

**Exp.** 18-0125

**Tipus:** serveis

**Procediment:** Obert subjecte a regulació harmonitzada

**Objecte:** Serveis d'Outsourcing per l'execució i el suport a la gestió de les tecnologies de la informació per a l'Hospital Clínic de Barcelona

**Promotor:** Direcció de Sistemes d'Informació

## INFORME DE NECESSITAT I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

### I.- Antecedents

La Direcció de Sistemes d'Informació de l'Hospital Clínic de Barcelona (en endavant DSI) té assignada, entre d'altres funcions, la prestació de serveis informàtics i de comunicacions de l'Hospital Clínic de Barcelona (en endavant HCB), mitjançant medis propis i aliens. En particular li correspon el desenvolupament i adquisició d'aplicacions i sistemes d'informació per a l'HCB, i el seu manteniment i suport posterior, d'acord amb les especificacions funcionals i necessitats de l'HCB.

En l'exercici de les seves funcions, la DSI té entre les seves competències garantir una millor prestació dels serveis oferts, mitjançant l'ampliació i millores dels sistemes d'informació.

### II.- Necessitat, idoneïtat i naturalesa del contracte

En l'actualitat està implantat a l'HCB un model de serveis gestionats, sota el que s'haurà de regir la solució tècnica definida per l'empresa adjudicatària.

Els serveis d'Outsourcing per l'execució i el suport a la gestió de les tecnologies de la informació, són necessaris per a permetre orientar la funció informàtica cap a un model de servei, basat en un catàleg de serveis i uns acords de nivell de servei (ANS), des de la DSI de l'HCB cap a les àrees usuàries, que defineixi les relacions entre els diferents agents que hi intervenen i reguli les activitats en sistemes.

A tal fi, l'HCB té necessitat de contractar els serveis esmentats per garantir la normal activitat del seus centres i addicionalment per tal d'assolir els següents objectius:

- a. **Orientació a Resultats i garantia de la qualitat del servei.** L'HCB es planteja com a objectiu prioritari que el proveïdor adjudicatari demostrï una clara orientació a resultats (**termini + cost** > producte) en tot el seu plantejament, així com la seva capacitat d'alinejar la qualitat del servei proporcionat amb els objectius de qualitat que la Direcció de Sistemes d'Informació de l'HCB té acordats amb els seus usuaris (Acords de Nivell de Servei – ANS).
- b. **Assolir l'excel·lència operativa del servei.** El proveïdor adjudicatari ha d'ajudar amb la consolidació de la implantació de les millors pràctiques de gestió de les TI, en concordança amb el procés d'implantació del model de processos ITIL a la mateixa Direcció de Sistemes d'Informació de l'HCB, integrant-se perfectament en els processos i eines establerts internament. S'espera que el proveïdor aportï l'expertesa necessària i especialització tecnològica, que garanteixin la imprescindible aportació de valor a la funció de la DSI i la disponibilitat del servei en les condicions establertes per l'HCB, i així mateix que també:
  - Aporti el coneixement suficient en l'àmbit de processos, basats en ISO i ITIL.
  - Contribueixi a la maduresa a l'HCB, de les millors pràctiques de gestió de les activitats de TI (metodologies).
  - Tingui la capacitat d'aplicar economies d'escala que proporcionin un major benefici, tant per l'estalvi econòmic generat com pels resultats obtinguts, en base a l'eficiència i l'eficàcia en la

prestació del Servei, de manera que permeti un millor aprofitament dels recursos disponibles i reaprofitament dels excedents que es generin.

L'HCB no disposa en aquests moments de la necessitat de dedicar els recursos propis per a realitzar els serveis objecte del contracte, per la qual cosa es proposa la contractació dels mateixos mitjançant el present procediment de contractació.

Per tant, d'acord amb el que es preveu a l'article 28 de la LCSP, es considera que queden suficientment justificades les necessitats a cobrir per aquest contracte, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les.

La naturalesa jurídica del contracte és la de serveis, i es regirà pel que estableixen els articles 17 i 25 de la LCSP i a les previsions, drets i obligacions fixats al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

### **III.- Objecte del contracte.**

L'objecte d'aquest contracte és la contractació dels serveis d'Outsourcing per l'execució i el suport a la gestió de les tecnologies de la informació per a l'Hospital Clínic de Barcelona.

Atesa la naturalesa i objecte del contracte es considera idoni aplicar la codificació 72222300-0 (Serveis de tecnologia de la Informació), corresponent a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) de la Comissió Europea.

