

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA

1.- Objecte complet del contracte:

L'objecte del contracte és als **serveis de suport a la operació TIC del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf**, d'acord amb les característiques tècniques i personals i amb les condicions definides al Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant PPT).

El present expedient no es divideix en lots degut a la naturalesa del servei a prestar i la interconnexió del mateix.

2.- Elecció del procediment :

Es tramita un procediment obert, subjecte a regulació harmonitzada, en tramitació ordinària, d'acord amb l'article 156 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), donada la quantia i criteris d'adjudicació preestablerts per a la licitació.

3.- Vigència del contracte:

El contracte tindrà una durada inicial d'un (1) any, prorrogables anualment fins a un màxim de quatre (4) anys més, amb data d'inici 24 de juny de 2025.

Als efectes d'allò establert a l'article 71.2.c) de la Llei de Contractes del Sector Públic, el compliment del termini contractat per a l'execució del contracte es considera condició essencial d'execució del contracte, i el seu incompliment, falta greu.

4.- Classificació que s'exigeix als participants i justificació:

No s'exigeix classificació empresarial als licitadors.

5.- Criteris de Solvència tècnica o professional i econòmica i financera, amb la justificació.

S'adjunta Annex 1.

6.- Criteris d'adjudicació i justificació.

La selecció de la millor oferta es determinarà tenint en compte la millor relació qualitat-preu amb l'objectiu d'obtenir ofertes de gran qualitat, en aplicació dels criteris d'adjudicació que a continuació es relacionen.

La valoració de la oferta es durà a terme únicament a partir de criteris automàtics.

La puntuació màxima de la totalitat dels criteris d'adjudicació és de 100 punts.

• **Criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor (fins a 45 punts):**

CRITERIS DE VALORACIÓ AVALUABLES PER JUDICI DE VALOR (sobre B)	Puntuació màxima
Es farà la valoració sobre l'especificat en aquests apartats en el Plec de Prescripcions Tècniques del Contracte	
Pla de treball	30
Organització equip assignat	15
La distribució dels punts es farà en funció de la claredat, detall i coherència del contingut presentat d'organització de l'equip adscrit, amb les tasques associades a cada membre, en comparació amb la millor proposta, així com la seva adequació a les necessitats de CSAPG. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aportï contingut a la finalitat detallada al plec tècnic. La resta de propostes es valoraran per comparació.	
Es valorarà la descripció del procediment en quant a l'organització de l'equip assignat adaptat al que indica el plec de prescripcions tècniques del contracte.	5
Es valorarà la designació a priori dels professionals destinats a cobrir l'equip assignat al servei per aquells casos d'absència, així com l'agilitat en el procediment de cobertura a fi de garantir el menor impacte en l'execució del contracte	5
Es valorarà també l'adequació de la proposta presentada respecte la cobertura horària i l'equip de suport als tècnics assignats al servei.	5
Qualitat del servei	10
Es valorarà la descripció del procediment d'assegurament de la qualitat del servei adaptat al que indica el plec de prescripcions tècniques del contracte. La distribució dels punts es farà en funció dels temps de resposta màxims proposats en la definició dels acords de nivell de servei, de l'eficiència en el procediment de tractament de peticions i incidències, així com de la rati de resolució en comparació amb la millor proposta, així com la seva adequació a les necessitats de CSAPG. Es valorarà que es tracti d'una proposta d'autocontrol de qualitat completa, amb detall de les tasques a realitzar per poder prestar el servei. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aportï contingut a la finalitat detallada al plec tècnic. La resta de propostes es valoraran per comparació.	
Pla de transició i devolució del servei	5
Es valorarà la descripció del procediment de transició i devolució del Servei. Es valorarà que es tracti d'una proposta completa, amb detall de les tasques a realitzar per poder prestar el servei. No es valorarà aquella informació que no sigui rellevant i que no aportï contingut a la finalitat detallada al plec tècnic. La resta de propostes es valoraran per comparació.	
Millores del servei	15
Actualització de l'eina de ticketing de GLPI	5
Es valorarà l'actualització sense cost de l'actual eina de ticketing de CSAPG per la gestió de les incidències i sol·licituds que gestiona el servei.	
Eina monitorització visual de l'eina ticketing GLPI	5
Es valorarà el desplegament d'una eina de monitorització de ticketing a GLPI amb característiques: Creació de panells personalitzables amb gràfics, taules, mapes de calor i elements visuals per analitzar dades. Alertes personalitzables.	
Sistema de contingència per assegurar l'atenció telefònica	5
Es valorarà un sistema de contingència, de l'adjudicatari, per assegurar l'atenció telefònica del 6040 en cas de fallida del sistema de telefonia del CSAPG	
TOTAL	45 PUNTS

Totes les propostes es valoraran per comparació respecte de la millor valorada i obtindrà la millor puntuació per a cada apartat aquella proposta que es valori més idònia per a satisfer les necessitats del servei d'acord amb les particularitats pròpies del CSAPG que consten identificades al PPT.

En aquest apartat els licitadors que presentin oferta hauran d'aconseguir un mínim de 22 punts, per passar a la següent fase de valoració objectiva o de forma automàtica. En els casos en els que la puntuació obtinguda en la valoració sotmesa a judici de valor sigui inferior a aquest valor, es considerarà que el licitador no pot complir amb els objectius del contracte. En aquest cas, l'empresa serà exclosa del present procediment.

En aplicació 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 de la Generalitat de Catalunya, es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri en el quadre anterior i, posteriorment, s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent i, únicament en aquells criteris en què la puntuació obtinguda per algun dels licitadors superi el 90% dels punts a assolir en aquell criteri, s'aplicarà a totes les valoracions d'aquell criteri la fórmula de proporcionalitat següent:

$$Pop = P \times \frac{VTop}{VTmv}$$

On:

Pop : Puntuació de l'oferta a puntuar

P : Puntuació del criteri

VTop : Valoració tècnica de l'oferta que es puntua

VTmv : Valoració tècnica de l'oferta millor valorada

Si cap de les valoracions tècniques assoleix l'esmentada puntuació (llindar del 90%) en el criteri específic, no s'aplicarà la fórmula i per tant, la puntuació final a atorgar en aquell criteri serà el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques.

Si, almenys una de les ofertes tècniques supera, en aquell criteri concret, el llindar del 90% de la puntuació a obtenir en el criteri, s'aplicarà l'esmentada fórmula a totes les ofertes valorades en aquell criteri i s'obtindrà la puntuació definitiva.

En cap cas, aquest llindar mínim del 90% de la puntuació tècnica suposa una exclusió de la licitació. Únicament s'estableix a fi de determinar l'aplicació de la fórmula de proporcionalitat esmentada.

- Criteris quantificables de forma automàtica (fins a 55 punts):

CRITERIS DE VALORACIÓ AUTOMÀTICS (sobre C)			Puntuació màxima
Número d'hores anuals destinades a desenvolupament de projectes. Aplicable a suport de 2n nivell pel Servicedesk o d'altres que es puguin necessitar, amb tècnics certificats en gestió de projectes.	Màxim	100 hores	MÀXIM 5 PUNTS
Certificació/competència dels tècnics assignats. Entregar detall de certificacions i CV per tècnic. Compromís d'assignació dels tècnics a servei en CSAPG.			MÀXIM 15 PUNTS
Experiència mínima dos anys en suport, instal·lació i configuració de programari	MIRACAT	1 punts per cada persona, màxim de 3 punts	
	SAVAC	1 punts per cada persona, màxim de 3 punts	
	DELPHIN	0,2 punts	
	ALMA3D	0,3 punts	
	QUENDA	0,3 punts	
	NEFROLINK	0,2 punts	
Formació bàsica en Ciberseguretat i protecció de dades en l'entorn sanitari SISCAT			0,5 punts per cada persona, màxim 1 punts
Experiència (mínim 2 anys) en Active Directory (AD)			0,5 punts per cada persona, màxim 3 punts
Experiència (mínim 2 anys) en CITRIX i ORACLE (es demanarà certificació)			1 punt per persona, màxim de 3 punts
Experiència (mínim 2 anys) en SAP			0,5 punts per cada persona, màxim de 1 punts
Millores superiors a 25% del temps sobre els SLAs proposats.			MÀXIM 5 PUNTS
TOTAL			25 PUNTS
OFETA ECONÒMICA			30 PUNTS

Quant a l'oferta econòmica, els licitadors faran constar l'import d'acord amb el document **Annex 2**, del Plec de Clàusules Administratives Particulars del contracte.

Detall de la fórmula a aplicar als criteris:

.- Per a valorar l'oferta econòmica:

En aplicació 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 de la Generalitat de Catalunya, obtindrà la màxima puntuació l'oferta més econòmica i es puntuarà la resta

d'ofertes proporcionalment segons la formula següent:

$$Pv = \left(1 - \left(\frac{Ov - Om}{IL} \right) x \left(\frac{1}{VP} \right) \right) x P$$

On:

Pv : Puntuació de l'oferta a **v** valorar

P : Punts criteri econòmic

Om : Oferta **m** illor

Ov : Oferta a **v** valorar

IL : Import de **l**icitació

VP : Valor de **p**onderació, que en aquesta licitació és 1

IMPORTANT: Els licitadors no podran, en cap cas, incorporar en el sobre B cap informació que pugui desvetllar el contingut de la seva oferta avaluable de forma automàtica. Serà motiu d'exclusió incorporar dins del sobre B qualsevol informació que permeti desvetllar el contingut del sobre C.

7.- Condicions especials d'execució amb la justificació.

1. Les noves contractacions de personal que l'empresa o empreses adjudicatàries d'aquest contracte hagin de fer per executar-lo han d'efectuar-se preferentment entre persones que es trobin en situació legal d'atur conforme al que preveu l'article 208 del Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel que s'aprova el Text refós de la Llei general de la Seguretat Social i, quan sigui possible, entre col·lectius amb particulars dificultats d'inserció en el mercat laboral definits en la Llei 27/2002, de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per regular les empreses d'inserció sociolaboral, o persones que disposin del certificat de discapacitat.

2. Durant tot el període d'execució del contracte, a no minorar unilateralment les condicions de treball que, en matèria de jornada i salari, i en els termes analitzats, així com a qualsevol millora sobre la legislació laboral bàsica aplicable que correspongui en cada moment a les persones treballadores adscrites al contracte en funció del conveni col·lectiu que resulti d'aplicació al presentar-se l'oferta, llevat acord explícit entre empresa i la representació dels treballadors.

3. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració.

4. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

5. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

6. L'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:

- Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
- Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
- Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa contractista com l'Administració contractant, per no alterar el bon funcionament del servei.
- Informar a l'Administració sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

B) Condicions especials de l'empresa contractista i subcontractista respecte la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal

El contractista, i els subcontractistes, se sotmeten a la normativa estatal i europea en matèria de protecció de dades de caràcter personal, citada al Plec de Clàusules Administratives Particulars, i la respectaran en tots i cadascun dels seus termes.

Aquestes condicions especials d'execució del contracte es consideren obligacions contractuals essencials.

8.- Pressupost base de licitació.

El pressupost base de licitació és de 234.010,98 euros IVA exclòs (193.397,50 euros IVA 21% inclòs).

9.- Valor estimat del contracte amb indicació de tots els conceptes que l'integren, incloent els costos laborals, si existeixen.

El valor estimat del contracte és de **995.997,13 €** (IVA exclòs), detalla tots els conceptes definits a l'article 101 de la Llei de Contractes del Sector Públic d'acord amb la tipologia del contracte i es concreta en el Quadre de Característiques.

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost Base de Licitació	193.397,50 €
Possibles modificacions (15%)	29.009,63 €
Possibles pròrrogues	773.590,00 €
Total	995.997,13 €

10.- Indicar la necessitat que es vol cobrir amb la licitació relacionat amb l'objecte del contracte.

S'adjunta l'informe de necessitat com Annex 2.

11.- Elaboració de Plec de Prescripcions Tècniques

El Plec de Prescripcions Tècniques ha estat elaborat pel departament de Sistemes d'Informació del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf.

ANNEX 1. RELATIU AL PUNT 5 (SOLVÈNCIA)**- Solvència Econòmica i financera**

Volum anual de negocis en l'àmbit del contracte, referit al millor exercici dins dels darrers tres disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari. El volum de negocis mínim anual haurà de ser igual o superior al valor estimat del contracte al que es presenta oferta. L'acreditació del volum anual s'efectuarà mitjançant presentació de darrers comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil o entitat a la que hagin de trobar-se registrats. En cas d'empresaris individuals, no inscrits al Registre mercantil l'acreditació s'efectuarà mitjançant els llibres d'inventaris i els comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

- Solvència tècnica o professional:

Relació dels principals serveis d'igual o similar naturalesa efectuats durant els darrers tres anys, indicant l'import, les dates i el destinatari, públic o privat d'aquests. L'empresa que resulti adjudicatària haurà d'acreditar (mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o una declaració de l'empresari) que, en algun d'aquests exercicis, ha realitzat un mínim de serveis de característiques similars a les de l'objecte d'aquest contracte i per un import anual acumulat en l'any de més execució sigui igual o superior al 70% (IVA exclòs) de l'annualitat mitja del contracte al que es presenti oferta.

En el cas que l'empresari subcontracti part del contracte, serà necessari indicar l'empresa i percentatge que es té previst contractar, sempre tenint present el que es determina a l'**apartat P** del present document.

Les unions temporals hauran d'acreditar la seva solvència econòmica i tècnica mitjançant l'acumulació de les característiques de cadascun dels integrants de la unió, essent requisit bàsic per a l'acumulació que totes les empreses que concorrin a la unió temporal acreditin separadament la seva solvència en relació amb el contracte al que opten.

Per als casos en què es recorri a l'acreditació de la solvència per mitjà de tercers, s'haurà d'aportar document de compromís signat per aquest tercer mitjançant el qual garanteixi la disposició efectiva dels mitjans de solvència durant tot el període d'execució del contracte, i s'haurà de detallar quins són els recursos que es posen a disposició per tal de garantir el compliment de la solvència en qüestió.

L'empresa licitadora haurà de disposar de:

- **Disposar d'un mínim de 2 referències recents en serveis equivalents en entorn Salut**
- **Disposar de Certificacions ISO 9001, 14001, 20001 i 27001**

ANNEX 2. RELATIU A L'INFORME DE NECESSITATS

Mitjançant el present informe, es justifica la necessitat d'incoar expedient de licitació per contractar els serveis de suport a la operació TIC del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf.

- L'objectiu del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf és l'execució d'activitats hospitalàries, assistencials, preventives, rehabilitadores, docents i d'investigació.
- El Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf gestiona l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès, l'Hospital Residència Sant Camil, l'Hospital Sant Antoni Abat, el Centre de Rehabilitació i el Centre d'Atenció Primària Integral CAPI Baix-a-Mar.
- El Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf es va formalitzar el passat 1 d'abril de 2019, resultat de la integració del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès (que gestionava l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès), i el Consorci Sanitari del Garraf (que gestionava l'Hospital Residència Sant Camil, l'Hospital Sant Antoni Abat i el Centre de Rehabilitació).
- Arrel de la integració dels dos consorcis, el Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf va tramitar l'expedient de contractació pública CSAPG 2019/15 per unificar els diferents serveis de suport informàtic extern, i consolidar en un sol contracte el servei extern necessari per garantir la operació i continuïtat del servei TIC.
- En data 24 de setembre de 2020 es va formalitzar el contracte amb l'empresa Click-IT Technologies, per una durada de 2 anys amb opció de pròrroga per 2 anys més, i un import de 290.000€ sense IVA, lo que suposava un estalvi del 14,2% respecte l'import de licitació.
- Per accelerar el procés d'unificació dels sistemes informàtics del Consorci arrel de la integració de les dues entitats, el 23 de desembre de 2021 es va tramitar una primera modificació del contracte per 1 any i 35.400€ sense IVA, i el 27 de març de 2023 es va tramitar la segona i darrera modificació del contracte, per un període de 6 mesos i un import de 22.600€ sense IVA.
- A mode de resum, el nou servei de suport extern unificat que es va activar al darrer trimestre de 2020 amb la formalització del nou contracte, incorpora els següents serveis:
 - Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU) extern amb personal dedicat de 8 a 19h de dilluns a divendres
 - Un servei 24x7x365 NOC (Network Operations Center) de N1 de Sistemes amb personal compartit de 19h a 8h de dilluns a divendres, i de 0 a 24h els caps de setmana i festius
 - Un servei de N2 de Gestió de la Base de dades del HIS SAVAC

