

Núm. de l'expedient: 24/276

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA LA IMPLANTACIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI MDR (MANAGED DETECTION AND RESPONSE) DEL EDR (ENDPOINT DETECTION AND RESPONSE) DEL PARC SANITARI PERE VIRGILI

1. Objecte complet del contracte

L'objecte de la present licitació és la contractació de serveis per la implantació i gestió del (Managed Detection and Response) del EDR (Endpoint Detection and Response) del Parc Sanitari Pere Virgili.

Els serveis gestionats inclouen:

- Servei de implantació d'una solució EDR
 - Desplegament de la plataforma.
 - Instal·lació dels agents.
 - Configuració polítiques EDR.
- Servei de manteniment correctiu, normatiu i preventiu
 - Servei de monitorització, detecció i resposta 24x7 de l'activitat registrada per la plataforma de CrowdStrike.
 - Informes periòdics.
- Serveis de formació tècnica
 - Traspàs de coneixements al equip IT de tot el desplegament i configuració de la plataforma i les polítiques.
 - Formació en els serveis de resposta a incidents de CrowdStrike.

Amb aquests objectius, es pretén assegurar una solució, que suporti les necessitats operatives així com garantir la disponibilitat, la seguretat i el rendiment òptim dels equips del PSPV, assegurant una operativa eficient i ininterrompuda.

- Garantir la homogeneïtat a nivell d'equipament de les solucions proposades.
- Garantir els màxims nivells d'homogeneïtat i integració en les solucions de xarxa resultants.
- Disposar dels serveis de suport del/s fabricant/s necessaris per tal d'integrar el manteniment del nou equipament dins del servei global de manteniment de xarxa actual, d'acord amb els nivells de servei establerts.
- Disposar d'una documentació acurada de les noves instal·lacions i garantir un correcte traspàs del coneixement al personal del PSPV mitjançant documentació i formacions.
- Realitzar una correcta gestió de residus amb l'equipament actual substituït.

1.1. Divisió de lots

L'objecte del contracte es contempla com una única prestació, motiu pel qual no es divideix en lots, de conformitat amb l'art. 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector

públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (en endavant, LCSP) . El servei d'implantació, la gestió de la solució i el suport i formació en format borsa d'hores són tasques fortament relacionades. Es considera essencial la coherència i continuïtat en el desenvolupament del projecte. Tenir un únic proveïdor permet garantir que es compleixin les especificacions tècniques i operatives de manera uniforme. Això és especialment crític en un entorn sanitari on la fiabilitat i la seguretat del sistema són primordials.

El servei d'implantació d'un sistema com aquest es característiques és una tasca complexa que requereix una comprensió profunda de la infraestructura actual i futura. Un únic proveïdor pot gestionar aquest procés i mantenint-lo de manera més efectiva, minimitzant els riscos inherents i millorant la qualitat del servei.

A més, la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte podria dificultar la correcta execució del mateix des del punt de vista tècnic.

En cap cas, el fet de no dividir en lots el contracte suposa un risc de restricció de la competència atès que totes les prestacions que s'inclouen poden ser assumides per un elevat nombre d'empreses del sector i poden ser realitzades per petites i mitjanes empreses.

2. Justificació de la necessitat que es vol cobrir amb l'objecte del contracte i insuficiència de mitjans

L'activitat principal del Parc Sanitari Pere Virgili, en endavant PSPV, és la prestació de serveis assistencials, d'investigació i docència. Addicionalment a aquesta activitat també es realitza la gestió de suport a d'altres serveis assistencials i a entitats de l'entorn sanitari ubicades al Parc, així com la gestió dels immobles i instal·lacions en el recinte. En l'any 2018 es va traspassar la gestió d'Atenció Primària del PAMEM que consta de 3 centres d'atenció primària i un CUAP.

