

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE L'ACORD MARC DE SUBMINISTRAMENT DE PROGRAMARI DE COPIES DE SEURETAT (*BACKUP*) I SERVEIS GESTIONATS DE *BACKUP*

De conformitat amb el que estableix l'article 116 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP), la subscripció de contractes per part de les administracions públiques requereix la tramitació prèvia de l'expedient corresponent, que ha d'iniciar l'òrgan de contractació motivant la necessitat del contracte. D'acord amb el que disposa l'article 28 de la LCSP, la naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el contracte projectat, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, s'han de determinar amb precisió, i se n'ha de deixar constància en la documentació preparatòria, abans d'iniciar el procediment encaminat a la seva adjudicació.

Segons el mateix article 116, en l'expedient s'ha de justificar:

- a) L'elecció del procediment de licitació.
- b) La classificació que s'exigeixi als participants.
- c) Els criteris de solvència tècnica o professional, i econòmica i financera, i els criteris que s'han de tenir en consideració per adjudicar el contracte (Segons l'article l'elecció de les fórmules s'ha de justificar en l'expedient), així com les condicions especials de la seva execució.
- d) El valor estimat del contracte amb una indicació de tots els conceptes que l'integren, inclosos sempre els costos laborals si n'hi ha.
- e) La necessitat de l'Administració que es vol satisfer mitjançant la contractació de les prestacions corresponents; i la seva relació amb l'objecte del contracte, que ha de ser directa, clara i proporcional.
- f) En els contractes de serveis, l'informe d'insuficiència de mitjans.
- g) La decisió de no dividir en lots l'objecte del contracte, si s'escau.

1. L'objecte de l'acord marc:

L'objecte del contracte és l'acord marc de subministrament, instal·lació i suport de programari de còpies de seguretat (*backup*) i servei gestionat de *backup* per entorns professionals TIC.

L'acord marc es divideix en els lots següents:

Lot 1 – Subministrament de llicències i serveis de manteniment de programari de còpies de seguretat.

Lot 2 – Servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat.

No s'estableix cap límit pel que fa al nombre d'empreses amb què es subscriurà el lot 1, ni s'estableix cap límit pel que fa al nombre de llicències de fabricant. Una mateixa empresa pot presentar oferta de llicències de diferents fabricants.

El lot 2 es subscriurà amb un màxim de cinc empreses.

L'objecte del contracte es detalla en el plec de prescripcions tècniques (PPT).

No s'està alterant l'objecte del contracte per evitar l'aplicació de les regles generals de contractació.

CPV del contractes basats:

Lot 1 – Subministrament de llicències i serveis de manteniment de programari de còpies de seguretat:

CPV: 48900000-7 Paquets de software i sistemes informàtics diversos.

Lot 2 – Servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat:

CPV: 72000000-5 Serveis TI: consultoria, desenvolupament de software, Internet i suport.

2. **La qualificació dels contractes basats**

El contractes basats s'han de qualificar de subministrament: lot 1 —subministrament de llicències i serveis de manteniment de programari de còpies de seguretat—, o de serveis: lot 2 —serveis gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat—, segons el que estableixen els articles 16 i 17 de la LCSP, per a la determinació de les normes que s'han d'observar en la seva adjudicació.

3. **La divisió en lots de l'acord marc:**

L'objecte de l'acord marc es divideix en dos lots independents:

Lo1 1 – Subministrament de llicències i serveis de manteniment de programari de còpies de seguretat.

Lot 2 – Servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat.

Les prestacions dels lots 1 i 2 estan vinculades o són complementàries; és a dir, tenen una relació material directa. Les prestacions estan dirigides a la satisfacció d'una determinada necessitat: la protecció de les dades, mitjançant còpies de seguretat, que garanteixin la seva recuperació davant esborrats accidentals o amenaces internes i/o externes (*ransomware*). Tanmateix, són prestacions de naturalesa diferent i independents entre sí. L'òrgan de contractació gaudeix d'un ampli marge per decidir si les agrupa (o no) en un sol contracte. En aquest sentit, la divisió en lots es justifica per la diferent naturalesa dels objectes contractuals. Aquesta divisió, a més, es considera suficient per facilitar l'accés a les pimes.

4. **La necessitat i idoneïtat de l'acord marc:**

L'acord marc és necessari per al compliment i la realització de les finalitats institucionals del Consorci Localret i especialment dels ens locals consorciats. La naturalesa i extensió de les necessitats que pretenen cobrir-se mitjançant el contracte projectat, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les, es concreten en racionalitzar i ordenar la contractació, per part dels ens locals que formen part del Consorci, dels instruments necessaris per protegir les dades, mitjançant còpies de seguretat, que permetin la seva restauració/recuperació en

cas de pèrdua.

5. **La insuficiència de mitjans:**

El Consorci Localret no disposa dels mitjans personals i materials (infraestructures, tecnologia...) adequats per prestar els serveis objecte dels contractes basats.

6. **El pressupost base de licitació i el valor estimat de l'acord marc:**

El pressupost base de licitació (límit màxim total que poden comprometre els òrgans de contractació dels contractes basats) és de 3.000.000,00 euros, inclòs l'IVA (3.630.000,00 euros, inclòs l'IVA):

Lot 1 – Subministrament de llicències i manteniment de programari de còpies de seguretat:

Pressupost/1 any	Pressupost/ 2 anys
700.000,00 €	1.400.000,00 €

Lot 2 – Servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat:

Pressupost/1 any	Pressupost/ 2 anys
800.000,00 €	1.600.000,00 €

La quota corresponent actual de l'IVA és el 21 %.

Segons el que estableix l'article 100.3 de la LCSP, amb caràcter previ a la tramitació d'un acord marc o d'un sistema dinàmic d'adquisició no és necessari que s'aprovi un pressupost base de licitació.

El pressupost base de licitació es desglossa de la manera següent:

Lot 1 – Subministrament de llicències i manteniment de programari de còpies de seguretat:

Costos directes	1.134.000,00 €
Costos indirectes	266.000,00 €
Despeses general (13%)	182.000,00 €
Benefici industrial (6%)	84.000,00 €
Total	1.400.000,00 €

Lot 2 – Servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat:

Costos directes	1.296.000,00 €
Costos indirectes	304.000,00 €
Despeses general (13%)	208.000,00 €
Benefici industrial (6%)	96.000,00 €
Total	1.600.000,00 €

No s'indiquen de manera desglossada i amb desagregació de gènere i categoria professional els costos salarials, atès que el cost dels salaris de les persones ocupades per a la seva execució no forma part del preu total del contracte (Resolució núm. 633/2019 del TACRC), i perquè, en qualsevol cas, els convenis laborals de referència preveuen explícitament la igualtat efectiva entre dones i homes.

El valor estimat de l'acord marc, a efectes de determinar el procediment d'adjudicació, la publicitat i la competència de l'òrgan de contractació, d'acord amb el que estableix l'article 101 de la LCSP, calculant la seva durada inicial (2 anys) i les pròrrogues eventuais del contracte (2 anys), és de 6.000.000,00 euros, exclòs l'IVA (7.260.000,00 euros, inclòs l'IVA):

Lot 1 – Subministrament de llicències i manteniment de programari de còpies de seguretat: 2.800.000,00 €, exclòs l'IVA:

Durada inicial	Possibles pròrrogues	Valor estimat
1.400.000,00 €	1.400.000,00 €	2.800.000,00 €

Lot 2 – Servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat: 3.200.000,00 €, exclòs l'IVA:

Durada inicial	Possibles pròrrogues	Valor estimat
1.600.000,00 €	1.600.000,00 €	3.200.000,00 €

El valor estimat és el valor màxim estimat exclòs l'IVA del conjunt de contractes basats previstos durant la vigència de l'acord marc: els efectes de l'acord marc s'esgotaran una vegada assolit aquest import ([STJUE C-216/17](#)).

7. **La durada de l'acord marc:**

L'acord marc tindrà una durada màxima de quatre anys, incloses les possibles pròrrogues, comptats des de l'endemà de la formalització o des de la data concreta que s'indiqui en el contracte:

- Dos anys de durada inicial.
- Dues pròrrogues d'un any. Les pròrrogues les acordarà l'òrgan de contractació i seran obligatòries per a les empreses, sempre que el seu preavís es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de durada de l'acord marc.

