual contracte, amb una durada de 4 anys (2 + 1+ 1), finalitza el 31 de juliol de 2026.

2.2. Increment de la càrrega de treball

En els darrers anys, el servei ha requerit:

- 1600 hores anuals de suport presencial cobert per un mateix tècnic.
- Suport remot puntual quan és necessari.
- Manteniment preventiu i correctiu dels equips informàtics municipals, incloent ordinadors, portàtils, impressores, perifèrics i dispositius de comunicació.

Aquest volum de dedicació evidencia que es tracta d'un servei estructural i imprescindible per al funcionament ordinari de l'Ajuntament.

2.3. Ampliació de 2025: Flexxible FXXOne (versió Intelligence)

El setembre de 2025 es van incorporar 75 llicències Flexxible FXXOne en la seva versió "Intelligence" (a cost de versió "Observability"), essencials per virtualitzar, gestionar i assegurar els entorns de treball digitals, facilitant el teletreball, reduint incidències i centralitzant la gestió informàtica.

La versió Intelligence aporta funcionalitats avançades com:

- Automatització intel·ligent de processos.
- Optimització del rendiment dels escriptoris virtuals.
- Monitoratge proactiu i detecció anticipada d'incidències.
- Millora de l'experiència d'usuari i reducció de temps d'inactivitat.

Aquest sistema és especialment útil en administracions públiques perquè:

- Simplifica la gestió d'usuaris.





Ajuntament de Vilanova del Vallès

- Redueix els costos de manteniment.
- Millora la seguretat.
- Permet treballar des de qualsevol lloc amb garanties.

El model de llicenciament estableix que:

- El pagament és mensual per dispositiu.
- Només es pot contractar a través de proveïdors autoritzats.
- L'actual proveïdor del servei és qui gestiona aquestes llicències.

3. Justificació de la no divisió en lots

D'acord amb el que estableix l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, els contractes s'han de dividir en lots sempre que la seva naturalesa ho permeti, amb la finalitat d'afavorir la concurrència. No obstant això, es preveu la possibilitat de no efectuar aquesta divisió quan existeixin motius degudament justificats.

En el present cas, l'objecte del contracte consisteix en la prestació de serveis informàtics integrals, incloent el subministrament, gestió i manteniment d'aplicacions, així com serveis associats d'administració, suport tècnic i seguretat.

Donada la naturalesa d'aquests serveis, es considera que la seva divisió en lots no resulta adequada pels motius següents:

- Els diferents serveis estan molt connectats entre si i funcionen com un sol sistema. Separar-los podria provocar problemes tècnics i de funcionament.
- Cal garantir que tot el sistema sigui compatible i funcioni correctament, cosa que és més fàcil si ho gestiona una sola empresa.
- És important tenir un únic responsable del servei, per evitar confusions quan hi hagi incidències i assegurar una resposta més ràpida.
- Contractar-ho tot conjuntament permet una millor eficiència i possibles estalvis econòmics, evitant duplicacions i costos de coordinació.
- També es facilita el control de la seguretat i la continuïtat del servei, especialment pel que fa a dades i accessos.

Per tot això, dividir el contracte en diversos lots podria dificultar la seva gestió, augmentar els costos i posar en risc el bon funcionament del sistema.

En conseqüència, es justifica que el contracte no es divideixi en lots.

4. Idoneïtat del contracte proposat

4.1. Necessitats tècniques i funcionals

El servei ha de disposar de coneixement operatiu dels principals aplicatius municipals:

- Gestiona
- Absis
- EACAT (Generalitat de Catalunya)
- Plataformes de la Diputació de Barcelona
- Sicalwin
- Acta Digital
- Web municipal i seu electrònica





Ajuntament de Vilanova del Vallès

- Microsoft 365 Business
- Microsoft Copilot
- Microsoft Exchange Online (Plan 1)
- Flexxible FXXOne

Així com assumir les funcions següents:

- Gestió d'altres i baixes d'usuaris.
- Assignació de permisos i rols.
- Administració de certificats i identitats digitals.
- Gestió de tràmits, expedients i integracions.
- Resolució d'incidències d'interoperabilitat.
- Manteniment, actualització i reparació dels equips informàtics municipals, garantint-ne la disponibilitat, el rendiment i la seguretat.

Aquest coneixement és essencial per garantir:

- La correcta operativa dels serveis digitals municipals.
- La integració entre sistemes corporatius i supramunicipals.
- La continuïtat del servei públic i la tramitació electrònica.
- El compliment de les obligacions d'interoperabilitat i seguretat.

Cobertura presencial:

- 1600 hores anuals per un mateix tècnic.

4.2. Compliment normatiu

El servei ha de ajudar a garantir el compliment de:

- ENS - Esquema Nacional de Seguridad
- INS - Normatives europees d'interoperabilitat
- RGPD - Reglament General de Protecció de Dades

Això implica:

- Gestió de riscos.
- Mesures de seguretat tècnica i organitzativa.
- Resposta davant incidents.

4.3. Suport al teletreball

El servei ha de poder:

- Configurar i mantenir entorns de teletreball segur.
- Gestionar VPN, escriptoris virtuals i connexions remotes.
- Donar suport a dispositius fora de dependències municipals.

4.4. Gestió i subministrament de les llicències Flexxible FXXOne i Microsoft (Microsoft 365 Business, Microsoft Exchange Online -Plan 1- i Microsoft Copilot)

Les llicències Flexxible FXXOne, Microsoft 365 Business, Microsoft Exchange Online (Plan 1) i Microsoft Copilot:

- Només poden ser adquirides i administrades a través de proveïdors autoritzats (partners certificats).
- Tenen quantitat variable segons l'evolució de la plantilla.





Ajuntament de Vilanova del Vallès

- Tenen preus subjectes a modificacions del fabricant.
- Presenten models de pagament diferenciats:
 - o Flexxible FXXOne → mensual
 - o Microsoft 365 Business → anual (setembre)
 - o Microsoft Exchange Online (Plan 1) → anual (setembre)
 - o Copilot → anual (setembre)

Aquesta realitat impossibilita la gestió directa per part de l'Ajuntament i justifica la seva integració dins del contracte.

5. Riscos de no contractar

La no renovació del servei comportaria:

- Aturades en la prestació de serveis públics.
- Riscos per a la seguretat i integritat de les dades.
- Exposició a vulnerabilitats.
- Interrupció del servei Flexxible FXXOne.
- Afectació directa als aplicatius municipals.
- Incompliment de l'ENS i del RGPD.
- Interrupció del correu corporatiu i eines de Microsoft 365 Business, Microsoft Exchange Online (Plan 1) i Copilot.

6. Insuficiència de mitjans propis

6.1. Insuficiència de personal propi

L'Ajuntament no disposa de personal suficient amb la qualificació tècnica necessària per assumir:

- Assistència informàtica.
- Administració de sistemes i xarxes.
- Suport a aplicatius municipals.
- Ciberseguretat.
- Manteniment d'entorns virtualitzats.
- Administració d'EACAT i plataformes de la Diputació.
- Manteniment i reparació dels equips informàtics municipals, incloent diagnosi, substitució de components i actualitzacions.

Aquesta insuficiència afecta tant la disponibilitat com l'especialització del personal.

7. Proposta de contractació

Es proposa:

- Contractar un nou servei d'assistència tècnica informàtica.
- Amb una **durada de 1 any + 1 pròrroga de 3 anys**.
 - Base d' 1 any (01/08/2026 - 31/07/2027) + 1 pròrroga de 3 anys (01/08/2027 - 31/07/2030)
- Incloent la gestió i subministrament de les llicències:
 - Flexxible FXXOne (Observability)
 - Microsoft 365 Business





Ajuntament de Vilanova del Vallès

- Microsoft Exchange Online (Plan 1)
- Microsoft Copilot
- Garantint la continuïtat del servei a partir del 31 de juliol de 2026.

8. Conclusió

Es considera necessari i justificat iniciar el procediment de contractació per garantir:

- La continuïtat del servei informàtic municipal.
- La seguretat i estabilitat dels sistemes.
- El suport especialitzat en aplicatius municipals.
- El compliment de l'ENS, INS i RGPD.
- La capacitat d'adaptació al teletreball.
- La gestió de les llicències Flexxible FXXOne i Microsoft.
- La correcta administració d'EACAT i plataformes de la Diputació.
- La suplència de la insuficiència de mitjans propis.
- El manteniment preventiu i correctiu dels equips informàtics municipals.
- La consolidació d'un servei estructural present des d'abans de 2005 i actualment dimensionat a 1600 hores anuals presencials.

9. Codificació CPV del contracte

Codi CPV	Títol CPV	Descripció	Àmbit del contracte
72500000-0	Serveis relacionats amb ordinadors	Assistència tècnica informàtica i suport general.	Assistència tècnica informàtica (principal)
72600000-6	Serveis de suport informàtic i consultoria	Suport a usuaris, incidències i administració bàsica de sistemes.	Suport i consultoria TI
50312000-5	Manteniment i reparació d'equip informàtic	Manteniment preventiu i correctiu d'equipament informàtic.	Manteniment d'equips
48000000-8	Paquets de programari i sistemes d'informació	Llicències Microsoft 365 Business, Exchange Online (Plan 1) i Copilot.	Llicències de programari
48200000-0	Programari de xarxa, Internet i intranet	Programari corporatiu i serveis associats.	Programari corporatiu
72700000-7	Serveis de xarxa informàtica	Suport a VPN, escriptoris virtuals i Flexxible FXXOne.	Xarxes i virtualització
72222300-0	Serveis de tecnologia de la informació	Seguretat, riscos i compliment normatiu.	Seguretat i compliment normatiu

10. Valor estimat del contracte (VEC)





Ajuntament de Vilanova del Vallès

Valor Estimat del Contracte (VEC) corresponent al **servei d'assistència tècnica informàtica, incloent-hi el subministrament i gestió de les llicències** de:

- Flexxible FXXOne
- Microsoft 365 Business
- Microsoft Exchange Online (Plan 1)
- Microsoft Copilot

10.1. Marc normatiu

D'acord amb l'article 101 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP), el VEC:

- S'ha de calcular sense IVA.
- Ha d'incloure totes les prestacions del contracte.
- Ha de considerar la durada total, incloses les pròrrogues.
- Ha d'incorporar tots els costos recurrents previsibles.
- Pot incloure un increment prudencial quan existeix variabilitat de preus o incertesa futura.

10.2. Dades econòmiques

10.2.1) - LLICÈNCIES

9.2.1.1 - Cost actual:

Producte / Llicència	Unitats	Cost unitari	Periodicitat Pagament	Càlcul	Cost anual
Flexxible FXXOne (Intelligent)	75	4,54 €	Mensual	$75 \times 4,54 \times 12$	4.086,00 €
Microsoft 365 Business	81	134,40 €	Anual (setembre)	$81 \times 134,40$	10.886,40 €
Microsoft Exchange Online (Plan 1)	35	44,40 €	Anual (setembre)	$35 \times 44,40$	1.554,00 €
Microsoft Copilot	2	338,02 €	Anual (setembre)	$2 \times 338,02$	676,04 €
TOTAL ANUAL LLICÈNCIES					17.202,44 €

Cost actual anual de les llicències **17.202,44 € / any (sense IVA)**

10.2.1.2. - Aplicació de l'increment prudencial del 20% i justificació

No és possible determinar amb exactitud l'import final de les llicències durant tota la vigència (4 anys), per motius com:

- a) Variabilitat del nombre de llicències
- b) Preus subjectes a modificacions del fabricant
- c) Models de pagament diferents
- d) Dependència de partners certificats
- e) Integració obligada dins del contracte





Ajuntament de Vilanova del Vallès

És per aquest motiu que el cost de les llicències es fa amb el càlcul de l'increment prudencial del 20% :

$$17.202,44 \text{ €} \times 1,20 = \mathbf{20.642,93 \text{ € / any (sense IVA)}}$$

10.2.1.3. Aplicació comptable de la despesa

La despesa de les llicències de programari s'aplicarà a la partida següent;

11-9200-22798-Subscripcions i Llicències Programari Adm.Municipal

Aquesta distribució garanteix la correcta classificació econòmica de la despesa.

10.2.2) - SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA INFORMÀTICA

10.2.2.1. Cost màxim anual previst del servei d'assistència tècnica informàtica

Any / Període	Servei sense IVA	Servei amb IVA
2026 (1 agost - 31 desembre)	8.479,15 €	10.259,77 €
2027	24.793,39 €	30.000,00 €
2028	24.793,39 €	30.000,00 €
2029	24.793,39 €	30.000,00 €
2030 (1 gener - 31 juliol)	14.462,81 €	17.500,00 €

10.2.2.2. Aplicacions comptables de la despesa

La despesa dels serveis informàtics i assistència tècnica s'aplicarà a la partida següent:

11-9200-22799-Servei extern informàtic

Aquesta distribució garanteix la correcta classificació econòmica de la despesa.

10.3. Import base del contracte (serveis informàtics + llicències)

- Durada base: 1 any **(01/08/2026 - 31/07/2027)**





Ajuntament de Vilanova del Vallès

Taula del 1r any repartit per anys comptables

Període (anys comptables)	Servei		Llicències		Llicències +20%		TOTALS	
	Servei sense IVA	Servei amb IVA	Llicències sense IVA	Llicències amb IVA	Llicències sense IVA	Llicències amb IVA	Total VEC sense IVA	Total VEC amb IVA
2026 (1 agost – 31 desembre)	8.479,15 €	10.259,77 €	14.818,94 €	17.930,92 €	17.782,73 €	21.517,10 €	26.261,88 €	31.776,87 €
Flexible FXXOne (Observability)			1.702,50 €	2.060,03 €	2.043,00 €	2.472,03 €	2.043,00 €	2.472,03 €
Microsoft 365 Business			10.886,40 €	13.172,54 €	13.063,68 €	15.807,05 €	13.063,68 €	15.807,05 €
Microsoft Exchange Online (Plan 1)			1.554,00 €	1.880,34 €	1.864,80 €	2.256,41 €	1.864,80 €	2.256,41 €
Microsoft Copilot			676,04 €	818,01 €	811,25 €	981,61 €	811,25 €	981,61 €
2027 (1 gener – 31 juliol)	14.462,81 €	17.500,00 €	2.383,50 €	2.884,04 €	2.860,20 €	3.460,84 €	17.323,01 €	20.960,84 €
Flexible FXXOne (Observability)			2.383,50 €	2.884,04 €	2.860,20 €	3.460,84 €	2.860,20 €	3.460,84 €
Microsoft 365 Business			-	-	-	-	-	-
Microsoft Exchange Online (Plan 1)			-	-	-	-	-	-
Microsoft Copilot			-	-	-	-	-	-
Total primer any	22.941,96 €	27.759,77 €	17.202,44 €	20.814,95 €	20.642,93 €	24.977,94 €	43.584,89 €	52.737,71 €

Valor Estimat del Contracte (VEC) corresponent al **servei d'assistència tècnica informàtica, incloent-hi el subministrament i gestió de les llicències per la base del contracte (1r any)** és el següent:

- **Import base - 1 any: 43.584,89 €(sense IVA) / 52.737,71 €(amb IVA)**

10.4. Import total del contracte (base + pròrrogues) (serveis informàtics + llicències)

- Durada contracte: 4 any **(01/08/2026 - 31/07/2030)**

Taula dels 4 anys repartits per anys comptables

Període (anys comptables)	Servei		Llicències		Llicències +20%		TOTALS	
	Servei sense IVA	Servei amb IVA	Llicències sense IVA	Llicències amb IVA	Llicències sense IVA	Llicències amb IVA	Total VEC sense IVA	Total VEC amb IVA
2026 (1 agost – 31 desembre)	8.479,15 €	10.259,77 €	14.818,94 €	17.930,92 €	17.782,73 €	21.517,10 €	26.261,88 €	31.776,87 €
Flexible FXXOne (Observability)			1.702,50 €	2.060,03 €	2.043,00 €	2.472,03 €	2.043,00 €	2.472,03 €
Microsoft 365 Business			10.886,40 €	13.172,54 €	13.063,68 €	15.807,05 €	13.063,68 €	15.807,05 €
Microsoft Exchange Online (Plan 1)			1.554,00 €	1.880,34 €	1.864,80 €	2.256,41 €	1.864,80 €	2.256,41 €
Microsoft Copilot			676,04 €	818,01 €	811,25 €	981,61 €	811,25 €	981,61 €
2027 (any complet)	24.793,39 €	30.000,00 €	17.202,44 €	20.814,95 €	20.642,93 €	24.977,94 €	45.436,32 €	54.977,94 €
Flexible FXXOne (Observability)			4.086,00 €	4.944,06 €	4.903,20 €	5.932,87 €	4.903,20 €	5.932,87 €
Microsoft 365 Business			10.886,40 €	13.172,54 €	13.063,68 €	15.807,05 €	13.063,68 €	15.807,05 €
Microsoft Exchange Online (Plan 1)			1.554,00 €	1.880,34 €	1.864,80 €	2.256,41 €	1.864,80 €	2.256,41 €
Microsoft Copilot			676,04 €	818,01 €	811,25 €	981,61 €	811,25 €	981,61 €
2028 (any complet)	24.793,39 €	30.000,00 €	17.202,44 €	20.814,95 €	20.642,93 €	24.977,94 €	45.436,32 €	54.977,94 €
Flexible FXXOne (Observability)			4.086,00 €	4.944,06 €	4.903,20 €	5.932,87 €	4.903,20 €	5.932,87 €
Microsoft 365 Business			10.886,40 €	13.172,54 €	13.063,68 €	15.807,05 €	13.063,68 €	15.807,05 €
Microsoft Exchange Online (Plan 1)			1.554,00 €	1.880,34 €	1.864,80 €	2.256,41 €	1.864,80 €	2.256,41 €
Microsoft Copilot			676,04 €	818,01 €	811,25 €	981,61 €	811,25 €	981,61 €
2029 (any complet)	24.793,39 €	30.000,00 €	17.202,44 €	20.814,95 €	20.642,93 €	24.977,94 €	45.436,32 €	54.977,94 €
Flexible FXXOne (Observability)			4.086,00 €	4.944,06 €	4.903,20 €	5.932,87 €	4.903,20 €	5.932,87 €
Microsoft 365 Business			10.886,40 €	13.172,54 €	13.063,68 €	15.807,05 €	13.063,68 €	15.807,05 €
Microsoft Exchange Online (Plan 1)			1.554,00 €	1.880,34 €	1.864,80 €	2.256,41 €	1.864,80 €	2.256,41 €
Microsoft Copilot			676,04 €	818,01 €	811,25 €	981,61 €	811,25 €	981,61 €
2030 (1 gener – 31 juliol)	14.462,81 €	17.500,00 €	2.383,50 €	2.884,04 €	2.860,20 €	3.460,84 €	17.323,01 €	20.960,84 €
Flexible FXXOne (Observability)			2.383,50 €	2.884,04 €	2.860,20 €	3.460,84 €	2.860,20 €	3.460,84 €
Microsoft 365 Business			-	-	-	-	-	-
Microsoft Exchange Online (Plan 1)			-	-	-	-	-	-
Microsoft Copilot			-	-	-	-	-	-
Total 4 anys	97.322,13 €	117.759,77 €	68.809,76 €	83.259,81 €	82.571,71 €	99.911,77 €	179.893,84 €	217.671,54 €





Ajuntament de Vilanova del Vallès

Valor Estimat del Contracte (VEC) corresponent al **servei d'assistència tècnica informàtica, incloent-hi el subministrament i gestió de les llicències pel total del contracte** és el següent:

- **Total contracte - 4 anys (sense IVA): 179.893,85 € / 217.671,54 €(amb IVA)**

10.5. Cost anual per partides i any comptable

Aplicació comptable ->	11-9200-22799-Servei extern informàtic		11-9200-22798-Subscripcions i Llicències		TOTALS CONTRACTE	
	Sense IVA	Amb IVA	Sense IVA	Amb IVA	Sense IVA	Amb IVA
2026 (1 agost - 31 desembre)	8.479,15 €	10.259,77 €	17.782,73 €	21.517,10 €	26.261,88 €	31.776,87 €
2027	24.793,39 €	30.000,00 €	20.642,93 €	24.977,94 €	45.436,32 €	54.977,94 €
2028	24.793,39 €	30.000,00 €	20.642,93 €	24.977,94 €	45.436,32 €	54.977,94 €
2029	24.793,39 €	30.000,00 €	20.642,93 €	24.977,94 €	45.436,32 €	54.977,94 €
2030 (1 gener - 31 juliol)	14.462,81 €	17.500,00 €	2.860,20 €	3.460,84 €	17.323,01 €	20.960,84 €
TOTAL	97.322,13 €	117.759,77 €	82.571,71 €	99.911,77 €	179.893,84 €	217.671,54 €

11. Criteris d'adjudicació

11.1 Valoracions

Es proposa que la valoració de les ofertes es realitzi mitjançant criteris automàtics (fórmules) i criteris avaluables mitjançant judici de valor.

La puntuació màxima és de 100 punts.

A. Preu del servei d'assistència tècnica (fins a 20 punts)

Perquè aquest criteri pugui ser valorat, el licitador haurà de presentar una proposta específica mínima per cobrir 1.600 hores presencials per un mateix tècnic.

S'aplica la fórmula:

$$P = 20 \times (\text{Oferta més baixa} / \text{Oferta a valorar})$$

B. Preu de gestió i subministrament de llicències (fins a 20 punts)

Perquè aquest criteri pugui ser valorat, el licitador haurà de presentar una proposta específica per a cadascuna de les llicències (o superior) descrites a la Memòria Justificativa, és a dir: Flexxible FXXOne, Microsoft 365 Business, Exchange Online (Plan 1) i Microsoft Copilot; a més de ser partner autoritzat.

$$P = 20 \times (\text{Oferta més baixa} / \text{Oferta a valorar})$$





Ajuntament de Vilanova del Vallès

C. Coneixement i experiència amb programaris municipals i supramunicipals (fins a 28 punts)

Programari	Punts
Gestiona	5
Absis	2
Sicalwin	2
Acta Digital	5
EACAT	2
Plataformes Diputació	2
Microsoft 365, Exchange Online, Copilot	5
Flexxible FXXOne	5

D. Coneixement i experiència amb reparació de maquinari (fins a 8 punts)

Anys experiència	Punts
> 5 anys	8
>3 h i ≤ 5 anys	5
>1 i ≤ 3 anys	2
≤ 1 any	0

E. Temps de resposta i resolució d'incidències fora d'horari presencial (fins a 8 punts)

Valoració automàtica segons compromisos:

Temps de resposta	Punts
≤ 1 hora	8
>1 h i ≤ 2 h	5
>2 h i ≤ 4 h	2
>4 h	0

F. Pla de treball i metodologia del servei (fins a 5 punts)

Organització del servei	Punts
Disponibilitat horària i cobertura de 1.600h anuals,	2
Experiència en administració pública	2
Especialització en sistemes, xarxes, suport i ciberseguretat	1

G. Millores tècniques sense cost addicional que aportin estalvi o eficiència (fins a 4 punts)

Número de millores	Punts
1	2
2 ó més	4

Exemples:

- Millores en seguretat i ciberseguretat





Ajuntament de Vilanova del Vallès

- Millores en monitoratge i observabilitat
- Millores en teletreball i virtualització
- Versions superiors en les llicències subministrades
- Formació addicional a personal municipal

Només es valoraran millores realistes, verificables i no obligatòries.

- Siguin tècnicament possibles
- Siguin mesurables
- No sigui obligatòries per contracte
- Aportin valor afegit real al servei municipal

H. Plans de continuïtat i seguretat (fins a 7 punts)

Criteri	Puntuació màxima
Mesures de continuïtat del servei (<i>Procediment per garantir la continuïtat dels serveis essencials amb Microsoft i Flexxible FXXOne</i>)	1,5
Procediments de recuperació davant incidències greus (<i>Existència d'un Disaster Recovery Plan -DRP-, procediments per restaurar serveis crítics,...</i>)	1
Protocols de resposta davant incidents (<i>Procediments d'escalat. Registre i seguiment d'incidències. Comunicació amb l'Ajuntament, ...</i>)	1
Compliment ENS i RGPD (<i>Alineació amb l'ENS -nivell mitjà-; plans de control d'accessos, identitats i permisos, Mesures de protecció de dades, registre d'activitats i traçabilitat,...</i>)	2
Mesures de xifrat, còpies de seguretat i protecció de dispositius (<i>Política de còpies de seguretat -freqüència, retenció, verificació-, Mesura contra pèrdues o robatori de dispositius, protecció de dispositius municipals -endpoint security, antivirus,EDR-, Xifrat de dades en repòs i en trànsit,...</i>)	1.5

11.2. Desempats

En cas d'empat, s'aplicarà l'ordre següent:

- Millor puntuació en coneixement i experiència amb programaris municipals i supramunicipals.
- Millor puntuació en el preu del servei.
- Millor puntuació en temps de resposta.

11.3. Documentació a presentar per a la valoració

Els licitadors hauran d'aportar:

- Oferta econòmica desglossada respecte:
 - o Servei d'assistència tècnica (Puntuació criteri A).
 - o Gestió i subministrament de llicències (Puntuació criteri B).
- Declaració de partner autoritzat (Microsoft / Flexxible) (Puntuació criteri B).
- Acreditació de coneixements del tècnic amb els programari utilitzats per





Ajuntament de Vilanova del Vallès

l'Ajuntament i haver prestat serveis a administracions públiques (Puntuació criteri C).

- Acreditació del tècnic amb experiència en reparació de maquinari (Puntuació criteri D).
- Compromisos de temps de resposta (Puntuació criteri E).
- Pla de treball i metodologia (Puntuació criteri F).
- Millores proposades (Puntuació criteri G).
- Pla de continuïtat i seguretat (Puntuació criteri H).

12. Naturalesa jurídica del contracte:

El present contracte té caràcter mixt, en incorporar prestacions pròpies tant dels contractes de serveis com dels de subministrament. No obstant això, de conformitat amb el criteri de prevalença econòmica i funcional, es determina la seva qualificació com a contracte de serveis, atès que la prestació de serveis constitueix l'objecte principal i presenta un import superior respecte del corresponent al subministrament.

Informe realitzar per:

Responsable de Comunicació i Transparència
Francesc Bolart

Vilanova del Vallès, 18/06/2026