Segons es reflecteix en la definició pròpia de l'empresa, els objectius a assolir són:

- Gestionar els edificis i les instal·lacions del recinte i, a aquest efecte, pactar els negocis jurídics que escaiguin a fi i efecte de possibilitat que tercers hi puguin realitzar les activitats que siguin d'interès del Servei català de la Salut, sense més limitacions que les establertes en les normes de patrimoni de la Generalitat de Catalunya i al Pla Especial d'Ordenació del recinte de l'antic Hospital Militar de Barcelona.
- Prestar serveis d'atenció sanitària i de salut mental, com també de promoció de la salut, prevenció de la malaltia i atenció sociosanitària a la població.
- L'execució de programes institucionals en matèria de protecció de la salut, prevenció de la malaltia, assistència sanitària i sociosanitària i rehabilitació.
- La prestació, en el seu cas, i la gestió de serveis de suport a d'altres serveis assistencials.

- Desenvolupar programes d'investigació en l'àmbit de la salut i col·laborar amb la universitat i la resta d'institucions competents en matèria de docència i recerca.
- Desenvolupar totes les actuacions necessàries per al compliment dels seus objectius, com també les actuacions en relació amb les funcions esmentades anteriorment que li siguin encomanades.

Així doncs, el PSPV disposa d'una concentració d'oferta sanitària molt important. La seguretat informàtica és cada cop més imprescindible per consolidar el correcte funcionament d'aquesta activitat, pel que el manteniment i gestió de la infraestructura de seguretat esdevé essencial per assegurar la continuïtat del servei i garantir la protecció contínua dels sistemes i les dades. En aquest context disposar dels serveis de protecció adients es fa del tot imprescindible. Actualment al PSPV disposem d'un antivirus tradicional àmpliament difós al mercat, Kaspersky Total Security for Business. La necessitat de canviar es donar cobertura i protecció davant d'atacs externs però també moviments interns sospitosos, es a dir parlem d'un EDR (Endpoint Detection and Response).

Podem definir un EDR com si fos un equip d'investigació de la seguretat dels ordinadors de l'empresa. A diferència d'un antivirus tradicional, que actua com un vigilant a l'entrada d'un edifici, revisant a tothom qui entra per assegurar-se que no portin res perjudicial (és a dir, detectant i eliminant virus coneguts), l'EDR va molt més enllà. No només revisa els visitants, sinó que també supervisa el comportament dins de l'edifici, buscant activitats sospitoses que podrien indicar un pla maliciós en marxa, com l'obertura inesperada de portes (fitxers o programes que s'executen sense permís) o el moviments sospitosos entre ocupants (comunicacions no autoritzades).

Així, mentre que l'antivirus es centra principalment en prevenir l'entrada de malware conegut, l'EDR observa contínuament tot el que passa dins del sistema per detectar i respondre a amenaces en temps real, incloent comportaments anòmals que podrien indicar la presència d'amenaces més sofisticades i desconegudes fins al moment.

Així doncs, l'EDR és un sistema de seguretat extremadament detallista i estricte. Aquest sistema està dissenyat per revisar totes les dades i les operacions del sistema amb l'objectiu de protegir contra virus i atacs. No obstant això, a causa de la seva exhaustiva revisió, a vegades pot causar interrupcions en les comunicacions, arxius i/o carpetes que no es poden obrir o fins i tot pot provocar mals funcionaments en els sistemes.

La implantació d'un EDR en una empresa, per tant, requereix un equilibri curós: ha de ser prou fort per detectar i prevenir amenaces, però al mateix temps ha de ser prou flexible per no interrompre les operacions normals de l'empresa. Això pot implicar una fase d'ajustament on es calibrin els paràmetres de l'EDR per minimitzar els falsos positius (alertes de seguretat que resulten ser innòcues) i assegurar que l'empresa segueixi funcionant suaument mentre es manté protegida.