8. El procediment d'adjudicació:

L'adjudicació del contracte es realitzarà mitjançant procediment obert, de conformitat amb el que estableix l'article 131.2 de la LCSP.

La utilització del procediment obert és lliure per a l'òrgan de contractació: tractant-se d'un procediment ordinari, no es requereix una especial justificació del procediment utilitzat per a l'adjudicació del contracte, sempre que es respectin les normes relatives a la forma d'utilització del mateix.

L'expedient es tramitarà de forma ordinària, sense reducció de terminis.

9. Les condicions d'aptitud i els criteris de solvència:

Raons d'índole tècnica i de garantia de l'execució de la prestació aconsellen l'habilitació empresarial, solvència econòmica i financera i tècnica o professional requerides en els plecs.

Els criteris de capacitat i solvència que s'han fixat en els plecs són:

a) Solvència econòmica i financera:

Els licitadors hauran d'acreditar la solvència econòmica i financera, mitjançant el volum anual de negocis en l'àmbit a què es refereix el contracte, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari.

El volum anual de negoci, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles, que han d'acreditar les empreses licitadores del lot 1 ha de ser almenys de 250.000,00 €.

El volum anual de negoci, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles, que han d'acreditar les empreses licitadores del lot 2 ha de ser almenys de 300.000,00 €.

El requeriment de solvència econòmica i financera té caràcter selectiu.

b) Solvència tècnica o professional:

1. Haver realitzat serveis del mateix tipus o naturalesa al que correspongui a l'objecte del contracte en el curs dels tres últims anys, l'import acumulat dels quals sigui igual o superior a:

Lot 1 – Subministrament de llicències i serveis de manteniment de programari de còpies de seguretat: 50.000,00 euros.

Lot 2 – Servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat: 100.000,00 euros.

Tots els criteris seleccionats estan vinculats a l'objecte del contracte, són proporcionals al mateix, i es preveuen als articles 87 a 91 de la LCSP. Els criteris de solvència s'han dissenyat per facilitar, en particular, la participació de les petites i mitjanes empreses (pimes).

10. Els criteris d'adjudicació de l'acord marc:

Lot 1 – Subministrament de llicències i serveis de manteniment de programari de còpies de seguretat:

No s'estableixen criteris d'adjudicació, considerant que no s'estableix cap límit pel que fa al nombre d'empreses amb què es subscriurà el lot 1, ni tampoc no s'estableix cap límit pel que fa al nombre de llicències de fabricant.

Lot 2 – Servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat:

L'adjudicació s'efectuarà utilitzant una pluralitat de criteris sobre la base de la millor relació qualitat-preu.

Els criteris d'adjudicació estan suficientment especificats, atès que s'han fixat, de manera ponderada, amb concreció –els seus requisits, límits, modalitats i característiques, així com la seva vinculació necessària amb l'objecte del contracte–.

1. Criteris d'adjudicació la quantificació dels quals depèn d'un judici de valor, fins a un màxim de 45 punts:

1.1. Especificacions tècniques del servei, fins a un màxim de 20 punts:

Es valoraran les especificacions tècniques del servei gestionat de *backup* ofert. En concret, es valoraran els paràmetres tècnics del servei, les garanties de disponibilitat i seguretat que s'ofereixin per part del programari i dels servidors on s'allotgin les còpies.

Les empreses licitadores hauran de presentar un pla d'actuació davant d'incidents.

La proposta haurà de contenir el detall dels proveïdors externs i les seves especificacions tècniques, així com dels mitjans personals necessaris, amb una breu descripció de les funcions assignades a cada treballador adscrit.

Es tindrà en compte l'ordre i claredat de la solució tècnica del servei, i la seva concreció.

Justificació del criteri:

La millora de les especificacions tècniques té una clara incidència en la millor prestació del servei; en concret, pel que a la les garanties de disponibilitat i seguretat, atès que la finalitat del servei és garantir la disponibilitat d'una còpia de seguretat i la recuperació dels fitxers perduts i la seva restauració al seu estat de funcionament normal anterior a l'incident. En aquest sentit, la millor qualitat de l'equip de gestió (proveïdors externs i mitjans personals adscrits) té incidència en una resposta més professional i adequada a les necessitats.

