

ACTA DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MONITORITZACIÓ PERMANENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES AVANÇADES DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA

CON.LIA 202000011

En data 16 de juliol de 2020, a les 13 hores i 45 minuts, es reuneixen els membres de la Mesa de contractació del **SERVEI DE MONITORITZACIÓ PERMANENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES AVANÇADES DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA**.

Integren la Mesa:

- . President: Valentí Junyent Torras, regidor d'Hisenda
- . Secretari: Esteve Albàs Caminal, cap de Servei de Contractació, Patrimoni i Inversions
- . Vocals: Mariona Ribera Esparbé, Interventora municipal
José Luis González Leal, Secretari general
Montserrat Morera Solé, cap de Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació
Marc Costa Formoso, tècnic de Sistemes d'Informació

D'acord amb la convocatòria de la Mesa, els assumptes a tractar es detallen a continuació:

1. **Ratificació de la qualificació de la documentació administrativa inclosa en el sobre número 1.** A la vista de la diligència de data 25 de maig de 2020, signada pel secretari i president, la Mesa acorda ratificar la qualificació de la documentació administrativa (sobre núm. 1) i admetre purament i simple les proposicions presentades:

- ☐ Proposició núm. 1, SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS, SA (A-61.172.219).
- ☐ Proposició núm. 2, ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, SL (B-59.104.612)

Fruit de la comprovació de la documentació inclosa, es verifica que:

A. El representant de cadascun dels licitadors DECLARA RESPONSABLEMENT:

- Que les facultats de representació que ostenta són suficients i vigents, que reuneix totes i cadascuna de les condicions establertes legalment i que no incorre en cap de les prohibicions per contractar amb l'Administració previstes a la LCSP.
- Que es troba al corrent del compliment de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social.
- Que disposa de l'habilitació empresarial o professional, així com de la solvència econòmica, financera i tècnica o professional, i que es compromet a adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i materials necessaris per al compliment del contracte.
- Que no té cap tipus de deute amb l'Ajuntament de Manresa.

B. Cadascun dels licitadors PROPOSA I ACCEPTA, com a mitjà vàlid perquè l'Ajuntament efectui les comunicacions en els actes de tràmit d'aquesta contractació (comunicacions i intercanvi d'informació necessaris per a la resolució del procediment d'adjudicació), l'acte d'adjudicació del contracte i tots aquells vinculats amb l'execució, el correu electrònic següent:

SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS, SA	A-61.172.219	licitaciones.cat@seidor.es
ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, SL	B-59.104.612	notificacionesAAPP@abast.es

2. **Exposició de l'informe valoració de la documentació tècnica presentada en el sobre número 1.** Per tal de conèixer la puntuació del sobre número 1 de les ofertes presentades i admeses, relativa als criteris avaluable segons un judici de valor, s'exposà el contingut de l'informe de la cap del Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació de data 14 de juliol de 2020, que s'incorpora com a annex núm. I, i del que reproduïm la taula resum de les valoracions:

	Abast Systems & Solutions SL	Saytel
Organització del Servei de Suport	6,00	3,00
Metodologia, ISO's de qualitat de TI i seguiment d'estàndards en la gestió del servei i la gestió de les incidències	1,90	2,30
Formes de contacte i eines de gestió de incidències	2,50	3,00
Mesures proactives i definició de workbook	2,80	1,20
Seguiment i reporting de resultats	1,00	0,85
Definició de la fase de devolució del servei	1,90	1,50
TOTAL	16,10	11,85

La puntuació global dels criteris de valoració de judici de valor, és de 16,10 punts per l'empresa Abast Systems & Solutions SL i 11,85 punts per l'empresa Saytel Servicios Informáticos SA.

- 3. Aprovació de la valoració que s'atribueix a cada oferta presentada i la puntuació obtinguda pels licitadors en relació amb el sobre número 1.** La Mesa acorda aprovar la puntuació que s'atribueix a cada oferta en relació amb els criteris ponderables en funció d'un judici de valor, d'acord amb l'informe de la cap del Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació de data 14 de juliol de 2020.

l es fa pública la puntuació a tots els assistents presents a la Mesa, sens perjudici de donar publicitat de les puntuacions obtingudes en relació amb els criteris avaluable segons un judici de valor, per cada oferta, amb la publicació de la present acta al Perfil del contractant.