S'ha fet una anàlisi exhaustiva per avaluar les solucions que hi ha al mercat en base a criteris de suport del fabricant, facilitat d'ús, disruptiu amb l'usuari els sistemes, implantació al sector sanitari, preu i forma de contractació.

I s'han avaluat les 3 solucions majoritàries al mercat: Crowdstrike Falcon EDR, Kaspersky EDR Optium i Cynet 360 Premium Suite.

La valoració ha estat:

	Crowdstrike Falcon EDR	Kaspersky EDR Optium	Cynet 360 Premium Suite
Suport fabricant MDR¹	✓ Inclòs en la llicència	✗ Llicenciament apart	✓ Inclòs en la llicència
Auto gestió	✓ Si, però no immediata	✓ Si però més dificultosa	✓ Si, però no immediata
Disruptiu amb l'usuari (afectació)	✓ Poc disruptiu	✗ Molt disruptiu	✗ Manca informació
Disruptiu amb els sistemes (afectació)	✓ Baix risc, bon equilibri	✗ Molt disruptiu (complica la implantació)	✗ Manca informació
Facilitat d'ús	✓ Si però amb formació	✓ Si. Per coneixement entorn	✓ Si però amb formació
Implantació al sector sanitari	✓ Experiència molt recomanada per altres entitats Sanitàries (CSI, CST). Implantat per l'agència post ciberatac CST i Clínic a les dues entitats.	✓ Actualment en el PSPV tenim implantat el seu AntiVirus, tenim bona experiència com a fabricants.	✗ Actualment l'està implantant el Consorci Sanitari Anoia, encara no tenim feedback.
Certificacions i Reconeixements	ENS (Alta) Mitre att&ck Magic Quadrant de Gartner (darrers 3 anys)	ENS (Alta)	Mitre att&ck
Preu	✗ Preu alt Llicències des de 1er any	✗ Incertesa a partir 1er any	✗ Preu més alt Llicències a partir 2on any
Contractació	Llicències: CTTI Serveis: Licitació	1er any contracte menor Següents anys: Licitació	1er any contracte menor Següents anys: Licitació

La solució tecnològica que més s'ajusta a les nostres necessitats és Crowdstrike Falcon EDR. Es una solució poc intrusiva amb els usuaris i àmpliament desplegada al sector, impulsada per l'Agència de Ciberseguretat (Hospital Clínic, per exemple) i llicenciable a través del CTTI.

Aquesta solució no cobreix la protecció als mòbils i de fet l'actual proveïdor d'antivirus, tampoc l'ofereix, ni cap dels altres. La seguretat dels mòbils la gestionarem amb la nova licitació de Veu i dades prevista a partir del mes de novembre de 2024 amb un sistema MDM (Gestió de dispositius mòbils).

¹ Management Defense Response

3. Elecció del procediment

- **Tramitació:** Ordinària
- **Procediment d'adjudicació:** Obert

El procediment escollit permet a tot empresari interessat presentar una proposta a cadascun dels lots i queda exclosa tota negociació de qualsevol termes del contracte.

4. Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte (VEC)

- **Pressupost base de licitació:** 103.455,00 € (IVA inclòs)

De conformitat amb l'article 100 de LCSP, per elaborar el pressupost base de licitació s'ha tingut en compte el cost dels salaris de les persones que s'hauran d'ocupar de l'execució del contracte, altres costos directes, costos indirectes i benefici industrial de conformitat amb el següent desglossament:

COSTOS DIRECTES:	89%
- Costos de personal:	70%
- Llicències:	17%
- Altres costos directes:	2%
COSTOS INDIRECTES (Despeses generals):	5%
BENEFICI INDUSTRIAL:	6%
TOTAL	100%

Expedient 24/276: Implantació i gestió del servei MDR (Managed Detection and Response) de l'EDR (Endpoint Detection and Response) del PSPV