1.2. Monitorització del servei, fins a un màxim de 15 punts:

Es valorarà la proposta de metodologia de monitorització i control del servei. En concret, es valoraran els sistemes d'alerta i el protocol d'actuació de la monitorització, i la concreció, adequació i idoneïtat dels indicadors de seguretat del servei. També es

valorarà la monitorització que permeti reduir els costos de la solució i controlar la despesa del projecte de manera continua.

La proposta metodològica haurà d'incloure, almenys, un esquema o diagrama sinòptic del sistema proposat, així com dels mitjans personals necessaris, amb una breu descripció de les funcions assignades a cada treballador adscrit.

Es tindrà en compte l'ordre i claredat de la proposta de monitorització del servei, i la seva concreció.

Justificació del criteri:

D'una banda, la monitorització del servei facilita la detecció d'activitat anormal que pot ser deguda a un ús inapropiat del servei; d'una altra, permet adequar les dimensions del servei contractat a l'ús real que es fa, obtenint una reducció de costos permanent.

1.3. Accions proactives de manteniment, fins a un màxim de 5 punts:

Es valorarà la proposta de manteniment del servei de *backup* gestionat amb accions proactives. En concret, es valorarà l'adequació del protocol d'actuació, i la concreció, adequació i idoneïtat de les accions per garantir la seguretat del servei.

La proposta metodològica haurà d'incloure, almenys, un esquema o diagrama sinòptic de les accions proposades, així com dels mitjans personals necessaris, amb una breu descripció de les funcions assignades a cada treballador adscrit.

Es tindrà en compte l'ordre i claredat de la proposta d'actuació, i la seva concreció.

Justificació del criteri:

El manteniment del servei és rellevant per garantir la seva seguretat. La contínua evolució tecnològica, l'aparició de millores o la resolució d'errors del programari requereixen una contínua actuació per part del gestor del servei. Les accions proactives de manteniment permeten preveure fallades i aturades inesperades del servei que podrien ser costoses i interrompre les operacions. A més, allarguen la vida útil dels equips i maquinari, reduint costos de substitució.

1.4. Informes del servei gestionat, fins a un màxim de 5 punts:

Es valorarà fins a 5 punts els informes del servei. Es valorarà que siguin personalitzables i que la presentació de les dades permetin facilitar la revisió del consum de *backup* i les dades de facturació. Informes en línia mensuals on es poden consultar els gigabytes GB ocupats i la despesa prevista.

Justificació del criteri:

La disponibilitat d'informes del servei permet a l'entitat veure quin ús està fent del servei i valorar la necessitat de la seva ampliació o reducció, en cas que sigui necessari. Si aquests informes són personalitzables, l'entitat podrà demanar que apareguin aquells paràmetres que consideri més susceptibles de patir increments o que afectin a punts que impliquin una modificació de contracte.

Els informes de seguiment del servei gestionat permeten avaluar el rendiment del mateix, garantint que aquest compleixi amb els objectius establerts. També poden ajudar a identificar problemes o àrees de millora del servei i prendre decisions informades sobre canvis o optimitzacions del servei. Per últim, permeten mantenir una comunicació transparent i clara entre el proveïdor de serveis i l'entitat, el que pot ajudar a mantenir una relació sòlida i de confiança.

2. Criteris d'adjudicació quantificables mitjançant la mera aplicació de fórmules, fins a un màxim de 55 punts:

2.1. Còpies granulars, fins a un màxim de 15 punts:

Es valorarà que la solució faciliti l'accés a la informació per part dels usuaris i la capacitat dels mateixos per recuperar els seus fitxers.

- Permetre accés: 10 punts.
- Doble factor d'autenticació: 5 punts.

Justificació del criteri:

La recuperació granular permet que els usuaris puguin recuperar els arxius concrets ràpidament sense necessitat de sol·licitar el suport del licitador. Aquesta facilitat dona agilitat i autonomia als usuaris a l'hora de recuperar qualsevol arxiu. És important permetre l'accés a la informació de l'usuari perquè el dota de control i autonomia sobre les seves dades sense dependre del proveïdor de serveis per a la recuperació de les mateixes i les pot recuperar en qualsevol moment que ho requereixi. A més, en alguns casos els proveïdors de serveis poden cobrar tarifes addicionals per la recuperació de les dades de les còpies de seguretat, pel que si l'usuari disposa d'accés a les mateixes, pot evitar càrrecs addicionals. L'autenticació de dos factors és important per proporcionar una capa addicional de seguretat per protegir el compte en línia, ajudant a prevenir el robatori d'identitat, la suplantació i altres tipus de frau en línia.

2.2. Temps de restauració de còpies en horari mínim laborable de 9:00 h a 18:00 h, fins a un màxim de 10 punts:

El temps de restauració màxim des de la petició de l'entitat és de 2h. Es valorarà la reducció del temps de restauració de còpies comptat des del moment en que es sol·licita la restauració fins al moment en que s'inicia aquesta:

- Inferior a 30 minuts laborables: 10 punts.
- Entre 30 minuts i 1 hora laborable: 5 punts.

Justificació del criteri:

Un menor temps de recuperació/restauració és un avantatge, ja que permetrà a les entitats mantenir o reprendre abans la seva activitat normal. La reducció del temps de restauració de còpies de seguretat és avantatjosa perquè minimitza el temps d'inactivitat del sistema, el que és essencial per a les entitats i les organitzacions que depenen del seu sistema per a reprendre la seva activitat, seguir funcionant sense interrupció i

minimitzar l'impacte d'un incident en la productivitat i les operacions. També es considera un avantatge perquè redueix la pèrdua de dades: quan les còpies de seguretat es poden restaurar ràpidament, es redueix la possibilitat de la seva pèrdua. Si hi ha una fallada del sistema, una restauració ràpida pot ajudar a minimitzar la quantitat de dades que es perden.

2.3. Ampliació de l'horari de suport laborable de 9:00 h. a 18:00 h., fins a un màxim de 10 punts:

Es valorarà ampliar l'horari de suport en dies laborables:

- Ampliar el servei de suport a 24 h.: 10 punts.
- Ampliar el servei de suport a 12 h o més (< 24 h.): 5 punts.

Justificació del criteri:

Ampliar l'horari de suport es considera un avantatge, ja que permetrà a les entitats disposar de més temps per comunicar incidències, sol·licitar informació i resoldre dubtes. També permetrà actuar de manera més immediata en cas de tenir un incident que requereixi la intervenció del proveïdor del servei. És important que l'horari de suport d'un proveïdor sigui el més ampli possible perquè permet a les entitats disposar de major disponibilitat per a obtenir assistència o resoldre problemes, fet que augmentarà la satisfacció de les organitzacions. Disposar d'un horari de suport més ampli permet disposar d'una solució més ràpida als problemes, reduint el temps d'inactivitat de l'entitat.

2.4. Restauracions il·limitades, 10 punts:

Es valorarà que s'ofereixin restauracions il·limitades de les dades.

Justificació del criteri:

Les restauracions il·limitades asseguren a l'entitat que no hi haurà cap cobrament extra si els usuaris fan moltes peticions de restauració de dades. Permet fixar el cost del contracte, sense variacions. La tarificació per restauració de còpies de seguretat és un model de preus en el qual el proveïdor de serveis de còpies de seguretat cobra al client per cada restauració de dades que es realitza. Aquesta tarificació pot tenir alguns avantatges, com la reducció de costos per als clients que no realitzen moltes restauracions, ja que només pagaran per les restauracions que necessitin, però també pot tenir el desavantatge d'incentivar als clients a no realitzar restauracions freqüents, que podria provocar una pèrdua de dades o problemes de restauració en cas de desastre. Per aquests motius, les restauracions il·limitades garanteixen les entitats fixar el cost del contracte i ajustar-lo als seus pressupostos.

2.5. Eina de *ticketing*: 10 punts.

Es valorarà disposar d'una eina de *ticketing* per a la comunicació de les incidències.

Justificació del criteri:

L'eina de *ticketing* permet traslladar les peticions en qualsevol horari i facilita tota la informació de l'històric de peticions i incidències, així com la informació de l'estat de la incidència oberta per l'entitat i les actuacions fetes per resoldre-la. Per això, disposar d'aquesta eina es considera un clar avantatge. Disposar d'una eina de *ticketing* en el servei de suport a les entitats pot oferir múltiples avantatges, tals com millorar l'organització, la comunicació, l'anàlisi de dades i la qualitat del servei. Les entitats i el personal de suport del proveïdor poden crear, assignar i fer seguiment dels tiquets de suport, la qual cosa augmenta l'eficiència del suport. A més, aquestes eines milloren la comunicació entre ambdues parts, mantenen un registre clar dels problemes i solucions, i ofereixen actualitzacions sobre l'estat dels tiquets. La informació recopilada pot ser analitzada per millorar el servei i l'experiència del client. En general, les eines de *ticketing* són útils per a qualsevol empresa que ofereixi serveis de suport al client.

De conformitat amb el que estableix l'art. 146.3 de la LCSP, en el lot 2 s'estableix un llinar del 50 per cent de la puntuació en el conjunt dels criteris per ser adjudicatària de l'acord marc.

3. **Paràmetres objectius que han de permetre identificar els casos en què una oferta es consideri anormal**

No es preveuen paràmetres que hagin de permetre identificar els casos en què una oferta (de l'acord marc) es consideri anormal.

4. **Criteris d'adjudicació dels contractes basats**

Lot 1 – Subministrament de llicències i serveis de manteniment de programari de còpies de seguretat:

Els òrgans de contractació dels contractes basats hauran d'indicar en la invitació els criteris d'adjudicació específics per a la seva adjudicació. Els criteris d'adjudicació dels contractes basats hauran d'estar referits a:

1. **Preu ofert.** Se li assignarà una puntuació d'entre 35 i 100 punts:

El preu del contracte basat es podrà formular tant en termes de preus aplicables a un tant alçat com en termes de preus unitaris referits a la volumetria o ús; per exemple, preu per *gigabyte* GB transferit des dels sistemes de l'empresa contractista, per GB ocupat en els servidors de l'empresa adjudicatària segons el destí de les dades (*on premise* o al núvol), per accessos requerits... En cas que el preu es formuli en termes de preus unitaris, s'haurà d'assignar una puntuació ponderada a cadascun dels preus, d'entre els punts assignats al criteri.

Fórmula:

= [Puntuació assignada] * (preu de licitació - preu ofert / preu de licitació - millor preu ofert).

Justificació de la fórmula:

La fórmula proposada puntua amb zero punts l'oferta que iguala el preu de licitació, atribueix la millor puntuació a l'oferta més baixa, les modulacions establertes no poden qualificar-se d'arbitràries o discriminatòries, no s'aprecia una reducció significativa en els marges entre l'oferta més cara i la més econòmica, ni tampoc marges desproporcionats en la puntuació entre les ofertes. La valoració s'efectua sobre la baixa que es realitza respecte del preu de licitació.

2. Formació. Entre 10 i 40 punts:

Es valorarà la durada i la modalitat de la formació:

- Durada. Se li assignarà una ponderació del 50% dels punts assignats al criteri.
- Modalitat presencial. Se li assignarà una ponderació del 50%.
- Modalitat en línia. Una ponderació del 30%.

Justificació del criteri:

La millor formació als usuaris/usuàries té incidència en una millor execució del contracte: la formació als usuaris millora l'eficiència i l'execució dels contractes, redueix errades i problemes causats per la manca de coneixements o habilitats i millora la seguretat de la informació en oferir formació en ciberseguretat.

3. Temps de resposta del centre de suport. Entre 5 i 20 punts:

Es valorarà el temps de resposta del centre de suport:

- Inferior a 3 h. laborables. Se li assignarà el 100% dels punts assignats al criteri.
- Entre 3 i 6 h. laborables. Se li assignarà el 50%.

Justificació del criteri:

Un menor temps de resposta és un avantatge, ja que ha de permetre resoldre abans la incidència, i, si és el cas, mantenir i/o reprendre abans la seva activitat normal.

4. Ampliació de l'horari laborable de suport (mínim, de 9 a 14 h.). Entre 5 i 20 punts:

Es valorarà ampliar l'horari laborable de suport:

- Ampliació $\pm$ 6 hores: Se li assignarà el 100% dels punts assignats al criteri.
- Ampliació $\pm$ 3 hores: Se li assignarà el 50%.

Justificació del criteri:

Ampliar l'horari de suport es considera un avantatge, ja que permetrà a les entitats disposar de més temps per comunicar incidències, sol·licitar informació i resoldre dubtes. També permetrà actuar de manera més immediata en cas de tenir un incident que requereixi la intervenció del proveïdor del servei. És important que l'horari de suport d'un proveïdor sigui el més ampli possible perquè permet a les entitats disposar de major disponibilitat per a obtenir assistència o resoldre problemes, fet que augmentarà la satisfacció de les organitzacions. Al disposar d'un horari de suport més ampli, es pot

disposar d'una solució ràpida als problemes, el que pot reduir el temps d'inactivitat de l'entitat.

5. Eina de *ticketing*. Entre 5 i 15 punts:

Es valorarà disposar d'una eina de *ticketing* per a la comunicació de les incidències.

Justificació del criteri:

Disposar d'una eina de *ticketing* en el servei de suport a les entitats pot oferir múltiples avantatges, tals com millorar l'organització, la comunicació, l'anàlisi de dades i la qualitat del servei. Les entitats i el personal de suport del proveïdor poden crear, assignar i fer seguiment dels tiquets de suport, la qual cosa augmenta l'eficiència del suport. A més, aquestes eines milloren la comunicació entre ambdues parts, mantenen un registre clar dels problemes i solucions, i ofereixen actualitzacions sobre l'estat dels tiquets. La informació recopilada pot ser analitzada per millorar el servei i l'experiència del client. En general, les eines de *ticketing* són útils per a qualsevol empresa que ofereixi serveis de suport al client.

6. Termini d'implantació. Entre 5 i 10 punts:

Es valorarà la reducció del termini d'implantació.

Fórmula:

= [Puntuació assignada] * (termini màxim – termini ofert / termini màxim – millor termini ofert).

Aquest criteri només es podrà utilitzar en el cas de contractes d'instal·lacions noves o amb canvi de fabricant.

Justificació del criteri:

La reducció del termini d'implantació de la solució es considera un clar avantatge, perquè permetrà disposar abans de la protecció davant incidents.

Quan s'utilitzi un únic criteri, aquest haurà de ser el del preu ofert. La resta de criteris sempre s'acompanyaran del criteri preu.

Lot 2 – Servei gestionat i monitoritzat de còpies de seguretat:

Els contractes basats s'adjudicaran d'acord amb els criteris d'adjudicació següents:

- 40 % de la puntuació, la puntuació obtinguda en l'acord marc.

S'aplicarà la fórmula següent per obtenir la puntuació:

= 40 * (puntuació obtinguda en l'acord marc / valoració obtinguda en l'acord marc de l'oferta millor puntuada).

- L'altra 60 % de la puntuació, el preu ofert.

El preu del contracte basat es podrà formular tant en termes de preus aplicables a un tant alçat com en termes de preus unitaris referits a la volumetria o ús; per exemple, preu per TB transferit des dels sistemes de l'empresa contractista, per TB ocupat en els servidors de l'empresa adjudicatària segons el destí de les dades (*on premise* o al núvol), per accessos requerits... En cas que el preu es formuli en termes de preus unitaris, s'haurà d'assignar una puntuació ponderada a cadascun dels preus, d'entre els punts assignats al criteri.

Fórmula:

= $60 * (\text{preu de licitació} - \text{preu ofert} / \text{preu de licitació} - \text{millor preu ofert})$.

Justificació de la fórmula:

La fórmula proposada puntua amb zero punts l'oferta que iguala el preu de licitació, atribueix la millor puntuació a l'oferta més baixa, les modulacions establertes no poden qualificar-se d'arbitràries o discriminatòries, no s'aprecia una reducció significativa en els marges entre l'oferta més cara i la més econòmica, ni tampoc marges desproporcionats en la puntuació entre les ofertes. La valoració s'efectua sobre la baixa que es realitza respecte del preu de licitació

5. **Clàusules i criteris socials i mediambientals**

De conformitat amb el que estableix l'article 1.3 de la LCSP, en tota la contractació pública s'han d'incorporar de manera transversal i preceptiva criteris socials i mediambientals sempre que tinguin relació amb l'objecte del contracte.

Els criteris socials i mediambientals es detallen en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP).

Eva Guijarro
Cap de l'Àrea de Transformació digital i
tecnologies

Joan Bosch
Cap de l'Àrea de Contractació