- 4. Obertura del sobre número 2 (oferta econòmica) de les proposicions presentades mitjançant la plataforma Vortal; i aprovació de la valoració de l'oferta, condicionada a la inexistència de possibles valors anormals o desproporcionats o altres elements que requereixin d'un estudi del contingut o d'aclariments de l'empresa licitadora.**

A continuació, mitjançant la plataforma Vortal, es porta a terme l'obertura del sobre número 2 de les proposicions rebudes.

El contingut de les proposicions econòmiques i tècniques formulades per les entitats mercantils licitadores es detalla en quadre adjunt.

Tenint en compte que en el moment d'obertura del sobre 2 no es detecten possibles valors anormals o desproporcionats o altres qüestions que requereixin d'un estudi del contingut o d'aclariments de les empreses licitadores, la Mesa aprova la puntuació obtinguda que es detalla a continuació:

Baixa Oferta ABAST	Baixa Oferta SAYTEL	Baixa Promig	Baixa Màxima
11,41%	0,50%	5,95%	15,95%

Concepte	Valor plec	ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, SL		SAYTEL	
		Oferta	Punts	Oferta	Punts
Oferta Econòmica Anual	33.300,00 €	29.500,00 €	22,00	33.134,00 €	19,59
Jornades anuals addicionals fora de l'horari laboral		0	25,00	4	25,00
Jornades anuals addicionals en horari laboral		10		3	
Accès consola monitorització	SI / NO	SI	5,00	SI	5,00
Atendre incidències crítiques	15 minuts 10 minuts 5 minuts 4 hores 3 hores 30 minuts	5 minuts	2,00	10 minuts	1,00
Resoldre incidències crítiques	3 hores 2 hores 30 minuts 6 hores 5 hores 30 minuts 5 hores	2 hores 30 minuts	3,00	4 hores	0,00
En incidències crítiques, arribar a l'Ajuntament en un temps màxim de:	4 hores 30 minuts 4 hores 3 hores 30 minuts 3 hores	3 hores	3,00	4 hores	2,00
Nombre tècnics - Certificacions oficials Administrador bases de dades Oracle	Mínim: 1	3	6,00	0	0,00
Nombre tècnics - Certificacions oficials Vmware	Mínim: 1	1	1,00	2	2,00
Nombre tècnics - Certificacions oficials HP-UX		0	0,00	0	0,00
Nombre tècnics - Certificacions oficials Veeam		1	1,00	2	2,00
Nombre tècnics - Certificacions oficials Fortinet		2	2,00	0	0,00
Nombre tècnics - Certificacions oficials Windows Servers		2	2,00	1	1,00
Nombre tècnics - Certificacions oficials Storage (Dell EMC, Fujitsu o HP MSA)		2	1,00	1	0,50
Nombre tècnics - Certificacions oficials TrendMicro OfficeScan		2	1,00	0	0,00
PUNTUACIÓ SOBRE 2		74,00		58,09	

Aprovació de la puntuació final i de la proposta d'adjudicació del contracte.

La puntuació final de les ofertes rebudes és la següent:

		Sobre 1	Sobre 2	Total
1	SAYTEL SERVICIOS INFORMÁTICOS, SA	11.85	58.09	69.94
2	ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, SL	16.10	74.00	90.10

Un cop aprovada la puntuació final obtinguda pels licitadors admesos al procediment i que es detalla en el quadre anterior, la Mesa proposa a l'òrgan de contractació, l'adjudicació del contracte del **servei de monitorització permanent del sistema informàtic i resolució d'incidències avançades de l'Ajuntament de Manresa**, a favor de la proposició presentada per l'entitat mercantil ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, SL, titular del CIF B-59.104.612, per un import anual de 29.500 €, IVA no inclòs.

La Mesa acorda que tots els acords adoptats en aquest punt quedaran condicionats a la comprovació posterior de la coincidència dels imports i terminis que s'han indicat. En cas que hi ha hagués alguna divergència que modifiqués de manera substancial la valoració del sobre 2 o la proposta d'adjudicació, la Mesa es tornaria a convocar a efectes de la seva valoració.

El president dona per finalitzat l'acte, a les 14:00 hores de la data indicada a l'encapçalament, i per a que consti s'estén aquesta acta, el contingut de la qual, com a secretari, certifico.

El secretari de la Mesa
Esteve Albàs Caminal

Vist i plau
El president de la Mesa
Valentí Junyent Torras

INFORME DE VALORACIÓ DEL SOBRE 2 DE LA PROPOSTA DELS SERVEIS DE MONITORITZACIÓ, SUPORT I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES DEL SISTEMA INFORMÀTIC CORPORATIU

La valoració del sobre 2 s'ha fet, tal i com preveia el concurs, d'acord amb els criteris de judici de valor que es detallen a continuació i tenint en compte que la puntuació màxima que es pot obtenir són 18 punts.

- Organització del servei de suport. (6 punts)
Es valorarà la planificació de la implantació del projecte, la organització dels nivells d'atenció i les formes de coordinació del servei amb l'Ajuntament.
- Metodologia, ISO's de qualitat de TI i seguiment d'estàndards en la gestió del servei i la gestió de les incidències. (3 punts)
Es valorarà el detall de les metodologies de treball i de gestió d'incidències, així com la utilització d'estàndards de gestió tant del servei com de les incidències i totes les ISO's de qualitat i seguretat
- Formes de contacte i eines de gestió d'incidències. (3 punts)
Es valoraran les eines tecnològiques per a la comunicació i gestió d'incidències així com els mitjans que garanteixin la immediatesa de comunicació i resposta en les incidències.
- Mesures proactives i definició de workbooks. (3 punts)
Es valoraran les mesures, la periodicitat i indicadors orientats a la prevenció d'incidències i a millorar la disponibilitat del sistema.
- Seguiment i reporting de resultats. (1 punt)
Es valorarà la informació, el format, el suport i la periodicitat d'enviament de reports per al seguiment del projecte.
- Definició de la fase de devolució del servei. (2 punts)
Es valoraran les mesures i el detall de les tasques a dur a terme a l'acabament del contracte, per tal de garantir un millor traspàs quan un nou contracte impliqui un canvi d'adjudicatari.

Ofertes presentades

Transcorregut el termini de presentació d'ofertes, s'han rebut les ofertes següents:

Oferta 1: Abast Systems & Solutions SL

Oferta 2: Saytel

Anàlisi de les ofertes

1. Organització del servei de suport: fins a 6 punts.

Les dues ofertes expliquen bé com serà la planificació de la implantació del projecte, la organització dels nivells d'atenció i les formes de coordinació del servei amb l'Ajuntament.

Les diferències més destacables entre les dues ofertes són les següents:

L'oferta d'Abast és més exhaustiva en l'explicació de cada fase del projecte i fa èmfasi en l'elaboració d'una base de dades de coneixement que ajuda a la resolució de futures incidències.

L'oferta de Saytel detalla molt bé els passos per afegir nous elements a la monitorització així com la plataforma de monitorització en la qual es recolza.

Saytel pot no iniciar l'operació del servei si tenim element degradats, fora de suport del fabricant o mal configurats.

"Es posible que Saytel no inicie la fase de operación del servicio hasta que se apliquen algunas modificaciones en los sistemas de Ajuntament de Manresa. Esto puede ocurrir en caso de que algún elemento o servicio esté fuera de soporte de su fabricante, degradado o mal configurado, es decir, que ese elemento o servicio no esté en condiciones óptimas para ofrecer sus objetivos de capacidad, disponibilidad o continuidad"

Aquest és un aspecte que valorem negativament perquè entenem que els sistemes s'han d'assumir tal i com els té el client i en tot cas un cop es presta el servei cal ajudar a millorar-los. En cap cas, voldríem córrer el risc que l'empresa contractada decidís no començar el servei d'operació fins a corregir alguns aspectes.