	Any 1	Any 2	Total	Pròrroga
Bloc 1 - Implantació dels agents en els endpoints	18.500,00 €		18.500,00 €	
<i>Instal·lació agents EDR</i>	8.000,00 €		8.000,00 €	
<i>Monitorització</i>	6.500,00 €		6.500,00 €	
<i>Configuració polítiques EDR</i>	4.000,00 €		4.000,00 €	
Bloc 2 - Servei gestionat MDR 24x7	32.100,00 €	32.100,00 €	64.200,00 €	32.100,00 €
<i>Servei gestionat MDR 24x7</i>	18.500,00 €	18.500,00 €	37.000,00 €	18.500,00 €
<i>Gestió proactivitat 24x7</i>	4.000,00 €	4.000,00 €	8.000,00 €	4.000,00 €
<i>Informes periòdics activitat</i>	9.600,00 €	9.600,00 €	19.200,00 €	9.600,00 €
Bloc 3 - Borsa d'hores		2.800,00 €	2.800,00 €	2.800,00 €
<i>Borsa d'hores per suport i formació</i>		2.800,00 €	2.800,00 €	2.800,00 €
Total Licitacio 24/276	50.600,00 €	34.900,00 €	85.500,00 €	34.900,00 €
IVA	61.226,00 €	42.229,00 €	103.455,00 €	42.229,00 €

Valor estimat del contracte: 144.480,00 €

De conformitat amb l'article 101 de LCSP, el valor estimat del contracte contempla el pressupost base de licitació (IVA exclòs), les modificacions previstes i pròrroga (1 anualitat).

VALOR ESTIMAT DE CONTRACTE (VEC)	
Pressupost base de licitació (IVA exclòs)	85.500,00 €
Modificacions previstes (màxim un 20% de pressupost base de licitació(IVA exclòs)	17.100,00 €
Pròrroga (1 anualitat)	34.900,00 €
TOTAL	144.480,00 €

5. Modificacions previstes

Aquest contracte es podrà modificar, de conformitat amb allò previst a l'article 205 de la LCSP, per:

- Implementar alguna les millores proposades per l'empresa contractista en la seva oferta. Sempre i quan PSPV ho cregui adient.
- Introduir noves funcionalitats.
- Per atendre un nombre d'hores superiors al previst inicialment.
- Incrementar el nombre de llicències contractades.

6. Criteris de Solvència tècnica o professional i econòmica i financera, adscripció de mitjans personals i classificació empresarial

Solvència econòmica i financera (87.1 lletra a) de la LCSP):

- **Volum anual de negocis**, en relació al millor exercici dins dels 3 darrers anys, per un import igual o superior a: 100.000,00 €.

El PSPV vol garantir establin aquest criteri que els operadors tinguin capacitat econòmica i financera suficient per executar les prestacions del contracte, establint un import de xifra de negoci inferior al valor estimat de contracte.

Solvència tècnica o professional:

1. Per a les empreses amb una antiguitat igual o superior a 5 anys,

- Una relació de serveis realitzats d'igual o similar naturalesa a l'objecte del contracte, que inclogui un mínim de **dos serveis en projectes similars** on l'Import acumulat, durant els darrers tres anys sigui, com a mínim, de 50.000 €.(90.1 lletra a) de la LCSP)

En relació al criteri de solvència tècnica o professional escollit, PSPV vol garantir que el participant demostrï un grau de coneixement, fiabilitat i experiència contrastada en el sector sanitari i per això es requereix que acrediti, com a mínim, dos treballs de la mateixa o similar naturalesa a l'objecte de contracte en els últims tres anys on la suma de tots dos sigui aproximadament al pressupost de la primera anualitat.

2. Per a les empreses amb una antiguitat inferior a 5 anys,

- **Disponibilitat de, com a mínim del els perfils professional que s'indiquen a l'apartat 5.2. del PPT.**

En relació al criteri de solvència tècnica o professional escollit, PSPV vol garantir que el participant compti amb els recursos humans mínim necessaris per executar el contracte que es licita amb garanties.

