

INFORME TÈCNIC DE DOCUMENTACIÓ AVALUABLE MITJANÇANT JUDICI DE VALOR

Aquest informe recull la valoració del Departament de Sistemes d'Informació del CSAPG en relació a la documentació inclosa en el sobres B de les propostes referents a l'expedient **CSAPG OB 2025/07**, referent a la contractació, mitjançant procediment obert subjecte a regulació harmonitzada i tramitació ordinària, del servei de suport informàtic extern 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**):

- CLICK-IT TECHNOLOGIES, S.L

La documentació presentada per aquesta proposta ha estat revisada per tal d'avaluar-la d'acord els criteris subjectes a un judici de valor establerts a l'apartat H del quadre de característiques.

Els criteris subjectius basats en judici de valor i apreciació tècnica, són els indicats en l'apartat H del Quadre de Característiques del concurs objecte d'aquest informe:

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 treball: un màxim de 30 punts.

- Organització equip assignat: un màxim de 15 punts
- Qualitat del servei: un màxim de 10 punts.
- Pla de transició i devolució del servei: un màxim de 5 punts.

b) Millores del servei: un màxim de 15 punts.

- Actualització de l'eina de ticketing de GLPI: un màxim de 5 punts.
- Eina monitorització visual de l'eina ticketing GLPI: un màxim de 5 punts.
- Sistema de contingència per assegurar l'atenció telefònica: un màxim de 5 punts.

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

a) Pla de treball

- **Organització equip assignat: un màxim de 15 punts**

La organització de l'equip assignat és un element clau en la valoració del pla de treball, i per tal de facilitar la comparació entre les diferents propostes, s'ha desglossat la puntuació màxima de 15 punts en els següents apartats, cadascun amb una puntuació màxima de 5 punts:

1) *Com s'adapta la organització de l'equip assignat, als requeriments de l'equip requerit segons el plec de condicions:*

En quant a la organització de l'equip assignat, en la proposta s'han avaluat els diferents nivells que integren l'equip de suport informàtic extern demanat pel CSAPG: servicedesk (CAU) in-situ, servicedesk remot, centre d'operacions, coordinador del servei, suport a l'administració de sistemes, suport a l'administració de bases de dades i suport de ciberseguretat.

En quant al dimensionament dels equips, la proposta de Click-IT descriu i s'adapta als requeriments sol·licitats a la licitació, des del punt de vista de recursos dedicats al CAU remot amb 2 tècnics dedicats, i al centre d'operacions s'ofereix un centre d'operacions format per 15 tècnics compartits amb altres clients, nova figura de un coordinador del servei amb dedicació in-situ total i service manager que podria assumir amb garanties totes les tasques recollides al plec tècnic.

Per tots aquests motius, en aquest apartat se li atorga la puntuació màxima a Click-IT de **5 punts**.

2) *Designació a priori dels professionals que hauran de cobrir l'equip assignat en cas d'absència:*

Respecte la cobertura dels tècnics assignats a l'equip en cas d'absència, la proposta de Click-IT pels tècnics del Servicedesk, consisteix en oferir un equip dedicat de 6 tècnics in-situ, amb backup d'un dels tècnics de servicedesk remot, amb un pla de formació continu i rotacions periòdiques, que pugui garantir que no hi haurà cap interrupció en el servei davant de qualsevol possible absència, encara que sigui per baixes mèdiques o circumstàncies extraordinàries sobrevingudes. Garantint que en cas de baixa mèdica sobrevinguda es disposarà de tècnic de backup en menys de 2,5h.

En quant a l'equip del centre d'operacions, en ser un equip de 15 tècnics compartit amb altres clients, hi ha suficients recursos per garantir els 2 tècnics que com a mínim requereix el servei, en la franja horària en la que no està operatiu l'equip dedicat de Servicedesk, però també amb el perfil proposat per tots ells, amb una formació mínima superior a la requerida en el plec de condicions.

Per aquests motius, en aquest apartat també se li atorga la puntuació màxima a Click-IT de **5 punts**.

3) Cobertura horària i equip de suport als tècnics assignats al servei:

Pel que fa a la cobertura horària de l'equip, la proposta de Click-IT garanteix la cobertura horària del CAU remot dedicat, essent de 16:30h a 19:00h de dilluns a divendres, així mateix també es garanteix la cobertura horària de l'equip de tècnics presencials, essent de 8h a 16:30h de dilluns a divendres. En quant a la cobertura horària del centre d'operacions, no hi ha cap limitació en funció de la franja horària, donat que els seus tècnics operen per tal d'assegurar la continuïtat del servei en modalitat 24x7.

A suport a l'administració de sistemes, administració de bases de dades i suport a la Ciberseguretat la cobertura es de 8x5 segons es demana en el plec de condicions.

Per aquest motiu, també en aquest apartat se li atorga la puntuació màxima a Click-IT de 5 punts.

- **Qualitat del servei: un màxim de 10 punts.**

1) Qualitat del servei

Un aspecte molt rellevant del Pla de treball és la valoració del pla de qualitat, de quins mecanismes han establert els proveïdors per assegurar la qualitat del servei, segons els paràmetre indicats en el plec tècnic.

Tal i com es descriu al quadre de característiques en la descripció dels criteris de valoració, aquest apartat es valora amb una puntuació màxima de 15 punts, i per l'assignació de la puntuació corresponent a cada proposta, es tindran en compte aspectes com el compliment dels acords de nivell de servei definits al plec de prescripcions tècniques, el circuit proposat de registre i tractament de peticions i incidències, i altres mesures que puguin contribuir a la millora contínua del servei en la búsqueda de la excel·lència.

En la proposta de Click-IT assoleix els objectius inicials definits pel CSAPG en quant als Acords de Nivell de Servei (ANS), tal i com es recull en el següent quadre:

Prioritat	Descripció	Temps màxim de resposta / escalat (TMR)	Temps màxim per inici d'intervenció (TMI)
Crítica (P1)	Incidències que afecten a serveis essencials del hospital, impeding l'atenció mèdica o l'operativitat del sistemes crítics.	15 minuts	30 minuts
Alta (P2)	Problemes greus que afecten a múltiples usuaris o sistemes clau, però que no detenen completament l'activitat.	30 minuts	1 hora
Mitja (P3)	Incidències que impacten en el treball d'un usuari o una àrea, però amb solucions alternatives disponibles.	1 hora	2 hores
Baixa (P4)	Consultes, sol·licituds de suport i problemes menors sense impacte crític.	4 hores	24 hores

A banda dels indicadors (ANS) amb caràcter contractual, la proposta de Click-IT també incorpora un bon conjunt d'indicadors a revisar mensualment, per tal de poder avaluar la productivitat i eficiència dels tècnics associats al servei, i que afecten principalment als altres aspectes avaluats en aquest apartat de qualitat de servei, que són la capacitat de resolució de les peticions i incidències, i la eficiència de l'equip de projecte en l'execució dels procediments de treball.

La proposta de Click-IT inclou un service manager del servei, que no només gestionarà l'equip tècnic assignat, sinó que també actuarà com a suport de segon nivell, determinarà accions preventives i evolutives, i proposarà i implementarà accions de millora orientades a la millora de la qualitat del servei.

En quant a mecanismes de seguiment del servei, la proposta de Click-IT també incorpora un bon número de reunions de servei, per tal d'afavorir una comunicació fluida entre tots els tècnics assignats al servei:

- *Reunions mensuals, amb Service Manager, amb enfoc tàctic i estratègic*
- *Reunions setmanals de coordinació operativa*
- *Revisió setmanal de indicadors de servei*
- *Reunions diàries cada matí del coordinador tècnic*
- *Informe mensual d'indicadors de servei*
- *informe anual detall i evolutiu mensual dels darrers 12 mesos*

Fent balanç de les diferents mesures proposades per establir un procediment eficaç de seguiment i millora contínua del servei, es considera del tot justificat atorgar la puntuació màxima de **10 punts** a Click-IT

- **Pla de transició i devolució del servei: un màxim de 5 punts.**

La proposta de Click-IT contempla un període de tres mesos de preparació i lliurament de documentació, un mes de transició i dos setmanes de solapament amb nou prestador de servei. Amb presència de tècnics in-situ, remot i service manager. Es detallen les fases i tasques del projecte, accions concretes i cronograma.

Per aquests motius, en aquest apartat també se li atorga la puntuació màxima a Click-IT de **5 punts**.

b) Millores del servei

- **Actualització de l'eina de ticketing de GLPI: un màxim de 5 punts.**

La proposta de Click-IT contempla l'actualització, configuració i desplegament de la eina de ticketing durant el primer mes de gestió del contacte. Passant de l'actual versió 9.3.1 a la 10.0.6. Inclou cronograma i detall de tasques.



Per aquests motius, en aquest apartat se li atorga la puntuació màxima a Click-IT de **5 punts**.

- **Eina monitorització visual de l'eina ticketing GLPI: un màxim de 5 punts.**

Click-IT proposa una millora de l'eina de ticketing, amb la instal·lació de la plataforma GRAFANA per monitoritzar, visualitzar i analitzar dades en temps real a través de gràfics interactius, taules i panells personalitzables.

Click-IT crearà dashboards dinàmics personalitzats explotant les dades recollides per GLPI que puguin ser d'interès per CSAPG i mostrant-les en un panell aplicant els filtres que siguin necessaris.

Per aquests motius, en aquest apartat se li atorga la puntuació màxima a Click-IT de **5 punts**.

- **Sistema de contingència per assegurar l'atenció telefònica: un màxim de 5 punts.**

Click-it proposa activar un circuit de trucades en la seva centraleta virtual, aquest circuit estarà configurat per les necessitat de CSAPG i disponible durant tota la durada del contracte, per tal de servir de sistema de contingència en el cas que no estigues operatiu el sistema d'atenció telefònica del CSAPG.

Per aquests motius, en aquest apartat se li atorga la puntuació màxima a Click-IT de **5 punts**.

Per tant, avaluats tots els criteris de valoració avaluables per judici de valor, així queda la taula de puntuacions:

Criteri de valoració	Puntuació màxima	Puntuació Click-IT
Pla de treball	30	30
Organització equip assignat	15	15
<i>Adaptació als requeriments del plec</i>	5	5
<i>Cobertura en cas d'absència</i>	5	5
<i>Cobertura horària</i>	5	5
Qualitat del servei	10	10
Pla de transició i devolució del servei	5	5
Millores del servei	15	15
Actualització de l'eina de ticketing	5	5
Eina monitorització visual de l'eina ticketing	5	5
<i>Sistema de contingència l'atenció telefònica</i>	5	5
Total	45	45

Es fa constar que l'empresa CLIK-IT supera la puntuació mínima de 22 punts per passar a la següent fase de valoració objectiva.

Per tot l'exposat, el Director sota-signant eleva el present informe a la Mesa de contractació, tot detallant la valoració exposada, amb el fi de que procedeixi d'acord amb la legislació vigent.

Vilafranca del Penedès, a la data de la signatura digital

Sr. Mariano Gutiérrez Coello
Director de Sistemes d'Informació
Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf