

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ CONTINGUDA DINS DEL SOBRE NÚM. 2, RELATIVA ALS CRITERIS AVALUABLES EN BASE A JUDICIS DE VALOR, REFERENT AL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA, MANTENIMENT I DESENVOLUPAMENT DELS RECURSOS INFORMÀTICS, AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ INSTITUT HOSPITAL DEL MAR D'INVESTIGACIONS MÈDIQUES (EXP. 04/2024-SE-PORH)

1- OBJECTE DE L'INFORME I METODOLOGIA

Per encàrrec de la Mesa de contractació, i com a cap del Servei de Recursos Informàtics de la Fundació Institut Hospital del Mar d'Investigacions Mèdiques (en endavant, Fundació IMIM), em dispenso a avaluar el contingut dels Sobres núm. 2, relatiu als criteris avaluable en base a judicis de valor, de la licitació per a la contractació del servei d'assistència tècnica, manteniment i desenvolupament dels recursos informàtics, amb destí a la Fundació Institut Hospital del Mar d'Investigacions Mèdiques, de les empreses licitadores que han presentat oferta, i elaborar-ne el següent informe, que serà sotmès a la Mesa de contractació.

Les propostes presentades i admeses en aquesta licitació són les següents:

- COSTAISA, S.A.
- VANADYS SOLUTIONS, S.L.
- CLICK IT TECHNOLOGIES, S.L.
- SYSAD IT SERVICES, S.L.

El procediment d'anàlisi i valoració tècnica de les propostes presentades i admeses en aquesta licitació consisteix en constatar, en primer lloc, si la documentació inclosa dins dels Sobres núm. 2 compleixen amb les prescripcions mínimes exigides en el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).

Finalment s'analitzaran les proposicions i s'informarà sobre les puntuacions que es proposa assignar, en base als criteris d'adjudicació especificats en l'Annex 4 del Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

2- VALORACIÓ DE LES OFERTES

2.1 CRITERIS A VALORAR

CRITERIS AVALUABLES SEGONS JUDICIS DE VALOR (45,00 punts):

Els licitadors hauran de presentar una **Memòria descriptiva del servei**, que respecti els apartats següents en l'ordre indicat:

a) Planificació i desplegament dels serveis: fins a 20,00 punts.

Enfocament del servei. Haurà de contenir un Pla de treball i especificar les mesures de coordinació dels treballs.

a.I) Es valorarà en funció de la capacitat de diagnòstic, identificació de dificultats: fins a 10 punts.

a.II) Es valorarà per la claredat en l'exposició de la planificació i de la proposta de desplegament de serveis, determinació i justificació d'objectius i idoneïtat d'aquests: fins a 10 punts.

b) Metodologia de seguiment del contracte, coordinació i control: fins a 20,00 punts.

Es valorarà la proposta més adequada als interessos de la Fundació per al correcte control de l'execució del contracte.

b.I) Es valorarà en funció de la coherència del plantejament metodològic de seguiment i control: fins a 10 punts.

b.II) Es valorarà l'alineament amb els mecanismes actuals interns de la institució: fins a 10 punts.

c) Proposta de determinació d'indicadors i de mesures per a la valoració del servei: fins a 5,00 punts.

c.I) Es valorarà la justificació de la proposta i la claredat i síntesi en l'exposició: fins a 2 punts.

c.II) Es valorarà l'alineament amb els mecanismes de valoració interns de la institució: fins a 3 punts.

2.2 VALORACIÓ DE LES OFERTES PRESENTADES

2.2.1 COSTAISA, S.A.

a) Planificació i desplegament dels serveis: fins a 20,00 punts.

a.I) Es valorarà en funció de la capacitat de diagnòstic, identificació de dificultats: fins a 10 punts.

Es planteja un pla de desplegament de serveis detallat. Es dona una previsió de la durada del traspàs concreta i una descripció general de les tasques a realitzar durant el traspàs. Es troba a faltar una mica més de detall en la descripció de les tasques que s'han de realitzar, sobretot en les relacionades amb la integració dels sistemes propis que voldrien implantar.

9 punts

a.II) Es valorarà per la claredat en l'exposició de la planificació i de la proposta de desplegament de serveis, determinació i justificació d'objectius i idoneïtat d'aquests: fins a 10 punts.

