

ACTA DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MONITORITZACIÓ, SUPORT I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES DEL SISTEMA INFORMÀTIC CORPORATIU (CON.EXP 2023000042 – CON.LIA 2023000067)

En data 29 de desembre de 2023, a les 12 hores i 50 minuts, es reuneixen els membres de la Mesa de contractació de la licitació pública, per procediment obert, dels serveis de monitorització, suport i gestió d'incidències del sistema informàtic corporatiu. Integren la Mesa de contractació:

- . President: Pere Massegú Bruguera, regidor delegat d'Hisenda.
- . Secretaria: Carme Morales Baldonado, Tècnica del Servei de Contractació, Patrimoni i Inversions.
- . Vocals: Rosa Gomà Batriu, Secretària general accidental.
Mariona Ribera Esparbé, Interventora municipal.
Montserrat Clotet Masana, regidora delegada de Recursos Humans i Govern Obert.
Xavier Naval Marcos, cap de Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació.
Lourdes Castells Castany, Cap de Secció de Contractació, Patrimoni i Programa d'Inversions.

La Mesa de contractació es porta a terme mitjançant l'eina informàtica Google Meet.

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

1. **Ratificació de la qualificació de la documentació inclosa en el sobre número 1 (documentació administrativa).** A la vista de la diligència del dia 5 de desembre de 2023, la Mesa acorda admetre la única proposició presentada que es detalla a continuació:
 - **Proposició número 1**, presentada per l'entitat mercantil ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, SL (B-59.104.612).
2. **Exposició de l'informe valoració de la documentació presentada en relació al sobre número 2.** Per tal de conèixer la puntuació dels sobre número 2 de l'oferta presentada i admesa, relatiu al criteri avaluable segons un judici de valor, el cap de Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació exposa el contingut del seu informe, de data 22 de desembre de 2023, que s'adjunta a aquesta acta com annex.

D'acord amb el contingut de la proposta, es proposa la puntuació següent de l'oferta presentada i admesa:

Proposició	Licitador	Sobre 2
1	ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, S.L.	20 punts






3. Aprovació de la valoració que s'atribueix a l'oferta presentada i la puntuació obtinguda pel licitador en relació amb el sobre número 2.

La Mesa acorda aprovar la puntuació que s'atribueix a l'oferta en relació amb el criteri ponderable en funció d'un judici de valor, d'acord amb l'informe tècnic emès pel cap de Servei de Tecnologies i Sistemes d'Informació el dia 22 de desembre de 2023.

4. Exposició pública de la puntuació respecte el sobre número 2. Tenint en compte que no concorre públic a la sessió de la Mesa de contractació, es fa pública la puntuació aprovada respecte l'element a valorar segons un judici de valor mitjançant la seva publicació al Perfil del Contractant.

5. Obertura del sobre número 3 mitjançant la Plataforma Vortal. A continuació, mitjançant la plataforma Vortal, es porta a terme l'obertura del sobre número 3 de la única proposició acceptada. S'adjunta a continuació el detall del contingut de l'oferta:

- **Proposició número 1**, presentada per l'entitat mercantil ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, SL (B-59.104.612).

☐ Sobre 3: Oferta econòmica i documentació per a valoració de criteris quantificables de forma automàtica			
Documents de la proposta			
<input type="text" value="Buscar per relacionat amb, referència, lot o nom del document"/>		<input type="button" value="Preview Rolece"/> <input type="button" value="Descàrrega Tots"/>	
Relacionat amb/la referència	Nom del Document	Documento confidencial ⓘ	Detall de signatura
Oferta/ Sobre 3	PT1_OTLCONTNR_619065265_PT1_RPL_4725 326.pdf	× No	 Signat per 46539963S IRENE PLAZA (R: B59104612) a 17/11/2023 11:35 en ora estàndard del Centre d'Europa amb AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016
Pregunta/ Oferta econòmica i tècnica d'acord amb el model adjunt com a Annex III al Plec de Clàusules Administratives.	Sobre 3 - Annex III (Proposta)_signat.pdf	× No	 Signat per 46539963S IRENE PLAZA (R: B59104612) a 17/11/2023 9:28 en ora estàndard del Centre d'Europa amb AC Representación  Signat per 46539963S IRENE PLAZA (R: B59104612) a 17/11/2023 11:35 en ora estàndard del Centre d'Europa amb AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016
Pregunta/ Documentació complementària d'acord amb els termes previstos a la clàusula 17a del Plec de Clàusules Administratives.	CV_ABAST_3+4_signat.pdf	× No	 Signat per 46539963S IRENE PLAZA (R: B59104612) a 17/11/2023 11:09 en ora estàndard del Centre d'Europa amb AC Representación  Signat per 46539963S IRENE PLAZA (R: B59104612) a 17/11/2023 11:35 en ora estàndard del Centre d'Europa amb AC CAMERFIRMA FOR NATURAL PERSONS - 2016