Adscripció de mitjans personals:

L'empresa adjudicatària haurà de destinar, com a mínim, a l'execució del contracte els mitjans personals que s'indiquen a l'apartat 5.2. del PPT.

En relació a aquest criteri, PSPV vol garantir que el participant compti amb els recursos humans mínim necessaris per executar el contracte que es licita amb garanties.

Classificació empresarial :

L'objecte del contracte que es projecta no pot classificar-se en cap dels grups i/o subgrups que s'estableixen en el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.

7. Criteris d'adjudicació

Com a criteris d'adjudicació per tots dos lots es proposen: criteris la valoració dels quals requereix d'un judici de valor i criteris la valoració dels quals es produeix de forma automàtica per aplicació d'una

fórmules. Aquets criteris pretenen escollir la proposta amb millor qualitat-preu i, per aquest motiu, les puntuacions dels criteris de qualitat, són superiors a la puntuació del preu.

Criteris d'adjudicació la valoració dels quals depèn d'un judici de valor (Sobre B). 48 punts

1. Implantació. Fins a 12 punts.

Es valorarà l'explicació detallada, clara, concreta i suficient de les funcionalitats requerides a l'apartat corresponent del PPT, per cadascun dels subcriteris següents:

- Organització i posada en marxa del servei. Fins a 4 punts.
- Gestió i operació del servei. Fins a 5 punts.
- Documentació, Tancament i traspàs del servei. Fins a 3 punts.

Justificació:

Es important disposar d'una bona planificació alhora d'implementar l'EDR així com la descripció detallada de las fases, precedents i dependents, el pla de proves (que inclogui marxa enrere i punt de no retorn així com quines son les validacions segons matriu de responsabilitats), com es durà a terme la presa de decisions i quina es la documentació i com es farà el traspàs del servei en cas de canvi de proveïdor a properes licitacions sense que hagi degradació del mateix.

2. Servei de suport. Fins a 16 punts.

Es valorarà l'explicació detallada, clara, concreta i suficient de les funcionalitats requerides a l'apartat del PPT, per cadascun dels subcriteris següents:

- - Organització i posada en marxa del servei. Fins a 2 punts.
- - Monitorització del servei. Fins a 4 punts.
- - Gestió i operació del servei. Fins a 5 punts.
- - Pla de seguiment de la prestació del servei. Fins a 4 punts.
- - Documentació, Tancament i traspàs del servei. Fins a 1 punt.

Justificació:

Un cop realitzada la implementació a la nova versió caldrà establir el servei de suport postarranc i cal disposar de descripció acurada sobre com es gestionaran les alarmes i incidències així com el circuit d'actuació i resolució. Disposar d'un bon servei de suport ens permetrà detectar mal funcionaments, modificar o ampliar procediments de seguretat, detectar necessitats de formació i planificar millores.

3. Informes i lliurables. Fins a 10 punts.

Es valorarà l'explicació detallada, clara, concreta i suficient del disseny dels informes, requerits a l'apartat del PPT, per cadascun dels subcriteris següents:

- Definició de Indicadors proposats per cadascun dels serveis prestats així com periodicitat actualització i ubicació. Fins a 5 punts.
- Descripció acurada Documentació indicant actualització, ubicació i contingut segons servei. Fins a 5 punts.

Justificació:

Es important pel Parc sanitari Pere Virgili disposar de informació fidedigna que reculli l'activitat desenvolupada i el propòsit del servei actualitzada per ta de poder prendre decisions sobre actuacions de millora a realitzar. Així mateix amb la documentació que permet descriure el servei i els procediment d'actuació.

4. Pla de formació. Fins a 10 punts.

Es valorarà l'explicació detallada, clara, concreta i suficient de les funcionalitats requerides a al PPT per dur a terme el traspàs de coneixements a l'equip IT de tot el desplegament i configuració de la plataforma i les polítiques i la formació en els serveis de resposta a incidents de CrowdStrike, per cadascun dels subcriteris següents:

- Pla de seguiment de la prestació del servei. Fins a 2 punts.
- Documentació, Fins a 3 punts.