El licitador presenta un pla d'implementació del servei força detallat, tot i que les definicions de cadascun dels objectius o tasques a realitzar no són gaire concretes. Es planteja una estructura de l'equip de treball que compleix amb els requisits demanats, però l'estructura de control, coordinació i gestió de l'equip no queda gaire clara, sense especificar clarament quines seran les responsabilitats per part del licitador i quines per part del responsable IT de la institució. Es proposa la utilització d'una sèrie d'eines de ITSM, ticketing, monitorització i control que poden dificultar la integració amb el sistema d'informació de la

institució, ja que poden col·lisionar o interferir amb altres processos de la institució ja existents.

8 punts

b) Metodologia de seguiment del contracte, coordinació i control: fins a 20,00 punts.

b.I) Es valorarà en funció de la coherència del plantejament metodològic de seguiment i control: fins a 10 punts.

Es proposa un mètode de seguiment i control que crea una sèrie d'òrgans de govern i comitès de control, a nivell estratègic, tàctic i operatiu. Tot i que metodològicament sembla una proposta correcta, es considera que es planteja una estructura massa carregosa/burocràtica pel nivell de servei que requereix el present contracte i pensada per una institució o un servei amb una dimensió més gran. Al contrari de la proposta que obté la major puntuació, l'estructura proposada sembla massa sobredimensionada.

8 punts

b.II) Es valorarà l'alineament amb els mecanismes actuals interns de la institució: fins a 10 punts.

L'objecte del present contracte és que tota la gestió tant a nivell estratègic com operatiu es vehiculi a través del responsable IT de la institució. En la proposta no s'indica que el responsable IT de la institució sigui el lligam entre el licitador i la institució.

8 punts

c) Proposta de determinació d'indicadors i de mesures per a la valoració del servei: fins a 5,00 punts.

c.I) Es valorarà la justificació de la proposta i la claredat i síntesi en l'exposició: fins a 2 punts.

S'especifiquen clarament eines d'anàlisi i quadres de comandaments que es definirien amb els indicadors pactats amb la institució. Es justifiquen les eines que es farien servir i d'on provindrien les dades per nodrir aquestes eines. La proposta és clara i específica.

2 punts

c.II) Es valorarà l'alineament amb els mecanismes de valoració interns de la institució: fins a 3 punts.

De nou, hi ha una clara dependència de la utilització de les seves plataformes, per sobre de les eines ja existents a la institució, el que pot provocar dificultats en la implementació del servei. Per tant, aquesta proposta no s'ajustaria als mecanismes de valoració interns de la nostra institució i és per això que se'ls atorga 1 punt.

1 punt

Per tot l'exposat, el licitador COSTAISA, S.A. obté una puntuació tècnica de **36,00 punts**.

2.2.2 VANADYS SOLUTIONS, S.L.

a) Planificació i desplegament dels serveis: fins a 20,00 punts.

a.I) Es valorarà en funció de la capacitat de diagnòstic, identificació de dificultats: fins a 10 punts.

Planteja un pla de desplegament de serveis detallat, basat principalment en reunions de transferència de coneixement entre el licitador i l'actual prestador del servei, així com amb la institució. No queda gaire clar quin és el grau de dificultat que ens podem trobar respecte a la implementació de sistemes de tiqueting propis del licitador i la seva integració amb els sistemes ja existents.

8 punts

a.II) Es valorarà per la claredat en l'exposició de la planificació i de la proposta de desplegament de serveis, determinació i justificació d'objectius i idoneïtat d'aquests: fins a 10 punts.

El licitador presenta un pla d'implementació i transferència del servei, detallant molt la fase de transferència de coneixement, tant l'inicial com l'interna (entre membres del seu equip). Es planteja una estructura de l'equip de treball que compleix amb els requisits demanats, explicant les funcions o capacitats que han de poder realitzar, tot i que es troba a faltar una mica més de concreció en com es portaria el dia a dia, ja que l'explicació inclosa és una mica genèrica. Segons es desprèn de la documentació aportada pel licitador, es dona gairebé el mateix pes a perfils de desenvolupament que a perfils d'atenció a l'usuari, quan les necessitats de perfils de desenvolupament seran residuals. No queda gaire clara la interacció entre el responsable de l'empresa licitadora amb el responsable IT de la institució i la seva dependència. Tampoc queda gaire clar com proposen gestionar les incidències, si amb un sistema propi o fent servir el sistema de la institució. Finalment, l'explicació del procés de gestió de les incidències és força genèrica. És per això que se li resten 4 punts dels 10 possibles.

6 punts

b) Metodologia de seguiment del contracte, coordinació i control: fins a 20,00 punts.

b.I) Es valorarà en funció de la coherència del plantejament metodològic de seguiment i control: fins a 10 punts.

Es proposa un model de seguiment i control que crea una sèrie d'estructures tant a nivell organitzatiu com de relació entre institucions i operatiu. Es creen una sèrie de comitès que assumeixen que el licitador adquirirà una rellevància i responsabilitat executiva en les decisions estratègiques que no entra dins l'esperit d'aquest contracte. El nivell de comitès i entorns de relació es considera massa complex per les necessitats de servei que requereix la institució. Segons la definició de les tasques i responsabilitats dels diferents comitès, s'observa que es prima més el control d'execució del contracte que les necessitats reals que puguin sorgir de la institució.

5 punts

b.II) Es valorarà l'alineament amb els mecanismes actuals interns de la institució: fins a 10 punts.

Es fa referència a les eines que el licitador fa servir per controlar el servei, i en alguns moments es parla de les eines ja existents a la institució, però no es defineix si farien servir les eines ja existents a la institució o com les integrarien amb les seves pròpies eines. A diferència de la proposta del licitador que obté la màxima puntuació, que clarament se supedita a les eines de la institució per al seguiment i control del contracte i la seva gestió diària, en aquesta proposta clarament es prioritza la seva metodologia per davant de l'existent. Per tant, clarament hi ha un conflicte amb els mecanismes interns ja existents de la institució que pot provocar problemes de coordinació.

5 punts

c) Proposta de determinació d'indicadors i de mesures per a la valoració del servei: fins a 5,00 punts.

c.I) Es valorarà la justificació de la proposta i la claredat i síntesi en l'exposició: fins a 2 punts.

Proposa generar un pla de Qualitat que permeti garantir la qualitat de les solucions donades i crear mètriques i indicadors per analitzar els resultats, però no hi ha una proposta específica i concreta.

1 punt

c.II) Es valorarà l'alineament amb els mecanismes de valoració interns de la institució: fins a 3 punts.

En aquest apartat tampoc queda gaire clar si l'origen d'aquests indicadors i informes serien les eines de gestió de la institució o alguna eina interna del licitador. De nou es parla d'enquestes i informes de quantificació de l'activitat del servei que clarament no es realitzarien amb els mecanismes interns de la institució ja existents.

1 punt

Per tot l'exposat, l'empresa VANADYS SOLUTIONS, S.L. obté una puntuació tècnica de **26,00 punts**.

2.2.3 CLICK IT TECHNOLOGIES, S.L.

a) Planificació i desplegament dels serveis: fins a 20,00 punts.

a.I) Es valorarà en funció de la capacitat de diagnòstic, identificació de dificultats: fins a 10 punts.

Es planteja un pla de desplegament de serveis, amb revisió de documentació, serveis i tasques a realitzar pel licitador amb la institució i l'actual adjudicatari. Es detallen els serveis a realitzar basats en els requeriments tècnics del contracte.

10 punts

a.II) Es valorarà per la claredat en l'exposició de la planificació i de la proposta de desplegament de serveis, determinació i justificació d'objectius i idoneïtat d'aquests: fins a 10 punts.

El licitador presenta un pla d'implementació i transferència del servei, detallant amb claredat els passos a realitzar, amb les persones que intervindrien. Així mateix, es planteja una estructura de l'equip de treball que compleix amb els requisits demanats.

10 punts

b) Metodologia de seguiment del contracte, coordinació i control: fins a 20,00 punts.

b.I) Es valorarà en funció de la coherència del plantejament metodològic de seguiment i control: fins a 10 punts.

Es proposa un model de seguiment que prioritza les eines de la institució per a la gestió de les incidències, tot i que accepta altres vies per rebre incidències, qüestió que alteraria els procediments ja establerts de la institució. No queda gaire clara la integració dels sistemes actuals de la institució amb els sistemes del licitador i quins tindrien prioritat. Tampoc queda gaire clar qui seria el responsable orgànic dels tècnics assignats a la institució, ja

que es fa referència tota l'estona a un responsable de servei sense definir si es refereix a un treballador de l'empresa licitadora o al responsable IT de la institució.

8 punts

b.II) Es valorarà l'alineament amb els mecanismes actuals interns de la institució: fins a 10 punts.

Segons el que indiquen a la seva proposta, es poden fer servir les eines de la institució per gestionar i controlar l'execució del servei, però el personal de suport a l'usuari dependria i respondria organitzativament davant del responsable de l'empresa licitadora i no del responsable IT de la institució. La conclusió que s'extreu és que s'ofereix un servei integral de manteniment, però sense un control directe i executiu per part de la nostra institució. Es planteja que en cas de baixa només se substituiria el tècnic si la baixa fos superior als 5 dies, la qual cosa podria potencialment deixar el servei sense personal presencial durant una setmana sencera. Aquest últim punt no és assumible per la institució, ja que requereix que sempre hi hagi una persona presencialment, en horari laboral.

4 punts

c) Proposta de determinació d'indicadors i de mesures per a la valoració del servei: fins a 5,00 punts.

c.I) Es valorarà la justificació de la proposta i la claredat i síntesi en l'exposició: fins a 2 punts.

Es fa referència a informes i mètriques que es podrien extreure del propi sistema de gestió d'incidències de la nostra institució i/o del sistema de gestió d'incidències del licitador, però no queda gaire clar com s'agafarien aquestes mètriques i qui seria el responsable de facilitar-les, en cas que s'haguessin d'extreure del sistema d'informació de la nostra institució. Es resta un punt per la manca de claredat en la concreció de la proposta.

1 punt

c.II) Es valorarà l'alineament amb els mecanismes de valoració interns de la institució: fins a 3 punts.

Segons indiquen en la seva proposta, l'origen de les dades dels indicadors serien les eines de gestió de la institució, però complementades amb les seves pròpies eines. Per tant, atès que es podrien fer servir les nostres dades, són mètodes de valoració alineats amb els mecanismes existents.

3 punts

Per tot l'exposat, l'empresa CLICK IT TECHNOLOGES, S.L. obté una puntuació tècnica de **36,00 punts**.

2.2.4 SYSAD IT SERVICES, S.L.

a) Planificació i desplegament dels serveis: fins a 20,00 punts.

a.I) Es valorarà en funció de la capacitat de diagnòstic, identificació de dificultats: fins a 10 punts.

La metodologia proposada permet, a través de la utilització de les eines pròpies de la institució, la capacitat de controlar i identificar els diferents problemes que puguin anar

sorgint, per poder millorar la seva resolució. Es valora especialment la iniciativa de proposar millores com els serveis de suport remot, la monitorització dels sistemes 24/7 i la capacitat d'assessorament a nivell de ciberseguretat. En tractar-se d'una proposta molt completa i desenvolupada en aquests aspectes comparativament amb les altres propostes presentades i que, a més, ofereix altres serveis que milloren la capacitat de funcionament del servei, se li atorga la màxima puntuació.

10 punts

a.II) Es valorarà per la claredat en l'exposició de la planificació i de la proposta de desplegament de serveis, determinació i justificació d'objectius i idoneïtat d'aquests: fins a 10 punts.

El licitador presenta un pla detallat i concret sobre la metodologia de treball, planificació de les tasques i execució del pla, així com dels recursos dels què disposarà i la coordinació i comunicació d'aquests recursos per al bon funcionament del servei. L'exposició del pla metodològic és clara, amb els objectius ben definits, amb esquemes gràfics per representar tant l'estructura de recursos de personal a utilitzar com els fluxos de treball. Especifica totes les tasques i responsabilitats que englobarà el seu servei de manera adequada. En tractar-se d'una proposta molt completa i desenvolupada en aquests aspectes comparativament amb les altres propostes presentades, se li atorga la màxima puntuació.

10 punts

b) Metodologia de seguiment del contracte, coordinació i control: fins a 20,00 punts.

b.I) Es valorarà en funció de la coherència del plantejament metodològic de seguiment i control: fins a 10 punts.

Es proposa un mètode de seguiment i control que combina la coordinació per part d'un responsable coordinador de l'empresa licitadora, com a persona de contacte i coordinador dels recursos del licitador, amb la coordinació del responsable IT de la institució, que controlarà i coordinarà els recursos del licitador ubicats a la institució. Això permetrà una correcta combinació entre la integració del licitador en el funcionament del departament IT i la flexibilitat de la utilització dels recursos que el licitador pugui posar a l'abast de la institució.

La proposta inclou les diferents tasques a coordinar i controlar per part, tant del responsable de l'empresa licitadora com del responsable IT de la institució, especificant clarament tots els àmbits i responsabilitats per part de cada rol. Es presenta una solució de coordinació i control que combina la simplicitat i la flexibilitat necessàries per al bon funcionament del servei.

En tractar-se d'una proposta molt completa i desenvolupada pel que fa al seu plantejament metodològic de seguiment i control comparativament amb les altres propostes presentades, se li atorga la màxima puntuació.

10 punts

b.II) Es valorarà l'alineament amb els mecanismes actuals interns de la institució: fins a 10 punts.

La proposta presentada s'adequa a l'actual estructura del departament IT i facilita la utilització dels actuals mecanismes de gestió i control d'incidències. A més, integra els mecanismes de documentació tant de la institució com del licitador, proposant la connexió dels sistemes existents per millorar i agilitzar la seva utilització. La proposta deixa clara la

supeditació dels serveis i recursos que el licitador posa a disposició de la institució al control i supervisió del responsable IT de la institució.

D'aquesta manera, i al contrari de la resta de propostes, es deixa clar que el servei ofert pel licitador quedaria totalment integrat en l'estructura interna del servei IT de la institució, sent el responsable IT de la institució el responsable operatiu dels recursos oferts, i quedant el responsable coordinador del licitador per temes de coordinació interns entre els tècnics assignats (substitucions, vacances, etc.) en funció de les indicacions del responsable IT de la institució.

En tractar-se d'una proposta molt completa i desenvolupada pel que fa a l'alineament amb els mecanismes actuals interns de seguiment, coordinació i control del contracte comparada amb les altres propostes presentades, se li atorga la màxima puntuació.

10 punts

c) Proposta de determinació d'indicadors i de mesures per a la valoració del servei: fins a 5,00 punts.

c.I) Es valorarà la justificació de la proposta i la claredat i síntesi en l'exposició: fins a 2 punts.

S'especifica clarament la utilització d'eines de definició d'objectius a diferents nivells, que es puguin quantificar i valorar, mitjançant la utilització de diferents KPI, per permetre l'anàlisi i la presa de decisions.

La proposta presentada desenvolupa i justifica amb claredat les diferents mesures ofertes per a la valoració del servei comparativament amb altres propostes presentades menys desenvolupades, per tant, se li atorga la màxima puntuació.

2 punts

c.II) Es valorarà l'alineament amb els mecanismes de valoració interns de la institució: fins a 3 punts.

S'indiquen amb claredat i de manera exhaustiva tots els mecanismes de control, recollida i valoració de dades extretes del sistema de tiqueting de la institució, i d'altres possibles fonts, mitjançant la captació d'aquestes dades cap a sistemes propis d'anàlisi, en cas de ser possible, però sempre tenint en compte l'aprofitament dels sistemes actuals i ja existents de la institució.

En tractar-se d'una proposta molt completa i desenvolupada pel que fa a l'alineament amb els mecanismes actuals interns per a la valoració del servei objecte del contracte comparada amb les altres propostes presentades, se li atorga la màxima puntuació.

3 punts

Per tot l'exposat, l'empresa SYSAD IT SERVICES, S.L. obté una puntuació tècnica de **45,00 punts**.

3- TAULA-RESUM DE LES PUNTUACIONS OBTINGUDES

Per tant, es conclou que les empreses licitadores obtenen les següents puntuacions, corresponents a la valoració de les seves ofertes tècniques:

| | COSTAISA, S.A. | VANADYS SOLUTIONS, S.L. | CLICK IT TECHNOLOGIES, S.L. | SYSAD IT SERVICES, S.L. |
|---|-----------------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| a.I) Planificació i desplegament dels serveis. Capacitat de diagnòstic, identificació de dificultats (màxim 10 punts) | 9 | 8 | 10 | 10 |
| a.II) Planificació i desplegament dels serveis. Claredat en l'exposició de la planificació i de la proposta de desplegament de serveis, determinació i justificació d'objectius i idoneïtat (màxim 10 punts) | 8 | 6 | 10 | 10 |
| b.I) Metodologia de seguiment del contracte, coordinació i control. Coherència del plantejament metodològic de seguiment i control (màxim 10 punts) | 8 | 5 | 8 | 10 |
| b.II) Metodologia de seguiment del contracte, coordinació i control. Alineament amb els mecanismes actuals interns (màxim 10 punts) | 8 | 5 | 4 | 10 |
| c. I) Proposta de determinació d'indicadors i de mesures per a la valoració del servei. Justificació, claredat i síntesi (màxim 2 punts) | 2 | 1 | 1 | 2 |
| c.II) Proposta de determinació d'indicadors i de mesures per a la | | | | |

| | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| valoració del servei. Alienament amb els mecanismes de valoració interns (màxim 3 punts) | 1 | 1 | 3 | 3 |
| PUNTUACIÓ TOTAL (màxim 45 punts) | 36,00 | 26,00 | 36,00 | 45,00 |

Barcelona, a la data de la signatura electrònica.

Sr. Ivan Martínez Campo
Cap del Servei de Recursos Informàtics
Fundació IMIM