### **IV.- Aspectes relacionats amb l'expedient de contractació.**

#### **a) Procediment de licitació**

La contractació per cobrir les necessitats del servei d'Outsourcing per l'execució i el suport a la gestió de les tecnologies de la Informació es tramitarà mitjançant el procediment obert subjecte a regulació harmonitzada, atès que mitjançant l'esmentat procediment s'afavoreix la concurrència d'empreses, contribuint a un valor major d'ofertes, afavorint la competència i la selecció de l'oferta més avantatjosa en relació a la qualitat i el preu.

#### **b) Durada del contracte i inici de la prestació**

El termini o durada del contracte és de 24 mesos i s'iniciarà l'1 de febrer de 2019, o a partir de la data de formalització del contracte si aquesta fos posterior.

Es preveu la possibilitat de pròrroga per un període de 24 mesos.

#### **c) Divisió en lots**

La naturalesa i l'objecte del contracte no permet la divisió en lots, ja que dificultaria la correcta execució del mateix des d'un punt de vista tècnic. Així mateix, existeix la necessitat de coordinar l'execució de diferents prestacions dins del contracte; per això, és convenient que la totalitat de l'execució del contracte recaigui sobre el mateix adjudicatari.

#### **d) Classificació i solvència econòmica i financera i tècnica o professional.**

El present procediment no exigeix classificació als participants, però s'exigeix als licitadors de presentar la solvència econòmica corresponent al volum anual de negocis en l'àmbit del 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 i de presentació de les ofertes. Per tal d'assegurar una correcta solvència econòmica la quantia de 8.000.000,00 € es considera suficient en aquest procediment per tal de

justificar la capacitat econòmica de l'empresa per fer tal de fer front a les obligacions derivades del contracte.

D'altra banda, per a la correcta execució del contracte, com a solvència tècnica s'exigeix la presentació de:

- Relació d'un mínim de 4 serveis efectuats en els darrers cinc anys, indicant el seu import, dates i destinatari públic o privat dels mateixos (els serveis efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic i quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o per una declaració de l'empresari).
- Certificacions vigents a nom de l'empresa licitant rellevants per a la gestió de Serveis de TI, almenys les següents:
  - ISO 9001:2015 o equivalent.
  - ISO 20000:2011-1 o equivalent.
  - ISO 27001:2013 o equivalent.
  - ISO 14001:2015 o equivalent.
- Certificats oficials que acreditin la capacitat tècnica de l'empresari. En concret es sol·licita que acreditin els següents:
  - IBM: nivell Gold o Platinum.
  - Microsoft: nivell Silver o Gold.
  - Red Hat/Suse: nivell Premier o Gold (Red Hat), ó formar part del programa de partners (Suse).
  - VMWARE: nivell Enterprise o Premier.
  - Veritas: nivell Silver o Gold.
  - NetApp: nivell Gold, Platinum o Star.
  - Cisco: nivell Premier o Gold.

#### e) Criteris d'adjudicació.

##### 1. VALORACIÓ CRITERIS JUDICI DE VALOR (SOBRE B): MÀXIM 40 PUNTS

| CRITERIS I ASPECTES A VALORAR                                                                                                                                                                                                                | PONDERACIÓ         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>1. Resum executiu</b>                                                                                                                                                                                                                     |                    |
| Es valorarà que hi hagi el resum executiu a l'oferta amb explicacions dels aspectes clau d'aquesta.                                                                                                                                          | <b>fins a 1 p.</b> |
| <b>2. Proposta de servei</b>                                                                                                                                                                                                                 |                    |
| <b>2.1 Model de relació i de gestió del Servei</b>                                                                                                                                                                                           | <b>fins a 3 p.</b> |
| Es valorarà la proposta general del Servei, on es vegi clarament l'orientació de la mateixa vers els objectius específics del concurs, així com l'abast del mateix segons indicat en el Plec de Prescripcions Tècniques, d'ara endavant PPT. |                    |
| <b>2.1.1 Responsabilitats</b>                                                                                                                                                                                                                | <b>fins a 1 p.</b> |
| Es valorarà la proposta detallada de la distribució de Responsabilitats entre tots els actors del servei.                                                                                                                                    |                    |
| <b>2.1.2 Model de gestió de la prestació de serveis (nivells)</b>                                                                                                                                                                            | <b>Fins a 2 p.</b> |
| Es valorarà la proposta detallada del model de Gestió de la prestació del servei específicament pel que fa a l'organització dels diferents nivells d'interlocució.                                                                           |                    |
| <b>2.1.3 Enfocament tècnic segons les tecnologies presents a l'HCB</b>                                                                                                                                                                       | <b>Fins a 4 p.</b> |
| Es valorarà la proposta detallada de l'enfocament tècnic segons les tecnologies presents a l'HCB (Virtualització, Emmagatzemament, Backup, SAP/Oracle, Windows, Office 365, Linux, seguretat, networking), i que                             |                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| l'ofertant disposi de personal amb les certificacions pròpies de les tecnologies esmentades, tal i com s'indica en el PPT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                         |
| <b>2.2 Acords de Nivell de Servei</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Fins a 5 p.</b>                                                                                                                      |
| Es valorarà la proposta detallada del Model i dels Acords de Nivell de Servei, segons indicat en el PPT, des de l'obertura fins el tancament de la Incidència o Petició                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                         |
| <b>2.3 Pla de qualitat i medi ambient</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Fins a 3 p.</b>                                                                                                                      |
| Es valorarà la proposta detallada del pla de qualitat i medi ambient per al servei requerit, on es vegi clarament el seu alineament amb els objectius de l'HCB i la sensibilitat per la cerca d'una major eficiència en el servei, segons indicat en el PPT. Així mateix es valorarà que el desenvolupament del servei es faci en el marc de gestió de la qualitat, aplicant les metodologies i eines de l'HCB (ITIL i PMBOK), fent èmfasi en el compliment del binomi termini / cost i en la satisfacció dels requeriments / especificacions predefinits, i reforçant la importància de la documentació dels resultats de les activitats realitzades. I també es valorarà un pla i l'aplicació de bones pràctiques medi ambientals durant la vida del servei.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                         |
| <b>2.4 Model de transició</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Fins a 3 p.</b>                                                                                                                      |
| Es valorarà la proposta detallada del Pla de transició, especificant amb claredat cada una de les seves fases, les seves durades i les activitats més importants en cadascuna d'elles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                         |
| <b>2.5 Requeriments del Servei</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Fins a 8 p.</b>                                                                                                                      |
| Es valorarà la proposta detallada del compliment dels requeriments generals del Servei detallats al PPT, al respecte de:<br>- Pla de formació i certificacions del personal assignat al servei.<br>- Horaris del servei<br>- Lloc de prestació del servei<br>- Gestió de personal, condicions de rotació i grau d'impacte en el servei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Fins a 2 p.<br>Fins a 2 p.<br>Fins a 2 p.<br>Fins a 2 p.                                                                                |
| <b>3. Eines de gestió de les TI sense cost</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Fins a 10 p.</b>                                                                                                                     |
| Es valorarà de manera individual la proposta de cada eina o la millora d'una ja en ús a l'HCB, fins a un màxim de deu eines i fins a un punt per eina, avaluant per a cadascuna d'elles, la seva adequació a les necessitats de l'HCB i/o al valor aportat als processos de gestió de les Àrea de TI i de l'OACU, permetent una millora significativa als mateixos. Es contemplarà la descripció detallada de la proposta i el pla de desplegament i configuració plantejat en els àmbits següents:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Millores en l'eina de gestió d'Incidències actual de l'HCB (OTRS)</li> <li>- Millores sobre l'eina de Monitorització de sistemes (Nagios)</li> <li>- Millores sobre l'eina de Monitorització de l'emmagatzemament (stor2rrd)</li> <li>- Monitorització plataforma virtual</li> <li>- Monitorització de relays de correu i prevenció d'intrusions</li> <li>- Millores sobre l'eina de Gestió Documental (Confluence)</li> <li>- Automatització de processos de IT</li> <li>- Eina de gestió de xarxa</li> <li>- Optimització de xarxes WAN</li> <li>- Còpies de seguretat de baixa criticitat</li> </ul> | Fins a 1 p.<br>Fins a 1 p.<br>Fins a 1 p.<br><br>Fins a 1 p.<br>Fins a 1 p.<br>Fins a 1 p.<br>Fins a 1 p.<br>Fins a 1 p.<br>Fins a 1 p. |

## 2. VALORACIÓ CRITERIS QUANTIFICABLES AUTOMÀTICAMENT (SOBRE C): 60 punts

|                                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>4. Preu del servei:</b>                                                              | <b>Fins a 60 p.</b> |
| Es valorarà l'oferta del licitador neta descomptats abonaments o descomptes aplicables. |                     |
| Fórmula de valoració:                                                                   |                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Olic Import total oferta del licitador valorat<br>Omin Import total oferta mínima (d'entre tots els licitants)<br>Bm Import baixa màxima (20% per sota de l'import màxim de licitació)<br>Plic Puntuació de l'oferta del licitador valorat<br>Fórmula:<br>Si $Olic \geq Bm$ llavors $Plic = (Bm / Olic) \times 59,5$<br>Si $Olic < Bm$ llavors $Plic = ((Omin / Olic) \times 0,5) + 59,5$ |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**Llindar mínim de criteris qualitatius (conjunt d'apartats 1, 2, i 3): 20 punts.** En cas que alguna de les propostes no assoleixi aquesta puntuació mínima, se l'exclourà del procediment de licitació.

