

CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI DEL SERVEI I SUBMINISTRAMENT PER A L'ADQUISICIÓ I MANTENIMENT D'UNA PLATAFORMA D'ESCRITORIS DE TREBALL VIRTUALS I APLICACIONS VIRTUALITZADES DEL CONSORCI SANITARI DE L'ALT PENEDÈS I GARRAF.

INFORME DE VALORACIÓ – SOBRE B

Aquest informe recull la valoració del Departament de Sistemes d'Informació del CSAPG en relació a la documentació inclosa en el sobre B de les propostes referents a l'expedient **CSAPG 2023/24**, referent a la contractació mitjançant procediment ordinari del servei i subministrament per a l'adquisició i manteniment d'una plataforma d'escriptoris de treball virtuals i aplicacions virtualitzades del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf.

En aquest expedient de licitació han presentat proposta les següents empreses, que han estat admeses en revisar la documentació general (sobre A):

- ABAST SYSTEMS & SOLUTIONS, S.L. (Abast).
- BRAIN2STORE, S.L. (Brain2Store).
- INTERNACIONAL PERIFÉRICOS Y MEMORIAS ESPAÑA, S.L.U. (IPM).

Durant la revisió de la documentació presentada al **sobre B**, corresponent als criteris de valoració avaluable per judici de valor, s'ha verificat que cap dels participants ha inclòs en aquest sobre B informació corresponent a criteris de valoració automàtica.

La documentació presentada per aquestes tres propostes ha estat revisada per tal d'avaluar-les d'acord els criteris subjectes a un judici de valor establerts a l'apartat H.1. del quadre de característiques.

Valoració de criteris subjectes a un judici de valor

Els criteris subjectes a un judici de valor del present concurs són els següents:

- a) Pla de projecte:** un màxim de 10 punts.
- b) Pla de suport, actualització i millora contínua:** un màxim de 10 punts.
- c) Pla de formació:** un màxim de 5 punts.

En els següents apartats es valoren aquests criteris per cadascuna de les propostes avaluades:

a) Pla de projecte

En aquest apartat es valora el Pla de projecte aportat per cada participant. Els aspectes concrets a valorar són:

1. La planificació detallada del desplegament indicant els terminis de subministrament de la infraestructura previstos incloent tots els elements contemplats en la present licitació. **Aquest apartat es valorarà amb 3 punts com a màxim.**

2. Reunions de seguiment periòdiques per assegurar que s'assoleixen les fites de la planificació i tractar les possibles desviacions en les dates establertes a la planificació. **Valoració màxima de 2 punts.**
3. Una descripció de les fases, les activitats i les tasques necessàries per al disseny, la preparació, el subministrament, el desplegament, les proves, la posada en producció, la formació i la documentació, indicant de manera explícita la durada de cadascuna d'aquestes fases, activitats o tasques. **Valoració màxima de 3 punts.**
4. L'assignació de mitjans tècnics a les tasques del projecte. Es tindrà en compte la idoneïtat de la quantitat dels recursos assignats, així com el seu nivell tècnic, que caldrà acreditar amb les certificacions corresponents. **Aquest punt es valorarà amb 2 punts com a màxim.**

Abast

La valoració dels diferents apartats del pla de projecte presentat per Abast és la següent:

1. Es detalla de forma correcta la planificació indicant els terminis per a cada fase del projecte, incloent el subministrament del material.

Es valora aquest apartat amb 3 punts.

2. S'inclouen les següents reunions en la proposta:

- Presentació i kick-off
- Revisió i validació del disseny
- Seguretat
- Seguiment i control (sota petició)
- Tancament

Es valora positivament la proposta de reunions en quant a quantitat i temàtica, complint els requisits de plec, també incloent les figures dels òrgans de suport com l'oficina de projecte (PMO) com la oficina de supervisió del servei (SMO).

Es valora aquest apartat amb 2 punts.

3. S'inclou una descripció detallada de les activitats i tasques, però no hi ha informació de la durada explícita de cadascuna de les fases. És per aquest motiu que restem 0,5 punts de la valoració màxima.

Es valora aquest apartat amb 2,5 punts

4. Es valora positivament l'assignació dels recursos, tant per la quantitat com per el nivell tècnic, acreditat amb els currículums i certificacions corresponents.

Es valora aquest apartat amb 2 punts.

Brain2Store

La valoració dels diferents apartats del pla de projecte presentat per Abast és la següent:

1. Es detalla de forma correcte la planificació indicant els terminis per a cada fase del projecte, incloent el subministrament del material. Tot i així, el detall de la proposta no és tan acurat com la resta de propostes i restem en aquest apartat 0,5 punts de la valoració total.

Es valora aquest apartat amb 2,5 punts.

2. S'inclouen les següents reunions en la proposta:

- Reunió inicial de projecte
- Reunions de seguiment setmanals
- Reunió final de projecte

Es valora positivament la proposta de reunions en quant a quantitat i temàtica, complint els requisits de plec, però respecte a la resta de propostes no es detalla tant el contingut de les mateixes, és per aquest motiu que restem 0,5 punts de la valoració màxima.

Es valora aquest apartat amb 1,5 punts.

3. S'inclou una descripció detallada de les activitats i tasques, amb la durada explícita de cadascuna de les fases.

Es valora aquest apartat amb 3 punts

4. Es valora positivament l'assignació dels recursos, tant per la quantitat com per el nivell tècnic, acreditat les certificacions corresponents.

Es valora aquest apartat amb 2 punts.

IPM

La valoració dels diferents apartats del pla de projecte presentat per IPM és la següent:

1. Es detalla de forma correcte la planificació indicant els terminis per a cada fase del projecte, incloent el subministrament del material.

Es valora aquest apartat amb 3 punts.

2. S'inclouen les següents reunions en la proposta:

- Reunió de kick-off
- Reunió aprovació del disseny i pla de projecte.
- Reunions de seguiment periòdiques per assoliment de fites.
- Reunió de documentació i tancament de fites.

Es valora positivament la proposta de reunions en quant a quantitat i temàtica, complint els requisits de plec.

Es valora aquest apartat amb 2 punts.

3. S'inclou una descripció detallada de les activitats i tasques, però no hi ha informació de la durada explícita de cadascuna de les fases i restem 0,5 punts per aquest motiu.

Es valora aquest apartat amb 2,5 punts

4. Es valora positivament l'assignació dels recursos, tant per la quantitat com per el nivell tècnic, acreditat amb les certificacions corresponents.

Es valora aquest apartat amb 2 punts.

b) Pla de suport, actualització i millora contínua

En aquest apartat es valora el pla de suport, actualització i millora contínua (en endavant pla de suport) presentat per cada participant. Aquest pla haurà d'assegurar que els elements que formen part de la solució es troben en condicions òptimes pel que fa a estabilitat, rendiment i seguretat durant tota la vigència del contracte.

Els aspectes concrets a valorar del pla de suport són:

1. Detall del servei de suport tècnic per part de l'adjudicatari, on s'avaluarà la metodologia en la gestió de les incidències/peticions, els recursos assignats, els mitjans de comunicació amb l'adjudicatari, etc. **S'assignarà una puntuació de com a màxim 3 punts a la valoració d'aquest punt.**
2. Detall de les actuacions programades, previstes a l'apartat 10.2.4 del plec de prescripcions tècniques, indicant si hi ha millora de la freqüència de les mateixes (la millora màxima que s'acceptarà serà del doble sobre les freqüències proposades). També es valoraran altres actuacions addicionals que el licitador consideri oportunes. **Aquest punt es valorarà amb com a màxim 2 punts.**
3. Detall de les actualitzacions urgents, previstes a l'apartat 10.2.5 del plec de prescripcions tècniques, indicant la metodologia que es farà servir, si hi haurà proactivitat per part de l'adjudicatari, etc. **Aquest punt es valorarà amb com a màxim 2 punts.**
4. Detall del seguiment i les accions de millora contínua, previstos a l'apartat 10.2.6 del plec de prescripcions tècniques, especificant els comitès de seguiment que es formaran, les freqüències dels seguiments (s'acceptarà millora de la freqüència fins als doble de la proposada), etc. **Aquest punt es valorarà amb 3 punts.**

Abast

La valoració dels apartats a puntuar del pla de suport, actualització i millora contínua d'Abast és la següent:

1. El pla de suport d'Abast és detallat i compleix amb tots els requeriments esmentats al plec de prescripcions tècniques:
 - La metodologia en la gestió de les incidències i peticions es considera adient, tot i que es troba a faltar l'assistència presencial en cas de ser necessària o convenient.
 - Els horaris de suport 8x5 són lleugerament més amplis que els exigits als plec de prescripcions tècniques (dilluns a dijous de 8:30 a 18:00), exceptuant l'horari laboral de divendres (de 8:00 a 15:00), que no cobreix la tarda. De tota manera no es considera greu, ja que les incidències crítiques estan cobertes 24x7.
 - Pel que fa a recursos, es defineixen tres nivells d'escalat, segons el nivell de complexitat del cas, i es disposa d'un Service Manager que vetllarà pel bon funcionament del servei.
 - Els canals de comunicació són telèfon i correu electrònic, no s'esmenta que es pugui accedir directament a l'eina de gestió de tickets OTRS, canal de comunicació que sí que posen a disposició del CSAPG els altres dos participants i que es considera útil per consultar l'històric de manera autònoma.
 - També s'esmenta que es desplegarà un servei de monitoratge amb Zabbix. El CSAPG ja disposa de Nagios com a eina de monitoratge, i no caldrà muntar cap monitoratge a nivell intern, tot i que l'adjudicatari pot tenir el seu propi monitoratge independent del del CSAPG.

L'apartat es valora amb 1,75 punts, descomptant 0,5 per la no inclusió d'actuacions presencials, 0,5 per la manca de cobertura 8x5 els divendres a la tarda i 0,25 per la impossibilitat d'accedir directament a l'eina de gestió de tickets.

2. En el detall d'actualitzacions programades, Abast especifica una sèrie d'actuacions que cobreixen les actualitzacions requerides al plec de prescripcions tècniques. En el cas de les actualitzacions referents al *firmware* i als hipervisors, la freqüència és l'exigida, i en el cas de les relacionades amb la plataforma Citrix, es millora la periodicitat per fer-les trimestrals. S'afegeixen algunes actuacions addicionals però considerem que ja queden cobertes pel monitoratge (revisió del creixement de datastores, revisió de l'estat de vmttools, etc.).

Comparativament, és la proposta que ofereix major freqüència en les actualitzacions de la plataforma Citrix (element que es considera més important en aquest aspecte), però no millora les freqüències dels altres dos components, i per tant se li assignen 0,75 punts.

3. Abast indica que realitzarà una sèrie de tasques proactives que permetran actuar davant vulnerabilitats i incidències greus. El seu plantejament es considera adient i equiparable al de Brain2Store, per tant se li assignen 1,5 punts.
4. El seguiment proposat per Abast consta de tres comitès diferents: el comitè de direcció, amb periodicitat anual, el comitè de seguiment i el comitè operatiu. No s'indica la periodicitat d'aquests dos últims, per tant assumim que el comitè de seguiment es reunirà cada sis mesos com s'exigeix al plec de prescripcions tècniques. S'inclouen diferents tipus de documents: actes de reunions, informes de seguiment del servei (que inclouen l'estat de la plataforma), informes d'operació i informes d'incidències crítiques.

Es valora l'apartat amb 2,5 punts, pel nombre de comitès i de documents aportats, que permetran fer un seguiment gairebé ideal, només descomptant 0,5 punts per la falta de detall en la freqüència dels comitès de seguiment i operatiu.

Brain2Store

La valoració dels apartats a puntuar del pla de suport, actualització i millora contínua de Brain2Store és la següent:

1. El pla de suport de Brain2Store es considera detallat i adient per garantir el bon estat de la infraestructura mentre aquesta estigui en funcionament:
 - La metodologia està suficientment detallada, tot i que el nivell de detall és inferior al de les altres dues propostes. S'inclou la gestió d'incidències amb assistència remota i presencial quan sigui necessari, a més d'altres serveis útils, com la generació de documentació d'infraestructura i procediments.
 - Els horaris de suport 8x5 són lleugerament més amplis que els exigits als plec de prescripcions tècniques, de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00.
 - En quant a recursos, existeixen dos nivells d'escalat, que considerem suficients, i es compta amb les figures d'un gestor del servei i un director tècnic.
 - Els canals de comunicació són telèfon, correu electrònic i eina de ticketing.

L'apartat es valora amb 2,5 punts, descomptant 0,5 punts pel nivell de detall inferior en el flux de les incidències.

2. Brain2Store ofereix millors freqüències que les exigides en les tres categories d'actualitzacions programades: dues actualitzacions anuals de *firmware*, tres actualitzacions anuals de la infraestructura de virtualització i tres actualitzacions anuals de la plataforma Citrix. No ofereix actualitzacions programades addicionals.

Tenint en compte les altres propostes, se li assignen 1,25 punts.

3. Brain2Store incorpora un procés proactiu de detecció i resolució de vulnerabilitats i incidències greus, així com una metodologia d'aplicació dels pegats, que tot i que no és molt detallada, és la més completa de les tres propostes. Se li assignen 1,5 punts.
4. La proposta de Brain2Store pel que fa al seguiment, inclou un comitè de seguiment del servei trimestral amb el gestor del servei, on també s'abordaran les accions de millora contínua. En aquests seguiments es treballarà sobre un informe de seguiment que també inclourà l'estat de la plataforma.

També inclouen una auditoria mensual remota de la plataforma, on es generarà l'informe d'estat corresponent. No s'esmenten actes de reunions ni altres documents.

Es valora amb 2,25 punts, descomptant 0,25 punts per la falta d'un comitè de Direcció i 0,5 punts perquè no s'esmenten les actes de les reunions ni els informes d'incidència crítica, documents que considerem útils.

IPM

La valoració dels apartats a puntuar del pla de suport, actualització i millora contínua d'IPM és la següent:

1. El pla de suport d'IPM és detallat i compleix amb tots els requeriments esmentats al plec de prescripcions tècniques:
 - La metodologia en la gestió de les incidències i peticions es la més elaborada de les tres propostes, però com en el cas d'Abast, no s'esmenta si s'inclou assistència presencial en cas de ser necessària o convenient.
 - Els horaris de suport 8x5 no s'especifiquen, així que s'assumeix que seran els exigits al plec de prescripcions tècniques.
 - Pel que fa a recursos, es defineixen tres nivells d'escalat, segons el nivell de complexitat del cas, i també es disposa de Service Manager. A més, aquest Service Manager participarà en el procés d'implementació, fet que facilitarà la transició entre les fases de desplegament i la d'exploració.
 - Els canals de comunicació són telèfon, correu electrònic i eina de ticketing (OTRS).

L'apartat es valora amb 2,5 punts, descomptant 0,5 per la manca de detall de les actuacions presencials.

2. IPM millora la freqüència en les actualitzacions de *firmware*, on proposa dues anuals, i en les de VMWare i Citrix es limita a les actualitzacions exigides al plec. També ofereix realitzar actualitzacions d'altres entorns relacionats, com el de Veeam Backup, o aconsellar sobre actualitzacions de Pure Storage, Mellanox, etc. Aquests altres sistemes estan coberts per altres contractes i no es considera necessari que l'adjudicatari d'aquesta licitació realitzi cap acció sobre els mateixos.

Tenint en compte les altres propostes, es valora aquest apartat amb 0,5 punts.

3. IPM també inclou proactivitat en la detecció i resolució de vulnerabilitats i incidències greus, tot i que la seva metodologia d'aplicació dels pegats està poc detallada. Se li assigna 1 punt.
4. El seguiment que proposa IPM inclou un comitè de seguiment mensual amb el Service Manager, tot i que en el criteri de valoració s'indica que com a màxim serà trimestral. També proposen incloure en aquest seguiment les accions de millora contínua.

S'inclouen diferents tipus de documents: actes de reunions, informes d'anàlisi de la plataforma, informes de seguiment del servei, informes d'incidències crítiques i checklists setmanals.

Es valora l'apartat amb 2,75 punts, descomptant només 0,25 punts per la manca d'un comitè a nivell de Direcció.

c) Pla de formació

En aquest apartat es valoren diferents aspectes del pla de formació aportat per cada participant així com la qualificació dels formadors que impartiran les sessions formatives, tal com s'indica al Quadre de Característiques del Contracte:

1. Detall de la formació a realitzar durant la implantació. Es valorarà de manera comparativa entre les diferents propostes la completesa del pla i la quantitat d'hores de formació incloses. Es tindran en compte un màxim de 24 hores de formació dividides en les jornades que es considerin més adients. **S'assignaran com a màxim 2 punts a la valoració d'aquest aspecte.**
2. Inclusió en el pla de formació de sessions o jornades formatives de refresc durant la vigència del contracte, que podran ésser periòdiques o puntuals segons convingui. En aquest sentit, es podran fer formacions que cobreixin els canvis i les novetats de les noves versions del programari Citrix, de l'hipervisor o de qualsevol element de la infraestructura implantada. **Màxim 1 punt.**
3. Inclusió de formacions complementàries addicionals que el licitador cregui oportunes o interessants per a millorar les capacitats d'administració, d'explotació i de *tunning* de la nova plataforma per part del personal del CSAPG. **Màxim 1 punt.**
4. Qualificació dels formadors. Es tindran en compte les certificacions de fabricant del personal formador en les tecnologies a cobrir per les diferents sessions de formació obligatòries o opcionals. **Màxim 1 punt.**

Abast

La valoració dels apartats a puntuar del pla de formació d'Abast és la següent:

1. El detall del pla de formació d'Abast inclou formació només en la plataforma Citrix, amb un total de 24 hores repartides en 4 jornades. No s'inclou formació referent al

maquinari ni a la infraestructura de virtualització. De tota manera, la formació en Citrix proposada, que és la part més important on cal formació, és molt completa i la durada és idònia, i per això s'atorguen 1,5 punts en aquest apartat.

2. Pel que fa a la inclusió de formacions de refresc, Abast inclou 8 hores anuals, a repartir com convingui, per presentar novetats dels productes implantats. S'atorguen 0,5 punts, ja que es troba a faltar la part formativa en aquestes novetats, que Abast inclou en el següent apartat.
3. Abast inclou 5 jornades de formació complementàries addicionals a repartir durant la vigència del contracte, sobre administració avançada de la plataforma Citrix i formació sobre novetats. És la proposta més completa en aquest aspecte i se li assigna 1 punt.
4. Els formadors proposats per Abast són tècnics qualificats en cada àrea i amb experiència en la implantació d'aquestes solucions. S'assigna 1 punt, com a la resta de participants, ja que les seves propostes són equiparables en aquest aspecte.

Brain2Store

La valoració dels apartats a puntuar del pla de formació de Brain2Store és la següent:

1. El detall del pla de formació de Brain2Store inclou formació en tres aspectes diferenciats de la infraestructura a implantar: plataforma hardware (4 hores), plataforma de virtualització VMware (4 hores) i infraestructura Citrix (16 hores). Es fa especial èmfasi en la formació de la infraestructura Citrix, eix central del concurs. Es considera que la formació és idònia en continguts i durada, i per això s'atorguen els 2 punts possibles en aquest apartat.
2. En quant a la inclusió de formacions de refresc, Brain2Store proposa dues sessions anuals per presentar novetats dels productes implantats, fer formacions sobre les mateixes o formacions específiques per a nous tècnics del CSAPG. S'atorga la màxima puntuació, 1 punt, ja que la proposta en aquest aspecte es considera la més completa.
3. Brain2Store inclou 4 hores de formació complementària addicional, sobre gestió avançada de polítiques i perfils d'usuari. Es tracta d'una formació útil, però més limitada en duració que la que inclou Abast, així que se li assignen 0,5 punts.
4. Els formadors proposats per Brain2Store seran tècnics qualificats en cada àrea i amb experiència en la implantació d'aquestes solucions. S'assigna 1 punt.

IPM

La valoració dels apartats a puntuar del pla de formació de IPM és la següent:

1. El detall del pla de formació d'IPM inclou els mateixos aspectes que Brain2Store: plataforma hardware, plataforma de virtualització VMware i infraestructura Citrix, continguts repartits en tres cursos que fan un total de 24 hores de formació. També

es concentra sobretot en la part de Citrix, fet que es considera adient. El pla de formació d'IPM també es considera idoni en continguts i durada, i també se li assignen els 2 punts possibles en aquest apartat.

2. IPM incorpora una jornada pre-venta sobre novetats en els productes implantats i una visita al seu Innovation Center per poder avaluar les novetats, ambdues amb periodicitat anual. Igual que en la proposta d'Abast, manca la part formativa, i per tant s'atorga la mateixa puntuació, 0,5 punts.
3. En quant a la formació complementària addicional, IPM inclou 1 hora de formació sobre l'ús del seu servei de suport. En ser la proposta amb menys hores, la valorem amb 0,25 punts.
4. Finalment, IPM detalla que les formacions seran impartides per tècnics certificats en cada àrea i amb experiència, com la resta de propostes rebudes, per tant s'assigna 1 punt.

Resum de puntuacions

Tenint en compte tots els criteris de valoració sotmesos a un judici de valor analitzats en el present informe, les puntuacions assignades a les empreses participants són les següents:

Criteri	Puntuació màxima	Abast	Brain2Store	IPM
Pla de projecte	10	9,5	9	9,5
Pla de suport, actualització i millora contínua	10	6,5	7,5	6,75
Pla de formació	5	4	4,5	3,75
Total	25	20	21	20

La puntuació mínima per passar a la següent fase de valoració objectiva és de **13** punts, per tant tots els participants passen a la següent fase.

Mariano Gutiérrez Coello
Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf

Vilafranca del Penedès, 29 de setembre de 2023