Justificació:

Es voluntat del Parc Sanitari Pere Virgili ser autònoms en les tasques de manteniment i gestió del servei per complementar les que l'Agència de Ciberseguretat ens ofereix (per exemple el SOC) i per questa raó es imprescindible poder accedir a la formació sobre l'eina desplegada per poder afegir procediments i mantenir-la actualitzada.

Aplicació de la fórmula que estableix la directriu 1/2020 de la direcció general de contractació pública

Tal i com s'estableix al punt 1 de la Directriu 1/2020, en les licitacions de contractes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic, amb una pluralitat de criteris de valoració, es valorarà cada criteri sotmès a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri, i posteriorment s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent, i s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'oferta a puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'oferta que es puntua

VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta millor valorada

No s'aplicarà aquesta fórmula quan cap de les propostes no assoleix una puntuació **igual o superior al 75% de la seva puntuació màxim** en cada criteri / subcriteri.

Criteris d'adjudicació la valoració dels quals no depèn d'un judici de valor (Sobre C). 52 punts

1. Oferta econòmica Servei d'implantació Fins a 12 punts.

D'acord amb l'apartat 6 de la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública, es valorarà amb la màxima l'oferta econòmica més favorable, la resta d'ofertes es puntuaran aplicant la fórmula següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a valorar

O_v = Oferta a valorar

O_m = Oferta millor

IL = Import de Licitació

P = Punts criteri econòmic

VP = Valor de Ponderació

Es considera, atenent al supòsit contractual, que el **valor de ponderació** en aquesta licitació sigui **1,00**.

Les ofertes que superin el pressupost base quedaran **excloses** de la licitació.

Es considerarà que una oferta presenta valors anormals o desproporcionats, i per tant es consideraran temeràries, aquelles que es situïn un 10% per sota de la mitja de les propostes presentades.

2. Oferta econòmica Servei de gestió. Fins a 18 punts.

D'acord amb l'apartat 6 de la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública, es valorarà amb la màxima l'oferta econòmica més favorable, la resta d'ofertes es puntuaran aplicant la fórmula següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a valorar

O_v = Oferta a valorar

O_m = Oferta millor

IL = Import de Licitació

P = Punts criteri econòmic

VP = Valor de Ponderació

Es considera, atenent al supòsit contractual, que el **valor de ponderació** en aquesta licitació sigui **1,00**.

Les ofertes que superin el pressupost base quedaran **excloses** de la licitació.

Es considerarà que una oferta presenta valors anormals o desproporcionats, i per tant es consideraran temeràries, aquelles que es situïn un 10% per sota de la mitja de les propostes presentades.

3. Expertesa en integracions d'àmbit sanitari . Fins a 5 punts.

Es valorarà l'expertesa en integracions dels següents dispositius en funció del treballs realitzats en els últims 10 anys:

Treballs previs integracions EDR	PUNTUACIÓ
3 treballs d'implementació realitzats	5 punts
2 treballs d'implementació realitzats	3 punts
1 treballs d'implementació realitzats s	3 punts
Cap treball d'implementació realitzat	0 punts

L'empresa proposada com adjudicatària haurà de d'acreditar l'oferta presentada aportant, per cada treball informat, el certificat de correcte execució que s'adjunta com ANNEX omplert i signat per l'entitat receptora del projecte.

Justificació:

Disposar d'experiència en l'àmbit sanitari facilita el coneixement de casos d'ús i l'experiència prèvia permet destinar els esforços a trobar la millor solució no a comprendre el procés, la necessitat o el problema.