- El servei s'ha prestat de manera satisfactòria, i un cop executades les pròrrogues previstes, s'ha signat una pròrroga forçosa per un termini de nou (9) mesos com a màxim, o fins a la formalització del contracte resultant de la licitació amb el mateix objecte de contractació.
- Per dimensionar el nou contracte, s'han tingut en compte diferents factors:
 - En el període 2019-2024 el CSAPG ha experimentat un creixement important, tant a nivell de plantilla com de pressupost, incrementant-se també les necessitats de suport TIC per part dels seus professionals.
 - En el mateix període, el CSAPG està executant un pla integral d'ampliació i reformes dels seus centres, amb una important inversió que també requereix de la participació TIC pel que fa a l'equipament i adequació dels nous espais.
 - També en el mateix període s'han impulsat projectes molt rellevants per la organització, com el propi canvi de sistema d'informació assistencial, però també múltiples projectes i iniciatives que ten qualsevol àmbit també requereixen la implicació del personal TIC del CSAPG.
 - El context actual de la ciberseguretat ha incrementat exponencialment les necessitats d'inversió en sistemes de protecció de la xarxa informàtica, així com del personal TIC necessari per gestionar i corregir les múltiples vulnerabilitats que es notifiquen regularment de tots els sistemes en funcionament.
 - En aquest sentit, les autoritats han desplegat un conjunt de normatives d'obligat compliment per les administracions públiques, com ara l'Esquema Nacional de Seguretat, en el qual el CSAPG s'ha certificat recentment com a mostra del seu compromís en mantenir uns alts nivells de seguretat en els seus sistemes d'informació.
 - Com a conseqüència del creixement descrit de la plantilla del CSAPG, i també de les necessitats addicionals conseqüència de la integració de les dues entitats i la seva naturalesa multicentre, en el període 2019-2024 s'ha experimentat un increment molt significatiu de l'equipament informàtic gestionat:
 - +24% el número d'estacions de treball
 - +45% el número d'impressores i equips multifunció
 - +61% el número de servidors
 - +300% el número de terminals mòbils
 - També hi ha altres factors que han contribuït a redimensionar les necessitats de suport informàtic en relació a la situació del 2019 quan es va definir el contracte vigent:
 - Desplegament de la telefonia IP al CSAPG
 - Gestió del CAPI Baix-a-Mar des de 01/01/2023
 - Actualització de preus amb una inflació acumulada del 10% en el període 2019-2024

- El nou servei es planteja com una evolució de contracte "helpdesk" cap a "suport en la operació TIC", amb diferents elements que integren el nou servei:
 - Service Desk (CAU)
 - N.O.C 24x7
 - Bases de dades i Suport de Sistemes
 - Software Team
 - Service Manager
 - Ciberseguretat
- Per dimensionar el nou servei, la proposta econòmica s'ha calculat en base al següents conceptes combinant la quantitat i els preus de mercat corresponents als perfils requerits (imports sense IVA):

Tècnics	Quantitat	Cost empresa	Cost anual
CAU	5 tècnics	28.385 €	141.925 €
NOC 24X7	1	2.500 €	2.500 €
Coordinador tècnic	0,25 tècnic	34.350 €	8.587,50 €
Tècnic transversal / backup	1 tècnic	28.385 €	28.385 €
Bases de dades i Suport de Sistemes	120 hores	45 € /h	5.400 €
Ciberseguretat	80 hores	48 € /h	3.840 €
Gestor del servei	60 hores	46 € /h	2.760 €
TOTAL			193.397,50 €

- Així doncs, l'import proposat pel nou servei ascendeix a 193.397,50 € anuals sense IVA, que representa un increment del 16,78% respecte l'import de licitació de l'expedient CSAPG 2019/15, de manera que l'import de licitació serà de 193.397,50 € (IVA exclòs), per un (1) any de contracte, amb una possibilitat de pròrroga per quatre (4) anys més.

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost Base de Licitació:	193.397,50 €
Contracte per un (1) any	
Possibles modificacions (15%)	29.009,63 €
Possibles pròrrogues (4)	773.590,00 €
Total (VEC)	995.997,13 €