El contingut de la proposició econòmica i tècnica formulada per l'entitat mercantil acceptada és el següent:

Proposició	Licitador	Oferta econòmica	Tècnics certificats en Oracle Database	Accés a la consola de monitorització	Millores en la gestió d'incidències crítiques
1	ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, S.L.	35.000€	-	SI	El licitador es compromet a atendre les incidències crítiques en un màxim de 5 minuts El licitador es compromet a resoldre les incidències crítiques en un màxim de 30 minuts

La puntuació que li correspon a la proposició presentada en relació al sobre número 3 és la que es detalla a continuació:

Proposició	Licitador	Oferta econòmica	Puntuació oferta econòmica sobre 3	Tècnics certificats en Oracle Database	Puntuació tècnics certificats en Oracle Database	Accés a la consola de monitorització	Puntuació accés a la consola de monitorització	Millores en la gestió d'incidències crítiques	Puntuació	TOTAL PUNTUACIÓ SOBRE 3
1	ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, S.L.	35.000€	25 punts	-	0 punts	SI	3 punts	El licitador es compromet a atendre les incidències crítiques en un màxim de 5 minuts El licitador es compromet a resoldre les incidències crítiques en un màxim de 30 minuts	2 punts 2 punts	32 punts

6. Aprovació, si escau, de la valoració de les ofertes en relació amb el sobre número 3, de la puntuació final i de la proposta d'adjudicació del contracte, condicionada a la inexistència de possibles valors anormals o desproporcionats o altres elements que requereixin d'un estudi del contingut o d'aclariments de les empreses licitadores.

Tenint en compte que en el moment d'obertura dels sobres número 3 no es detecten possibles valors anormals o desproporcionats o altres qüestions que requereixin d'un estudi del contingut o d'aclariments de l'empresa licitadora, la Mesa aprova la puntuació obtinguda en relació al sobre número 3, la puntuació i la a classificació final de la proposició, tal i com es detalla a continuació:

Proposició	Licitador	Puntuació Sobre 2	Puntuació Sobre 3	Total puntuació
1	ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, S.L.	20 punts	32 punts	52 punts

Per tant, un cop aprovada la puntuació final obtinguda pel licitador que ha participat en el procediment, la Mesa de contractació proposa a l'òrgan de contractació l'adjudicació del contracte de **serveis de monitorització, suport i gestió d'incidències del sistema informàtic corporatiu** a favor de la proposició presentada per l'entitat mercantil ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, SL titular del CIF número B59104612, per un import de trenta-cinc mil euros (35.000 €), IVA no inclòs, juntament amb l'accés a la consola de monitorització, l'atenció de les incidències crítiques en un màxim de 5 minuts i la resolució de les incidències crítiques en un màxim de 30 minuts.

El president dona per finalitzat l'acte, a les 13 hores i 00 minuts de la data indicada a l'encapçalament, i perquè consti s'estén aquesta acta, el contingut de la qual, com a secretària, certifico. Se'n donarà publicitat mitjançant el perfil del contractant de l'Ajuntament de Manresa.

La secretària de la Mesa
Carme Morales Baldonado

Vist i plau
El president de la Mesa
Pere Masegú Bruguera

VALORACIÓ DE LA PROPOSTA PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MONITORITZACIÓ, SUPORT I GESTIÓ D'INCIDÈNCIES DEL SISTEMA INFORMÀTIC CORPORATIU DE L'AJUNTAMENT DE MANRESA CON.EXP 2023000042

Criteris de valoració de judici de valor

La valoració dels criteris de judici de valor s'ha fet, tal i com preveu la clàusula 21a del plec de clàusules administratives, els quals es detallen a continuació:

1. Organització del servei de suport. (Puntuació màxima 7 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.

2. Metodologia, ISO's de qualitat de TI i seguiment d'estàndards en la gestió del servei i la gestió de les incidències. (Puntuació màxima 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.

3. Formes de contacte i eines de gestió de incidències. (Puntuació màxima 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.

4. Mesures proactives i definició de workbooks. (Puntuació màxima 3 punts)

Es valoraran les mesures, la periodicitat i indicadors orientats a la prevenció d'incidències i a millorar la disponibilitat del sistema.

5. Seguiment i reporting de resultats. (Puntuació màxima 2 punts)

Es valorarà la informació, el format, el suport i la periodicitat d'enviament de reports per al seguiment del projecte.

6. Definició de la fase de devolució del servei. (Puntuació màxima 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.

A l'hora de valorar es tindrà molt en compte la coherència i la solidesa de la proposta, mirant que sigui adequada i congruent amb les necessitats de l'ajuntament. D'aquesta manera s'atorgarà major puntuació a les ofertes que demostrin una millor comprensió de l'objecte del contracte.

Ofertes presentades

Transcorregut el termini de presentació d'ofertes, només s'ha rebut l'oferta següent:

Oferta 1: ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, S.L. (B59104612)

Anàlisi de l'oferta

En aquesta secció, s'examinarà la idoneïtat de l'oferta presentada per ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, S.L. i la seva conformitat amb els requisits establerts.

En una primera revisió, es constata que l'estructura de l'oferta segueix sistemàticament els punts d'avaluació, reflectint una alineació amb les directrius proporcionades per l'ajuntament. Aquesta coherència és valorada positivament, ja que s'interpreta com una resposta a les especificacions requerides.

1. **Organització del servei de suport. S'atorguen 7 punts sobre 7.**

La memòria tècnica, compresa des de la pàgina 3 fins a la pàgina 6, exhibeix un coneixement exhaustiu de l'objecte del contracte, il·lustrant una comprensió clara de l'àmbit del servei sol·licitat. Les fases per a la implementació del servei es detallen amb precisió, incloent mòduls com la monitorització, el suport reactiu, el suport proactiu i la gestió del servei. La secció de gestió del servei presenta una explicació concisa de la gestió d'incidències.

2. **Metodologia, ISO's de qualitat de TI i seguiment d'estàndards en la gestió del servei i la gestió de les incidències. S'atorguen 3 punts sobre 3.**

La memòria tècnica presentada explica de manera exhaustiva la metodologia en la gestió del servei i de les incidències. Aquesta metodologia, desenvolupada internament per l'empresa, està basada en els frameworks més reconeguts del sector (PMBOK –Project Management Body of Knowledge- i PRINCE2) i recull les millors pràctiques de la gestió de serveis i les adapta a la natura dels serveis que executa. El detall en l'explicació sobre el cicle de vida dels serveis, el model funcional i els equips de treball demostren un alt nivell de coneixement d'aquesta àrea.

3. **Formes de contacte i eines de gestió de incidències. S'atorguen 3 punts sobre 3.**

S'ofereixen tres formes de contacte per a la gestió d'incidències: el correu electrònic, el portal web d'incidències i els telèfons del centre d'operacions.

Les eines utilitzades, **Zabbix** per a la monitorització del servei i la **GLPI** per a la gestió de les incidències. Ambdues són eines OpenSource reconegudes com a adequades dins del seu àmbit.

Tant la diversitat de formes de contacte com les eines triades es consideren adients.

4. **Mesures proactives i definició de workbooks. S'atorguen 3 punts sobre 3.**

Les mesures proactives destinades a mantenir els sistemes administrats en condicions òptimes són detallades amb precisió. Les tasques planificades per a cada sistema, com ara Host ESX, Emmagatzematge, Virtualització, Directori Actiu, Sistemes Windows, Sistemes Linux, Backup, Antivirus, Comunicacions i Seguretat, i Base de Dades Oracle, demostren una comprensió completa i específica.

5. Seguiment i reporting de resultats. S'atorguen 2 punts sobre 2.

La memòria tècnica indica que es confeccionaran 3 tipus d'informes : Actes de reunions, informes de seguiment del servei amb periodicitat mensual, i informes d'incidències crítiques que es lliuraran en un termini màxim de 4 dies laborables des de la resolució de la incidència.

La quantitat i la freqüència dels informes es consideren adequades.

L'acurada descripció de l'SLA, classificant les incidències segons la seva criticitat, i els temps de resposta i resolució definites, reforça la solidesa de l'oferta.

6. Definició de la fase de devolució del servei. S'atorguen 2 punts sobre 2.

L'empresa licitadora es compromet a mantenir la totalitat de recursos tècnics assignats a la fase d'explotació fins a l'extinció del servei, a mantenir actualitzada la documentació i a col·laborar en l'etapa de transició. Es detallen les fases que comprenen la devolució del servei i es defineix una durada aproximada d'una setmana per aquesta fase.

Resum de les valoracions

El resum de la puntuació dels criteris subjectes a judici de valor, que s'atribueixen a l'oferta presentada per ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, S.L. és el següent:

1. Organització del servei de suport.	7 punts
2. Metodologia, ISO's de qualitat de TI i seguiment d'estàndards en la gestió del servei i la gestió de les incidències.	3 punts
3. Formes de contacte i eines de gestió de incidències.	3 punts
4. Mesures proactives i definició de workbooks.	3 punts
5. Seguiment i reporting de resultats.	2 punts
6. Definició de la fase de devolució del servei.	2 punts

Total:

20 punts

Signat electrònicament
per: XAVIER NAVAL
MARCOS
Data: 22/12/2023
6:19:22
Raó: Signatura
Lloc: Manresa

