

ANNEX 3: INSTRUCCIONS - MODEL ORIENTATIU MEMÒRIA TÈCNICA

El/la Sr./Sra.....
amb residència a
....., al carrer.....número....., i
amb NIF, declara que, assabentat/ada de les condicions i els
requisits que s'exigeixen per poder ser l'empresa adjudicatària del CONTRACTE DELS
SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT DE SISTEMES I USUARIS I DEL SERVEI DE
CÒPIES -LOCAL I REMOT- DE LA FEDERACIÓ DE MUNICIPIS DE CATALUNYA A
TRAVÉS D'UN CENTRE DE SERVEIS DE SUPORT, MITJANÇANT PROCEDIMENT
OBERT.- EXP. NÚM. 1/2026, es comprometen nom propi / en nom i
representació de l'empresa..... a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i
condicions estipulats, i presenta la següent:

PROPOSTA TÈCNICA (fins a 45 punts):

Es redactarà una proposta tècnica (màxim 7 folis a doble cara, és a dir, 14 pàgines, tipus de lletra: Arial 10) que descrigui la forma en que el licitador té previst prestar el servei d'acord amb els apartats explicats a continuació:

- Distribució de les tasques que realitzarà l'equip humà ; protocol d'operacions i de metodologia d'organització en general, prestacions del servei, etc. Descriure detalladament tot el procés de treball, calendari (diari, setmanal, mensual, trimestral i anual) i lliurament de les tasques. Es valorarà la dinàmica i el protocol establert de treball. **(fins a 30 punts)**.
- - o Planificació del servei : (fins a 7 punts)
 - o Organització del servei : (fins a 8 punts)
 - o Servei de còpies de seguretat. (fins a 12 punts)
 - o Servei de seguiment i control de l'aplicació del Reglament General de Protecció de Dades. (fins a 3 punts)
- Millora Condicions de Prestació del Servei: (fins a 3 punts)
 - Horari disponibilitat (fins a 3 punts)
Es podrà dissenyar un calendari amb la planificació de les tasques.
- Millora Gestió d'incidències: (fins a 3 punts)
 - Criticitat i temps de resposta (fins a 3 punts)
- Millors que puguin optimitzar el servei descrit en aquest plec i altres que el licitador pugui oferir en benefici global del projecte, sempre que tinguin relació directa amb l'objecte del contracte i no suposin cap cost ni càrrega econòmica a L'FMC **(Fins a un màxim de 4 punts)**.
 - Estudis d'eficiència
 - Estudis d'equipament i propostes de millora
 - Proposta d'inventari del material ofimàtic, control i actualitzacions
 - Proposta de registre d'incidències RGPD
- Certificacions de qualitat i seguretat: (fins a un màxim de 5 punts)