Així mateix els criteri d'adjudicació i la fórmula emprada per a l'adjudicació del present contracte en base a la millor relació qualitat-preu compleixen els requisits exigits d'acord amb l'article 145.5 de la LCSP:

- Vinculació amb l'objecte del contracte.
- Formulació de manera objectiva, respectant els principis d'igualtat, no discriminació, transparència i proporcionalitat, i no confereixen al òrgan de contractació de l'HCB llibertat de decisió il·limitada.
- Garanteix la possibilitat de que les ofertes siguin avaluades en condicions de competència efectiva.

#### **f) Condicions especials d'execució.**

Tal i com preveu l'article 202 de la LCSP s'han previst condicions especials d'execució de tipus social i mediambiental vinculades a l'objecte del contracte. En concret les condicions especial d'execució que s'han previst són les següents:

- Les obligacions dels contractistes de respecte als principis ètics previstes a la clàusula 32 h) del PCAP.
- L'empresa contractista haurà d'aportar, quan se li sol·liciti, relació detallada de les empreses subcontractistes o empreses subministradores amb especificació de les condicions relacionades amb el termini de pagament i haurà de presentar el justificant de compliment del pagament en termini.
- L'obligació d'aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual, sens perjudici de les millores que pugui establir.
- Que durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària estableixi mesures que afavoreixin la conciliació de la vida laboral amb la vida familiar de les persones que intervenen en l'execució del contracte, que poden ser: adequació d'horaris a horaris de les escoles, teletreball, suport econòmic per a sufragar despeses d'escoles infantils o centres d'atenció a persones dependents, etc.
- L'empresa contractista, en l'elaboració i presentació de l'objecte del contracte, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge.

#### **g) Pressupost de licitació.**

El pressupost de licitació és 4.260.750,00 euros, IVA exclòs, i 894.757,50 euros en concepte d'IVA. Així mateix el pressupost IVA inclòs és de 5.155.507,50 euros per al període del contracte.

Aquesta quantitat anirà a càrrec del pressupost per a l'any 2018 i el desglossament és el següent:

| Anualitat | Pressupost net  | IVA           | Import total    |
|-----------|-----------------|---------------|-----------------|
| 2019      | 1.952.843,75.-€ | 410.097,19.-€ | 2.362.940,94.-€ |
| 2020      | 2.130.375,00.-€ | 447.378,75.-€ | 2.577.753,75.-€ |
| 2021      | 177.531,25.-€   | 37.281,56.-€  | 214.812,81.-€   |

#### **h) Valor econòmic del contracte.**

En concret i per la tramitació d'aquest contracte, el valor estimat del contracte s'ha calculat tenint en compte els serveis que s'especificaran en el PPT, atenent al preu de mercat actual per aquest servei. Així mateix, com a referència per establir el preu del contracte s'ha calculat tenint en compte el valor real total dels contractes successius similars adjudicats durant l'exercici precedent o durant els dotze mesos previs.

El valor estimat del contracte és el resultat de la suma de l'import de licitació, de l'import previst per les modificacions i de l'import previst per les possibles pròrrogues.

Així les coses, i tenint en compte que no es preveuen modificacions, el valor estimat del contracte és el següent:

|                                        |                 |                                                     |
|----------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------|
| PRESSUPOST DE LICITACIÓ<br>(sense iva) | 4.260.750,00.-€ | VALOR ESTIMAT DEL<br>CONTRACTE (VEC) (sense<br>IVA) |
| IMPORT MODIFICACIONS<br>(sense iva )   | No es preveuen  |                                                     |
| IMPORT PRÒRROGUES (sense<br>iva)       | 4.260.750,00.-€ |                                                     |
|                                        |                 | 8.521.500,00.-€                                     |

Per tot això;

**SOL·LICITO  
A L'ORGAN DE CONTRACTACIÓ**

- I. Que s'iniciï la redacció del Plec de Prescripcions Tècniques i del Plec de Clàusules Administratives Particulars en els termes que es proposa en aquest informe.
- II. Que s'iniciïn els tràmits per certificar l'existència de crèdit, si és el cas.

Barcelona, 21 de setembre de 2018



Sr. David Vidal Fernández  
Director de Sistemes d'informació.