

INFORME DE NECESSITATS I MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DEL PROCÉS DE QUIMIOTERÀPIA (ESPOQ) DE L'INSTITUT CATALÀ D'ONCOLOGIA.

a) Necessitat de l'ICO que es vol satisfer mitjançant la contractació de les prestacions, subministraments o obres corresponents:

L'Institut Català d'Oncologia (ICO) és una entitat pública sense ànim de lucre, creada l'any 1995 i adscrita al Servei Català de la Salut. La seva missió és treballar per reduir l'impacte del càncer a Catalunya mitjançant un abordatge integral de la malaltia, que inclou la prevenció, l'assistència, la formació especialitzada i la recerca.

L'ICO és el primer institut integral del càncer de Catalunya i desenvolupa la seva activitat assistencial principalment a través dels processos de radioteràpia i quimioteràpia, que constitueixen els processos assistencials més rellevants i crítics de l'organització.

En relació amb el procés de quimioteràpia, l'eina vertebradora és el programa ESPOQ (Eina de Seguiment de Processos Oncològics amb Quimioteràpia). Aquesta aplicació va néixer l'any 2003 a l'Hospital Duran i Reynals com un desenvolupament propi de l'ICO per donar suport a la gestió de les diferents etapes del procés assistencial associat als tractaments oncohematològics.

Durant els anys 2012 i 2013 es va desenvolupar i implantar una nova versió d'ESPOQ, incorporant millores funcionals i tècniques rellevants. Des d'aleshores, l'aplicació ha experimentat una evolució continuada i actualment es troba implantada en diversos centres hospitalaris de la xarxa territorial sobre la qual l'ICO exerceix com a centre de referència, donant suport a un volum creixent d'activitat assistencial.

En el marc de la planificació estratègica dels sistemes d'informació de l'ICO, així com de l'evolució del model assistencial en xarxa, es preveu la continuïtat i consolidació d'ESPOQ com a eina estructural, tant pel que fa a la seva implantació territorial com a la incorporació de noves funcionalitats, adaptacions normatives, integracions amb altres sistemes d'informació i dispositius mèdics, i millores contínues derivades de l'ús assistencial.

En aquest context, cal tenir en compte que el Servei Català de la Salut (CatSalut) i l'Institut Català d'Oncologia han subscrit un Conveni de col·laboració per promoure el desenvolupament d'ESPOQ com a eina del Sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT). Aquest Conveni estableix un marc de responsabilitat estratègica entre ambdues institucions en relació amb el manteniment, l'evolució i el desplegament territorial d'ESPOQ, així com els mecanismes de governança i planificació necessaris per garantir-ne la sostenibilitat en el temps.

Atesa la naturalesa d'ESPOQ com a eina de sistema del SISCAT, utilitzada en entorns multicentre i directament vinculada a processos assistencials crítics, qualsevol incidència o indisponibilitat pot tenir un impacte directe en la seguretat del pacient i en la continuïtat assistencial.

En desenvolupament d'aquest marc de col·laboració, el Conveni preveu la formalització d'addendes específiques de caràcter econòmic, mitjançant les quals es determinen els recursos necessaris per garantir el manteniment i l'evolució del sistema. En aquest sentit, existeix una addenda pressupostària vigent que dona



cobertura al finançament de les despeses associades al servei de manteniment del programari ESPOQ objecte d'aquesta contractació, assegurant-ne la viabilitat econòmica.

Per garantir el correcte funcionament, l'estabilitat i l'evolució del sistema, l'ICO necessita el suport d'una empresa especialitzada amb experiència contrastada en les tecnologies que constitueixen la base d'ESPOQ, principalment Oracle ADF, Oracle Database i Oracle WebLogic, així com en entorns d'integració de sistemes d'informació hospitalaris.

Atesa la naturalesa crítica del servei objecte del contracte, directament vinculat a sistemes d'informació assistencials corporatius i amb impacte directe en la continuïtat i seguretat de l'activitat assistencial de l'Institut Català d'Oncologia, es considera necessari que la prestació del servei incorpori presencialitat en els termes establerts al model de prestació de servei definit al Plec de Prescripcions Tècniques (PPT). Aquesta presencialitat resulta imprescindible per garantir una adequada coordinació amb els equips tècnics i funcionals interns, la correcta execució d'actuacions que requereixen accés als entorns i infraestructures corporatives, així com una resposta eficaç davant incidències o actuacions que, per la seva naturalesa, no poden ser resoltes exclusivament de manera remota. La necessitat de presencialitat es configura, per tant, com un requisit funcional i proporcional, directament vinculat a l'objecte del contracte, i no com una mera preferència organitzativa.

La finalització del contracte vigent de manteniment del programari ESPOQ fa necessari tramitar un nou expedient de contractació, amb l'objectiu de garantir la continuïtat del servei, la seguretat dels pacients, la qualitat assistencial i la sostenibilitat del sistema en el context actual, integrant en l'abast del contracte totes les necessitats consolidades del servei.

a.1) Abast del servei objecte del contracte

El servei objecte del contracte té un abast integral i comprèn, de manera ordinària i continuada, totes les actuacions necessàries per garantir el correcte funcionament, la continuïtat assistencial i l'evolució del sistema ESPOQ, d'acord amb la seva naturalesa d'eina de sistema del SISCAT i la seva utilització en entorns assistencials crítics.

En concret, l'abast del servei inclou:

- El manteniment correctiu del programari, orientat a la resolució d'incidències funcionals i tècniques;
- El manteniment preventiu, destinat a assegurar l'estabilitat, el rendiment, la disponibilitat i la seguretat del sistema;
- El manteniment evolutiu i adaptatiu, mitjançant el desenvolupament de noves funcionalitats, millores i adaptacions funcionals, normatives o tecnològiques;
- El suport als projectes d'implantació i desplegament del sistema ESPOQ en nous centres del sistema públic de salut;
- La prestació de serveis de formació tècnica i funcional, així com la transferència de coneixement necessària per garantir la sostenibilitat i continuïtat del servei;
- Elaboració, actualització i manteniment de la documentació tècnica i funcional associada al sistema i a les actuacions realitzades durant tota la vigència del contracte, així com la garantia de qualitat dels desenvolupaments i serveis prestats.

Aquest abast inclou, igualment, la definició, el compliment i el seguiment dels acords de nivell de servei (SLA) establerts al Plec de Prescripcions Tècniques, incloent-hi la tipificació d'incidències i peticions, els temps de resposta i resolució, els horaris i la cobertura del servei, així com els mecanismes de monitorització, registre, traçabilitat i reporting, amb especial atenció a la gestió d'incidències crítiques.



Aquest abast es desenvolupa detalladament al Plec de Prescripcions Tècniques, que forma part integrant de l'expedient de contractació.

b) En els contractes de serveis, l'informe d'insuficiència de mitjans.

L'Institut Català d'Oncologia no disposa de mitjans personals ni tècnics suficients per assumir amb recursos propis el manteniment integral del programari ESPOQ, atesa l'alta especialització tecnològica de la solució, la necessitat de garantir nivells de servei estrictes en un entorn assistencial crític i la dedicació continuada d'un equip multidisciplinari amb perfils especialitzats en arquitectura de programari, desenvolupament, qualitat i governança del servei.

Per aquest motiu, es fa necessari recórrer a la contractació d'una empresa especialitzada que garanteixi la correcta prestació del servei.

c) Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte amb una indicació de tots els conceptes que l'integren, inclosos sempre els costos laborals si n'hi ha.

Pressupost de licitació 12 mesos:	526.909,44 € IVA exclòs
Pressupost dues pròrrogues anuals (12 mesos):	1.053.818,88 € IVA exclòs
Valor estimat del contracte (VEC),	1.580.728,32 € IVA exclòs

El pressupost base de la licitació té caràcter estimatiu i màxim i es determina per preus unitaris, atenent al nombre d'hores anuals previstes —que tenen el caràcter de màxim i estimat, sense compromís de contractació mínima— i al preu/hora, calculat d'acord amb preus de mercat, corresponents als perfils professionals necessaris per a la correcta prestació del servei. A efectes de licitació i comparació d'ofertes, es pren com a referència una anualitat estimada del contracte, sense perjudici que l'execució i la facturació del servei es realitzin mensualment en funció de les hores efectivament realitzades i dels preus unitaris adjudicats.

El dimensionament del servei es fonamenta en un equip multidisciplinari integrat per perfils de direcció del servei, arquitectura de programari, desenvolupament, qualitat de programari i desenvolupament de mobilitat, amb una dedicació anual estimada de **10.656 hores**, adequada a l'abast funcional, territorial i crític del sistema ESPOQ.

La distribució aproximada d'hores i els preus de mercat utilitzats per al càlcul tenen caràcter estimatiu i no vinculant entre els diferents perfils, d'acord amb les necessitats del projecte descrites anteriorment, i són els següents:

Perfil professional	Tarifa €/h	FTE	Pct	Hores estimades
Responsable del servei / Cap de projecte	60,32€	0,65	12%	1.248
Arquitecte de programari	57,99€	0,75	14%	1.440
Tècnics de desenvolupament ADF	44,70€	2,5	45%	4.800
Tècnics de desenvolupament de mobilitat	54,37€	0,5	9%	960
Perfils de qualitat del programari (QA)	45,91€	1,15	20%	2.208
TOTAL:		5,55	100%	10.656



Càlcul realitzat, a efectes merament orientatius, sobre un total anual estimat de 10.656 hores, segons la distribució percentual indicada en el document, sense que això impliqui cap compromís de consum mínim d'hores.

Aquesta estimació es realitza a efectes merament orientatius, els licitadors hauran de configurar en la seva proposta la combinació de perfils, dedicacions i preus unitaris que considerin més adequada per a la prestació del servei, sempre que l'import anual ofertat no superi el pressupost base de licitació anual.

La facturació del servei es realitzarà mensualment, atenent al nombre d'hores efectivament realitzades en el període, per als conceptes de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu, d'acord amb els preus unitaris adjudicats.

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (IVA EXCLÒS): 526.909,44 €

El pressupost base de licitació s'ha determinat a partir dels costos derivats de la dedicació estimada de l'equip mínim de treball necessari per a la prestació del servei, integrat per perfils de direcció de projecte, arquitectura de programari, desenvolupament Oracle ADF, desenvolupament de mobilitat i qualitat del programari, amb una dedicació global estimada de 5,55 FTE i un volum anual de 10.656 hores de treball.

Atesa la naturalesa del contracte, consistent principalment en la prestació de serveis professionals altament especialitzats de manteniment i evolució d'un sistema d'informació assistencial crític, s'estimen **costos directes per import de 447.873,02 € (85% del PBL)**, corresponents principalment als costos laborals i de Seguretat Social del personal adscrit al servei.

Així mateix, s'estimen **costos indirectes i benefici industrial per import de 79.036,42 € (15% del PBL)**, dels quals **52.690,95 €** corresponen a costos indirectes (estructura, direcció, administració, formació, eines corporatives, assegurances, gestió de qualitat i altres costos generals de l'empresa) i **26.345,47 €** corresponen al benefici industrial.

Els imports anteriors s'han determinat d'acord amb els preus de mercat dels serveis TIC especialitzats en tecnologies Oracle i sistemes d'informació sanitaris, així com amb l'estructura de costos habitual en contractes de desenvolupament i manteniment d'aplicacions de naturalesa equivalent.

Tramitació anticipada de despesa: SÍ NO X

d) Durada del contracte i pròrrogues:

La **durada inicial del contracte serà d'un (1) any**, a comptar des de la data de formalització del contracte.

El contracte podrà ser objecte de **fins a dues (2) pròrrogues anuals**, de conformitat amb el que estableix la normativa vigent en matèria de contractació pública. Les pròrrogues tindran caràcter potestatiu per a l'Institut Català d'Oncologia (ICO) i obligatori per al contractista, sempre que es formalitzin expressament abans de la finalització del període de vigència corresponent.



La **durada màxima** del contracte, incloses les possibles pròrrogues, serà de **tres (3) anys**.

e) L'elecció del procediment de licitació.

Procediment obert subjecte a regulació harmonitzada i tramitació ordinària, a efectes de donar màxima concurrència a la licitació del servei.

f) La classificació empresarial que s'exigeixi als participants, si s'escau.

(Potestativa pels licitadors)

GRUP V (Serveis de tecnologies de la informació i les comunicacions)

SUBGRUP 2 (Serveis de programació i anàlisi d'aplicacions informàtiques).

Categoria 3.

g) Criteris de solvència tècnica o professional, i econòmica i financera.

Solvència econòmica i financera:

- Xifra de negoci global, referent a la millor dels darrers 3 exercicis disponibles, que justifiqui un volum de negoci anual amb un mínim idèntic a l'import de licitació present contracte.
- Patrimoni net igual o superior a 1 euro al tancament de l'últim exercici econòmic per al qual estigui vençuda l'obligació d'aprovació de comptes anuals.

La solvència econòmica i financera declarada s'acreditarà, en cas de resultar adjudicatari o a requeriment de la Mesa de Contractació, amb els comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil o registre oficial en què hagi d'estar inscrit el licitador.

Solvència tècnica:

- Relació de **principals serveis de característiques similars** (manteniment de programes informàtics amb la tecnologia de la base de l'aplicació ESPOQ, descrita al plec de prescripcions tècniques) per una quantia mínima del 70% de l'anualitat mitjana del contracte, en el millor dels darrers tres anys, acreditada mitjançant certificats emesos per l'òrgan competent, quan el titular sigui un ens del sector públic, o per declaració de l'empresari licitador, quan es tracti d'empreses privades.
- L'empresa licitadora haurà d'acreditar que disposa d'un **sistema de gestió de la qualitat implantat i certificat conforme a la norma ISO 9001: Sistema de Gestió de la Qualitat**. Aquesta certificació garanteix que l'organització aplica processos estandarditzats, metodologies de treball i mecanismes de control orientats a assegurar la qualitat, la traçabilitat i la millora contínua en la



prestació dels serveis, aspectes essencials per al correcte desenvolupament, manteniment i suport del programari ESPOQ en un entorn assistencial crític.

- Cal que l'empresa licitadora disposi del Certificat de Conformitat amb l'**Esquema Nacional de Seguretat (ENS)** en categoria mitjana o alta.

En cas de no disposar del certificat ENS, l'empresa haurà d'acreditar una certificació vigent basada en un estàndard internacional de Seguretat de la Informació aplicable a un Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI), com ara la norma ISO/IEC 27001.

S'acceptaran, de manera equivalent:

Certificat ISO/IEC 27001 — Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació.

Certificat de Conformitat amb l'ENS — categoria mitjana o alta.

- L'empresa licitadora haurà d'acreditar que disposa d'un **sistema de millora contínua dels processos de desenvolupament de programari**, mitjançant una certificació específica en models d'avaluació de maduresa. En aquest sentit, s'acceptarà qualsevol de les següents certificacions: un sistema de gestió certificat conforme a la norma *ISO/IEC 15504 (SPICE)* o bé la certificació *CMMI-DEV v1.3* en *Nivell 3* o superior, emesa pel *CMMI Institute*. Aquestes certificacions garanteixen que el licitador aplica metodologies, bones pràctiques i processos madurs en el desenvolupament, manteniment i evolució de solucions de programari, assegurant una prestació del servei robusta, predictable i alineada amb els requeriments del present contracte.



h) Criteris d'ADJUDICACIÓ del contracte, així com les condicions especials de la seva execució.

1-) Criteris d'adjudicació subjectes a valoració automàtica (Fins a 60 punts) (a incloure en el Sobre C).

1.1 Oferta econòmica (Fins a 50 punts).

A efectes de comparació d'ofertes, es valorarà l'import anual ofert pels licitadors per a la prestació del servei, calculat a partir dels preus unitaris per hora ofertats i de la dedicació anual estimada prevista en aquest document, que haurà de ser igual o inferior al pressupost base de licitació anual, fixat en 526.909,44 € IVA exclòs (637.560,42 € IVA inclòs).

Aquest import anual té caràcter exclusivament comparatiu a efectes de valoració de les ofertes, sense perjudici que l'execució i la facturació del contracte es realitzin en funció de les hores efectivament executades i dels preus unitaris adjudicats.