El resum de les puntuacions en aquest apartat és el següent:

Abast Systems & Solutions SL	Saytel
Seguiment millors pràctiques d'estàndard ITIL per resolució d'incidències	Seguiment millors pràctiques d'estàndard basats en ITIL per resolució d'incidències
3 nivells de suport per la gestió d'incidències	3 nivells de suport per la gestió d'incidències
Elabora una Base de dades de coneixement del client al llarg del temps	Detalla molt bé els passos a seguir per afegir elements a la monitorització i explicació molt detallada de la plataforma de monitorització (Nagios)
Recolzats en Software HP Service manager	
La proposta tècnica detalla les fases del cicle de vida de tot el projecte basant-se en la metodologia PMAC	La proposta tècnica detalla les fases del projecte basant-se en la metodologia ISO 20000
Fa una explicació exhaustiva de cada fase indicant: els objectius, les persones involucrades, els responsables, les reunions, la documentació, els timings, els controls de qualitat,...	Fa una explicació de cada fase indicant: els objectius, els timings
Basa el Servei de Suport IT en una estructura Modular que inclou: Monitoratge, Administració Remota de Sistemes, Gestió Remota d'Incidències, Gestor del Servei, Consultor Especialista, Bossa d'Hores i Guàrdies de Sistemes	Basa el Servei de Suport IT en un model de FTE (Full-Time Equivalent) de grups tècnics d'administració especialitzats en diferents tecnologies coordinats per un Service manager i uns coordinadors tècnics
Describeu detalladament el fluxe i el procés que segueix una incidència des de la seva obertura fins a la seva resolució.	Describeu detalladament el procés de gestió d'incidències des de la seva obertura fins a la seva resolució. Es fa un informe i registre per a les crítiques.
	Pot no iniciar l'operació del servei si tenim element degradats, fora de suport del fabricant o mal configurats

La puntuació obtinguda en el punt 1 és la següent:

Abast: 6 punts

Saytel: 3 punts

2. Metodologia, ISO's de qualitat de TI i seguiment d'estàndards en la gestió del servei i la gestió de les incidències: fins a 3 punts.

Les diferències més destacables entre les dues ofertes són les següents:

Les dues empreses utilitzen una metodologia pròpia per a la gestió del servei. Saytel a més a més té certificada oficialment la seva metodologia pròpia com a ISO 20000.

Saytel disposa d'una àrea de gestió de qualitat dins la pròpia empresa que vetlla perquè les metodologies i bones pràctiques es duguin a terme. També té promou la satisfacció dels treballadors per afavorir una millor qualitat del servei.

A part de les ISO i metodologies relacionades directament amb la prestació de serveis TI, les dues empreses tenen en vigor altres ISO o utilitzen altres metodologies que també s'han valorar en menor mesura.

El resum de la valoració en aquest apartat és el següent:

Abast Systems & Solutions SL	Saytel
Certificacions ISO en la prestació de serveis IT. 9001 i 27001 en vigor	Certificacions ISO en la prestació de serveis IT. 9001 i 27001 en vigor
Metodologia pròpia TTM basada en ITIL per la gestió del servei	Metodologia pròpia basada en ITIL i certificada com a ISO 20000, per la gestió del servei
En la metodologia que segueixen s'inclou: la figura del cap de projecte, Responsable del Projecte, reunions d'inici i seguiment, control d'execució, auditories de qualitat, informes, comunicació,...	El Service manager i el Responsable del Servei monitoritzaran la qualitat del servei prestat a l'Ajuntament
	Disposa d'una àrea de gestió de la qualitat que vetlla pels compliment d'estàndards, els revisa i assegura que s'apliquin als serveis i projectes
	Importància de la satisfacció dels treballadors per obtenir qualitat del servei. Vetllen la formació, millora continua, motivació, coaching
	Certificacions ISO de protecció del medi ambient. 14001 i 14064 en vigor.
Metodologia pròpia PMAC basada en PMBOK i PRINCE2 per la gestió de projectes.	Certificació ISO 15504 de desenvolupament de software i administració electrònica, en vigor

La puntuació obtinguda en el punt 2 és la següent:

Abast: 1,90 punts

Saytel: 2,30 punts

3. Formes de contacte i eines de gestió d'incidències: fins a 3 punts.

La diferència més destacable entre les dues ofertes és que la de Saytel concreta millor i més clarament els horaris i les formes de comunicació d'incidències.

Un resum de la valoració en aquest apartat és la següent:

Abast Systems & Solutions SL	Saytel
S'utilitza HP Service manager per a la gestió integral d'incidències	Diverses eines suporten la gestió d'incidències: El portal autoservei Web està basada en Solution Manager de SAP; el suport telèfonic es basa en una centralita Skype for Business i la gestió del coneixement està un MS Sharepoint
La comunicació d'incidències es farà a través de telèfon, web o correu electrònic. Es pot fer a qualsevol hora via HP Service Manager	Es detallen de forma concreta les formes de comunicació d'incidències: portal web, email, telèfon 24x7 i telèfon horari laborable
	Les sol·licituds cal fer-les a través del Service Desk de Saytel

La puntuació obtinguda en el punt 3 és la següent:

Abast: 2,50 punts

Saytel: 3,00 punts

4. Mesures proactives i definició de workbooks: fins a 3 punts.

La diferència més destacable entre les dues ofertes és la següent:

L'oferta d'Abast és molt més exhaustiva, detallant molt les tasques a realitzar per a cada tecnologia.

Un resum de la valoració en aquests apartat és la següent:

Abast Systems & Solutions SL	Saytel
Proporciona serveis proactius addicionals als manteniments estàndard orientats a maximitzar la disponibilitat del sistema	Es compromet a una actitud proactiva per tal d'optimitzar els sistemes TI de l'Ajuntament
Es detallen exhaustivament les tasques a realitzar amb nombrosos punts de control per cada tecnologia i la seva periodicitat	Revió trimestral d'estat dels sistemes, configuracions centralitzades i estat de les còpies de seguretat sense detall de tecnologies i tasques
Les poden dur a terme tècnics especialistes d'Abast o tècnics de cada fabricant	
	L'anàlisi dels resultat de la monitorització li permeten proposar actuacions proactives, minimitzant les reactives

La puntuació obtinguda en el punt 4 és la següent:

Abast: 2,80 punts

Saytel: 1,20 punts

5. Seguiment i reporting de resultats: fins a 1 punts.

Les dues ofertes són completes en quan al seguiment que es fa i al reporting que es genera.

L'oferta d'Abast inclou reports mensuals mentre que l'oferta de Saytel inclou informes bimensuals.

L'oferta d'Abast també inclou un informe dels SLA's.

Un resum de la valoració en aquests apartat és la següent:

Abast Systems & Solutions SL	Saytel
Mensualment s'envien informes del servei i SLA's	Informe bimensual de seguiment del servei. Activitats realitzades: incidències, accions preventives, estat evolutius, peticions,...
Mensualment s'envien informes d'administració, riscos, capacitats, tasques preventives	Informe tècnic sobre serveis gestionats que inclou estat i recomanacions a implementar.
Report mensual d'incidències obertes pel client i incidències crítiques	S'elabora un informe complet per les incidències crítiques
Es pot consultar en tot moment l'estat i evolució d'una incidència	
	Es planificaran les activitats tècniques del següent període, s'establiran millores de la gestió del servei
Tasques Gestor Servei: Seguiment i compliment ANS, cobrir expectatives client, seguiment i elaboració d'informes, vetllar pels processos de gestió i proceiments interns	Reunions de seguiment bimensuals entre el responsable de Saytel i el reponsable designat per l'ajuntament
Internament, fan un seguiment exhaustiu a través de l'eina HP Servide Manager on s'hi registra tot, i també a partir d'altres eines que s'hi integren.	

La puntuació obtinguda en el punt 5 és la següent:

Abast: 1,00 punts

Saytel: 0,85 punts

6. Definició de la fase de devolució del servei: fins a 2 punts.

La planificació de la fase de devolució, tot i presentar algunes diferències, és completa i es considera correcta i adequada en els dos casos.

Algunes diferències entre les dues ofertes són les següents:

L'oferta d'Abast és més extensa detallant els compromisos de col·laboració amb el nou proveïdor. Inclou mantenir la totalitat dels recursos tècnics assignats al servei, garantir la continuïtat del servei durant el procés de devolució i estableix de forma clara els rols necessaris per a dur a terme la fase de devolució.

Abast es compromet a dur a terme el període de devolució de servei sense cap cost addicional, un cop signat el contracte amb el nou proveïdor.

L'oferta de Saytel inclou assistència telefònica durant un mes per temes relacionats amb la devolució del servei, un cop finalitzat el contracte.

Saytel estableix que la devolució del servei es durà a terme el mes abans de la finalització del contracte.

Un resum de la valoració en aquests apartat és la següent:

Abast Systems & Solutions SL	Saytel
D'acord amb el compromís de qualitat del servei, Abast inclou la devolució del servei com una fase més de la gestió del servei i es compromet a una devolució del servei de forma ordenada	Saytel inclou la devolució del servei com una fase més de la gestió del servei per assegurar que es realitzen les tasques necessàries per tal de minimitzar l'impacte que pugui suposar un canvi de proveïdor en el servei
Adquireix compromisos de col·laboració amb el nou proveïdor per transferència del coneixement, manteniment de la totalitat dels recursos tècnics, traspàs d'informació actualitzada, continuïtat del servei sense afectació per l'Ajuntament	Es compromet a entregar documentació actualitzada abans del període de devolució, a fer sessions formatives al nou proveïdor i a col·laborar estretament amb el col·laborador entrant
Estableix rols per a dur a terme aquesta tasca: cap de projecte per part d'Abast, tècnic ajuntament i tècnic nou proveïdor	Pot ser que l'Ajuntament hagi de nomenar un responsable de la recepció de la documentació i el backlog.
Es duu a terme un cop signat el contracte amb el proveïdor sense cost addicional	Es durà a terme el mes anterior de la finalització del contracte
Planning detallat tal i com s'explica a continuació:	Planning detallat tal i com s'explica a continuació:
A - Fa una temporització aproximada de 1 mes pel traspàs i 1 setmana de suport al nou proveïdor.	A . Contemplen 4 fases al final de les quals el proveïdor entrant assumeix l'acceptació del servei.
B - Estableix dues fases detallades amb les responsabilitats i els rols de cadascú que són les següents:	B - Durant els primers 15 dies el nou proveïdor va assumint tasques de manera progressiva.
C - 1a Fase. 1 mes. Abast continua essent el responsable, es continua donant servei i es compleixen SLA, es transfereix documentació i coneixements tècnics, hi ha sessions de formació	C - Durant els propers 15 dies es farà un Test de Maduresa, el proveïdor entrant assumeix totes les tasques i es valida que està preparat
D - 2a fase. 1 setmana. El nou proveïdor presta el servei i Abast donarà suport sense responsabilitat sobre el servei.	D - Al acabar el Test es formalitza l'entrega del servei en una reunió on s'aporta tota la documentació de la fase de devolució
	E - Al acabar el servei es compromet a desinstal·lar tots els serveis del nostres sistemes i a destruir la informació relativa a equips, accessos i credencials
	Després del contracte facilitarà un telèfon durant un mes per temes de la devolució del servei

La puntuació obtinguda en el punt 6 és la següent:

Abast: 1,90 punts

Saytel: 1,50 punts

Resum de les valoracions del sobre 2

El resum de les valoracions del sobre 2 pot veure's a la taula que es mostra a continuació:

	Abast Systems & Solutions SL	Saytel
Organització del Servei de Suport	6,00	3,00
Metodologia, ISO's de qualitat de TI i seguiment d'estàndards en la gestió del servei i la gestió de les incidències	1,90	2,30
Formes de contacte i eines de gestió de incidències	2,50	3,00
Mesures proactives i definició de workbook	2,80	1,20
Seguiment i reporting de resultats	1,00	0,85
Definició de la fase de devolució del servei	1,90	1,50
TOTAL	16,10	11,85

La puntuació global dels criteris de valoració per judici de valor, és de 16,10 punts per l'empresa Abast Systems & Solutions SL i 11,85 punts per l'empresa Saytel.