

CRITERIS PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU, ADAPTATIU I EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA MULTICANAL DE PACIENTS EL MEU VALL D'HEBRON

CRITERIS DE VALORACIÓ AUTOMÀTICA - Valoració màxima 55 punts

Per a l'adjudicació del servei de suport i manteniment preventiu, correctiu, adaptatiu i evolutiu de la Solució Multicanal de Gestió Assistencial (El Meu Vall d'Hebron) a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron, s'utilitzaran els criteris de valoració següents:

1. Criteri econòmic. Valoració màxima 30 punts

La puntuació es realitzarà segons la següent fórmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Import de Licitació

Per a la determinació de les ofertes incurses en baixes anormals restem a allò que es disposa a l'annex 6 del PCAP.

En cas d'ofertes considerades anormalment baixes l'òrgan de contractació sol·licitarà a l'empresa licitadora un informe justificatiu de l'oferta econòmica presentada per a la seva valoració. En cas que la informació rebuda no expliqui satisfactòriament el baix nivell dels preus o costos proposats, l'empresa licitadora quedarà automàticament exclosa del procés de licitació.

Tots els càlculs es faran amb imports sense IVA.

2. Criteris objectius. Valoració màxima: 25 punts

2.1 Increment de la borsa d'hores anual

Increment (en hores)	Punts
cap	0
entre 1 i 100	2
entre 101 i 199	5
mes de 199	10

2.2 Reducció del temps màxim de la fase de transició:

Temps màxim ofert	Punts
1 mes	0
< 15 dies	5

2.3 Reducció del temps màxim de la fase d'adaptació:

Temps màxim ofert	Punts
1 mes	0
< 15 dies	5

2.3 Reducció del temps màxim de la fase de devolució:

Temps màxim ofert	Punts
1 mes	0
< 15 dies	5

CRITERIS DE VALORACIÓ SOTMESOS A JUDICI DE VALOR - Valoració màxima 45 punts

Es valoraran les aportacions dels licitadors als apartats que tot seguit es detallen. El mínim indispensable definit en el plec de clàusules tècniques que no serà puntuat.

Com a regla general, en les licitacions de contractes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic, amb una pluralitat de criteris de valoració, 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 i subcriteri en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, i posteriorment s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent, i s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'Oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua

VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

Perquè una oferta sigui considerada tècnicament viable, haurà d'obtenir almenys **23 punts** (51%). Els criteris 1 i 4 es desglossen en subcriteris per tal de facilitar una valoració més objectiva i homogènia. Cada subcriteri s'avaluarà individualment i la puntuació final del criteri serà la suma de les seves parts.

1. Metodologia de Treball i model proposat: **10 punts**
 - 1.1 Descripció dels processos de comunicació d'incidències, identificació i categorització, assignació de l'equip responsable, seguiment de tasques realitzades i notificació del tancament i solució **(3 punts)**
 - 1.2 Planificació i model d'organització del servei, amb la definició dels rols, quina és la seva responsabilitat dins del projecte pel servei de suport transversal, manteniment evolutiu i recuperació 24x7 **(3 punts)**
 - 1.3 Descripció dels procediments per assumir el servei de suport transversal, manteniment evolutiu i recuperació 24x7, definint les tasques operatives, fases i fluxos de treball **(4 punts)**
- 2 Pla de devolució del servei. Es valora el circuit de devolució una vegada exhaurit el període manteniment en cas de canvi de proveïdor, com està previst transferir el coneixement en base a manual, codis, configuracions i informes. Quins riscos i mesures correctives ofereix per tal de garantir la continuïtat del servei, i el detall de terminis i dates per dur a terme la devolució. **5 punts**
- 3 Pla de recepció de recepció del servei. Es valora el circuit de recepció una vegada exhaurit el període de manteniment en cas de canvi de proveïdor, definint quines validacions i checklist es portaran a terme, establint les responsabilitats de la transferència del coneixement, amb els contactes. Quines proves es faran per verificar que la recepció ha estat correcta, incloent-hi indicadors de compliment, informes i acta de presa del servei. **5 punts**
- 4 Equip de recursos humans que s'assignaran de forma permanent al contracte: **9 punts**
 - 4.1 Adequació del perfil professional i rol assignat dins l'equip de projecte **(2 punts)**
 - 4.2 Experiència prèvia del professional demostrable en projectes similars i coneixement de les tecnologies utilitzades en la plataforma multicanal El Meu Vall d'Hebron **(3 punts)**
 - 4.3 Certificacions tècniques i formació específica en tecnologies directament lligades a les utilitzades en la plataforma multicanal El Meu Vall d'Hebron **(3 punts)**
 - 4.4 Dedicació del professional en el projecte (total/parcial) **(1 punt)**
- 5 Metodologia de control de qualitat i proves: Es valorarà la qualitat del pla de QA, els mecanismes de testing automatitzat, proves de regressió, i procediments d'acceptació. Definició del pla QA, amb estratègies a seguir, cobertura i procediments, amb quina freqüència es dura a terme i quin serà l'abast de les proves de regressió. **3 punts**
- 6 Model de control de versions i desplegaments: Es valorarà la proposta de gestió de versions, pujades a preproducció, validació de les versions i desplegament segur. Com serà l'estratègia de desplegament de noves versions, incloent-hi el procediment de preproducció, validacions que tot funciona correctament, processos de rollback en cas de fallida en el desplegament, gestió de les còpies de seguretat i com es farà la comunicació de les novetats incloses a les versions. Us d'eines per tal de traçar i seguir el registre de tots els canvis i desplegaments. **4 punts**
- 7 Innovació i valor afegit en la prestació del servei: Es valoraran aportacions addicionals, com la creació de quadres de comandament i KPIs, informes d'ús automatitzats, visualització de dades, suport a integracions amb d'altres sistemes més enllà dels especificats en el plec de prescripcions tècniques, i proposta de noves funcionalitats innovadores no demanades pel propi centre. **1 punt**

- 8 Periodicitat i qualitat dels informes de servei: Es valorarà la proposta de contingut, format i freqüència dels informes de servei, donant importància a la claredat, estructuració i informació rellevant dels mateixos. Establir la periodicitat amb la qual s'enviaran, indicadors que hi formaran part i seguiment dels SLA vinculats a les incidències. **3 punts**
- 9 Pla de formació i transferència del coneixement: Es valorarà la formació prevista per al personal intern i el pla de documentació tècnica i funcional per totes les noves funcionalitats, quina és l'estratègia per fer la formació, incloent-hi sessions pràctiques, gravacions i recursos disponible pel personal intern. **3 punts**
- 10 Propostes de millora tecnològica o funcional: Es valoraran propostes concretes per tal de millorar la plataforma (rendiment i optimització, UX i accessibilitat, integració amb nous sistemes i serveis, automatització de processos o qualssevol altra nova funcionalitat que impacti positivament en la plataforma tecnològica). **2 punts**

Adicionalment, s'han establert llindars mínims de puntuació per a cadascun dels criteris i subcriteris per sota dels quals, si cap de les valoracions tècniques l'assoleix, no s'aplicarà la fórmula anterior. Els llindars establerts són els següents:

Criteri subjectiu a valorar i puntuar	1.1	1.2	1.3	2	3	4.1	4.2	4.3	4.4	5	6	7	8	9	10
Puntuació màxima del criteri	3	3	4	5	5	2	3	3	1	3	4	1	3	3	2
Llindar mínim de puntuació	2	2	2	3	3	1	2	2	0	2	2	0	2	2	1

Barcelona, 24 d'octubre de 2025

Sra. Susanna Aussó Trias

Directora de Sistemes de la Informació i Suport a la Decisió