4. Temps de resposta d'alertes . Fins a 7 punts.

En aquest apartat es valorarà la reducció del temps màxim en que es comprometin les empreses licitadores a resoldre les incidències en funció de la seva criticitat (clàusula 7 del PPT):

Temps de resposta a Alertes		PUNTUACIÓ
Baixa	12 hores naturals	1 punt
Mitja	6 hores naturals	1 punt
Alta	2 hores naturals	2 punts
Crítica	30 minuts natural	3 punts

Justificació:

El temps de resposta en cas d'alertes en funció de la gravetat es important perquè permet garantir la continuïtat del servei sobretot en el cas de les incidències de criticitat alta que indiquen que el servei està aturat.

5. Temps resolució d'alertes. Fins a 4 punts.

En aquest apartat es valorarà la reducció del temps de resolució d'alertes en que es comprometin les empreses licitadores a resoldre les alertess en funció de la seva criticitat (clàusula 7.1 del PPT):

Temps de resolució a Alertes		PUNTUACIÓ
Baixa	24 hores naturals	0,5 punts
Mitja	12 hores naturals	0,5 punts
Alta	8 hores naturals	1 punt
Crítica	2 minuts natural	2 punts

Justificació:

El temps de resolució d'alertes en funció de la gravetat es important perquè permet garantir la continuïtat del servei sobretot en el cas de les peticions de gravetat urgent que indiquen que un servei requereix actuació immediata.

6. Hores de suport anual. Fins a 6 punts.

En aquest apartat es valorarà el número d'hores anual que les empreses licitadores ofereixin per realitzar el Servei de Suport (clàusula 4.2 del PPT). Com a mínim s'hauran d'oferir 81 hores anuals per realitzar aquest servei.

El número d'hores anuals ofert es valorarà per aplicació de la següent fórmula:

$$P = \left(Y \times \frac{h_x}{h_{max}} \right)$$

P: puntuació obtinguda.

Y: puntuació màxima del criteri

hx: número d'hores ofert per l'empresa licitadora

hmax: número d'hores més alt entre totes les empreses licitadores

Justificació:

Valorar aquest criteri permet millorar la relació preu/hora establerta i incrementar el nombre d'hores sense modificar el preu. Aquestes hores poden ser necessàries per afrontar projectes no previstos com serveis assistencials i/o equipaments nous que requereixen de l'expertesa de tècnics qualificats. Demanar compromís en el pack d'hores a ofertar evita l'especulació i el canvi de tarifa en funció del moment.

7. Condicions especials d'execució

De conformitat amb l'article 202.1 de la LCSP estableix que és obligatori establir al menys una de les condicions especials d'execució que s'estableixen al punt dos del mateix article.

Per aquest motiu, s'estableixen les següents condicions especials d'execució vinculades a l'objecte contractual, les quals no suposen una barrera contra la concurrència del contracte i es consideren de fàcil aplicació per les empreses contractistes i tenen un repercussió social i mediambiental:

- L'empresa contractista organitzarà formacions professionals en el lloc de treball que millori l'ocupació i l'adaptabilitat de les persones adscrites a l'execució del contracte i les seves capacitats.

- L'empresa contractista, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge.
- Compromís de l'empresa adjudicatària d'incorporar en les seves publicacions digitals i missatges de divulgació missatges ambientals per desincentivar la impressió i incentivar l'aplicació de mesures per un ús racional del paper.
- En el supòsit de que l'empresa contractista requereixi de noves contractacions de personal per executar el contracte, aquestes hauran de ser com a mínim un 50% dones.

Signatura

RESPONSABLE DEL DEPARTAMENT PROMOTOR:	ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ:
Sra. Cristina Mendez Directora del Departament de Departament Organització i comunicació	

ANNEX 1 CERTIFICAT SERVEI DE EXPERTESA EN INTEGRACIONS D'ÀMBIT SANITARI

Empresa:

Any execució projecte (Menys de 10 anys):

Objecte projecte:

Data: _____

Signat per: _____

Càrrec: _____

Signatura i segell: