

**INFORME DE VALORACIÓ DE CRITERIS SUBJECTIUS DE L'EXPEDIENT CSE/AH01/1101407768/25/PO
REFERENT A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ADMINISTRACIÓ DELS SISTEMES INFORMÀTICS DE
L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON I DEL VALL D'HEBROIN INSTITUT DE RECERCA**

Criteris subjectius per l'adjudicació.

A l'expedient CSE/AH01/1101407768/25/PO, s'han presentat 2 ofertes per part de les empreses COSTAISA i LOGICALIS. D'acord amb el "Plec de clàusules administratives particulars de contractació de serveis", els criteris subjectius per l'adjudicació són els següents:

Punt 1 A. Pla de recepció del servei. Auditoria inicial i proposta de pla de sistemes pel termini del contracte. (Màxim 4 punts)

COSTAISA defineix de forma adequada la fase de transició i proposa una auditoria inicial completa per capturar el coneixement sobre els sistemes crítics. Per aquest motiu rep **3 punts**.

LOGICALIS és l'actual proveïdor, fet que elimina els riscos associats a la transferència de coneixement i garanteix la continuïtat del servei. En aquest apartat, a més, proposa confeccionar un pla de transformació del servei pels propers anys. En la oferta es detalla un conjunt de projectes de valor que ha identificat durant la seva experiència prèvia en el servei. Per aquest motiu rep **4 punts**.

Punt 1 B. Pla de devolució del servei (Màxim 4 punts)

Pel que fa al punt 1b, totes dues ofertes són similars i adequades en quant a la definició del pla de devolució del servei.

COSTAISA compleix els requeriments mínims del plec definint la durada d'aquesta etapa en 4 setmanes, però no detalla aquesta planificació. Per aquest motiu rep **3 punts**.

LOGICALIS compleix els requeriments mínims del plec i amplia la durada fins a 10 setmanes, 4 de les quals estarien fora de la vigència del seu concurs. A més inclouen documentació exhaustiva, com manuals

operatius, inventaris detallats i calendari de transferència. Durant tota la transició garanteixen el compliment dels ANS. Per aquest motiu rep **4 punts**.

Punt 1 C. Model de circuits i procediments per la prestació del servei. (Màxim 4 punts)

La proposta de COSTAISA està basada en els marcs ITIL i COBIT són correctes i destaquen per una implementació sistemàtica i ben documentada. Per aquest motiu rep **3 punts**.

La proposta de LOGICALIS està basada en el marc de referència ITIL v4 com a base metodològica pel seu mapa de processos. Com a fet diferencial aporta millores com procediments específics adaptats a entorns hospitalaris crítics o càlculs d'indicadors clau (KPI) com la disponibilitat de sistemes i gestió d'incidències crítiques i massives. Rep **4 punts**.

Punt 1 D. Arquitectura del servei de monitoratge 24x7. (Màxim 4 punts)

La proposta de COSTAISA fa una definició correcta del servei de monitoratge basada en ITIL, i inclou informes detallats sobre la disponibilitat i rendiment dels sistemes. Rep **3 punts**.

La proposta de LOGICALIS, addicionalment proposa gestionar els esdeveniments de monitoratge per un equip d'operacions remot. Aquesta proposta permet alliberar els recursos dedicats al servei de l'Hospital per feines específiques de més valor. Rep **4 punts**

Punt 1 E i. Servei de Seguretat (Màxim 2 punts)

La proposta de COSTAISA proposa una consultoria i la implementació del marc de treball MITRE. Respecte el pla de projectes, és adequat, però moltes línies ja estan implementades a l'hospital. Rep **1 punt**.

La proposta de LOGICALIS identifica com un procés clau del servei la gestió de la seguretat i la gestió de riscos. Inclou un pla de projectes específics en l'àmbit de la seguretat i aporta dos eines de valor. Una eina de patching virtual d'entorn obsolets i una altra de gestió de credencials elevades. Per aquest motiu rep **2 punts**.

Punt 1 E ii. Increment d'hores de projectes (4 punts)

La proposta de LOGICALIS proposa un total de 220 hores extres anuals per dedicació a projectes. Per aquest motiu rep **4 punts**.

La proposta de COSTAISA proposa un total de 192 hores extres anuals per projectes, motiu pel que rep **3,5 punts**.

Punt 1 E iii. Formació a l'equip intern de l'hospital (1 punt)

La proposta de COSTAISA inclou 4 cursos del seu catàleg durant la vigència del contracte. Per aquest motiu rep **0,5 punt**.

La proposta de LOGICALIS ofereix cursos de certificació ITIL per personal intern de l'Hospital. A més inclou 10 workshops tecnològics anuals impartits pels seus especialistes de solucions, i la possibilitat d'assistir als webinars quinzenals que realitzen internament. Per aquest motiu rep **1 punt**.

Punt 2 A i. Organització del servei d'explotació de sistemes i gestió de CPD (Màxim 4 punts)

Respecte l'organització del servei, l'oferta de COSTAISA inclou una definició correcta del servei, amb el marc de processos i procediments associats basats en estàndards. Aquesta organització inclou serveis tipus de l'àrea d'administració i sistemes, però no s'ha adaptat als serveis concrets inclosos al concurs. Per aquest motiu rep **3 punts**.

L'oferta de LOGICALIS també fa una definició correcta del servei, així com el mapa de processos i procediments associats. Detalla els comitès de govern i seguiment del servei i els informes i indicadors de seguiment. Com a millores respecte aquest servei, proposa una cobertura presencial estesa de 07:00 a 22:00, millores en els ANS d'incidències crítiques i la dedicació de tècnics especialistes de suport remot degudament certificats. Rep **4 punts**.

Punt 2 A ii. Organització del servei de suport a electromedicina. (Màxim 4 punts)

Pel que fa l'organització del servei de suport a l'electromedicina, la proposta de COSTAISA assigna perfils tècnics capacitats en tecnologies estàndards i detallen processos per a la gestió d'incidències, manteniment preventiu i predictiu, assegurant una atenció organitzada i eficient. Per aquest motiu rep **3 punts**.

La oferta de LOGICALIS també fa una correcta definició del servei, i inclou la generació de documentació per assegurar que la guàrdia 7x24 assumeix el primer nivell d'incidents crítics d'aquesta àrea. Ofereix suport presencial ampliat de 07:00 a 22:00, complementat amb un servei de guàrdies 24x7 per garantir l'atenció immediata a incidències crítiques. Per aquest motiu rep **4 punts**.

Punt 2 A iii. Servei de gestió de projectes i peticions. (Màxim 4 punts)

La proposta de COSTAISA inclou una definició adequada dels processos i procediments del servei de gestió de projectes i peticions i rep **4 punts**.

La proposta de LOGICALIS també inclou una definició correcta dels processos i procediments segons la metodologia PKBOX. Addicionalment reserva una bossa de 250 hores anuals. També rep **4 punts**.

Punt 2 A iv. Servei de guàrdia durant les nits, festius i caps de setmana. (Màxim 4 punts)

La proposta de COSTAISA defineix correctament el servei de guàrdia, tant per l'àmbit d'administració de sistemes com per l'àmbit d'electromedicina. Per aquest motiu rep **3 punts**.

La proposta de LOGICALIS fa una correcta definició del servei 24x7 tant a l'àrea de sistemes com a la de suport a la electromedicina, a més, el responsable del servei tindrà disponibilitat total per escalar incidències urgents i crítiques. Rep **4 punts**.

Punt 2 B. Equip de recursos humans que s'assignaran de forma permanent al contracte. (Màxim 7 punts)

La proposta de COSTAISA assigna un equip tècnic format per especialistes amb la formació adequada i proposen recursos addicionals disponibles, però no amb dedicació exclusiva. L'equip d'administració de sistemes sembla competent en quant a experiència en sectors crítics i en tecnologies similars. L'equip dedicat a suport a electromedicina sembla capacitat en quant a tecnologies estàndards de mercat, però no acrediten experiència en sistemes de tecnologia mèdica ni en entorns crítics hospitalaris. Per aquest motiu rep **5 punts**.

La proposta de LOGICALIS cobreix l'equip mínim demanat al plec de prescripcions tècniques. Tots els membres compten amb experiència directa al servei actual, formació tècnica en les solucions actuals de l'hospital, i en marcs organitzatius com ISO o ITIL. La proposta garanteix que l'equip assignat treballarà exclusivament per aquest contracte i proposa com a millora un equip de reforç de 3 perfils. Per aquest motiu rep **7 punts**.

Punt 2 C. Certificacions a nivell d'empresa. (Màxim 3 punts)

La proposta de COSTAISA compta amb certificacions rellevants en tecnologies clau, com DELL, VMWare, Veeam, Broadcom, Liferay. Per aquest motiu rep **1,5 punts**.

La proposta de LOGICALIS compta, a més de les certificacions anteriors, certificacions en tecnologia crítica implantada en l'Hospital, com IBM, Citrix, NetAPP i Red Hat. Per aquest motiu rep **3 punts**.

Taula de valoracions

Un cop aplicada la fórmula prevista en els criteris de valoració, la puntuació definitiva queda de la següent manera:

	1. Projecte tècnic i millores (23 punts)							2. Organització (26 punts)				Total Punts		
	1A. Pla de recepció del servei	1B. Pla de devolució	1C. Model de circuit	1D. Arquitectura del servei de monitoratge	1Ei. Servei de Seguretat	1Eii. Increment d'hores de projectes	1Eiii. Formació a l'equip intern	2a. Organització del servei					2b. Recurso s humans	2c. Certificacions
								i	ii	iii	iv			
Màxim	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	7	3	49
COSTAISA	3	3	3	3	1	3,5	0,5	3	3	4	3	4	1,5	35,5
LOGICALIS	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	7	3	49

Barcelona, 22 de novembre de 2024

Sergi Jufresa Madroñal

Subdirectora TIC