La puntuació s'assignarà a cada oferta d'acord amb la següent fórmula:

$$P_v = (1 - ((O_v - O_m) / I_L) \times (1 / V_P)) \times P$$

On:

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

O_v = Oferta a Valorar

O_m = Oferta Millor

I_L = Import de Licitació

V_P = Valor de ponderació : 2.

P = Punts criteri econòmic : 50

Es consideraran, en principi, desproporcionades o presumptament anormals les ofertes que es trobin en els següents supòsits, segons el que disposa l'article 149.2.b) de la LCSP:

- Les ofertes que hagin obtingut una puntuació entre el 76% i el 100% de la puntuació dels criteris subjectes a judici de valor quan presentin una oferta econòmica que suposi una baixa de més del 25% de la mitjana del total de les ofertes.
- Les ofertes que hagin obtingut una puntuació entre el 66% i el 75'99 % de la puntuació dels criteris subjectes a judici de valor, quan presentin una oferta econòmica que suposi una baixa de més del 30% de la mitjana del total de les ofertes.
- Les ofertes que hagin obtingut una puntuació fins el 65'99% dels criteris subjectes a judici de valor quan presentin una oferta econòmica que suposi una baixa de més del 35% de la mitjana del total de les ofertes.



1.2 Altres criteris d'adjudicació subjectes a valoració automàtica (Fins a 10 punts).

1.2.1 Bossa d'hores sense cost per a actuacions fora d'horari i migració de dades (Fins a 6 punts)

Es valorarà l'oferta d'una **bossa d'hores sense cost** (perfil tècnic: desenvolupament, arquitectura o qualitat; i, si escau, responsable del servei exclusivament per a tasques de coordinació i gestió de la finestra de canvi, sense incloure l'execució tècnica de les actuacions) destinada a:

- la realització de **posades en producció fora de la franja d'horari laboral habitual**, quan sigui necessari per garantir la continuïtat assistencial, incloent-hi, si escau, actuacions puntuals associades (per exemple, suport a la finestra de canvi i verificació post-implantació), i la realització de **tasques puntuals de migració de dades** vinculades al servei.

La puntuació s'atorgarà amb **0,5 punts per cada 10 hores** ofertes sense cost, **fins a un màxim de 6 punts** (és a dir, **120 hores = 6 punts**).

La bossa d'hores s'executarà a demanda de l'ICO, amb registre i validació d'hores (data, franja horària, actuació i professional) mitjançant les eines de seguiment del servei

Justificació: La disponibilitat d'una bossa d'hores sense cost per a posades en producció fora d'horari i per a tasques puntuals de migració de dades contribueix a minimitzar el risc operatiu en un entorn assistencial crític i permet planificar i executar finestres de canvi amb major flexibilitat i seguretat. Atès que ESPOQ és un producte en evolució contínua, cal poder aplicar millores i actualitzacions en franges horàries que no afectin la disponibilitat del servei ni l'ús habitual de l'eina per part dels professionals. Aquest criteri es configura com una millora de qualitat vinculada a l'objecte del contracte i és proporcional, atès que no estableix una exigència de participació, sinó únicament un element de valoració que reforça la continuïtat del servei.

1.2.2 Certificacions Atlassian *Service Management* i *Software Development* (Fins a 2 punts)

Es valorarà amb un (1) punt cada certificació presentada, fins a un màxim de dos (2) punts, si l'empresa licitadora acredita que disposa de certificacions corporatives emeses per Atlassian, específicament en les àrees de *Service Management* i *Software Development*. Atès que l'ICO utilitza actualment i té licenciat l'stack Atlassian com a conjunt d'eines corporatives per a la gestió i traçabilitat del servei (incloent, entre d'altres, Jira i Confluence), aquestes certificacions acrediten l'ús expert i metodològicament correcte d'aquestes eines i contribueixen a una gestió eficient, traçable i alineada amb bones pràctiques internacionals en la gestió de serveis i el desenvolupament de programari.



Justificació: L'ICO disposa actualment d'un ecosistema Atlassian implantat i licenciat per a la gestió i traçabilitat de la prestació del servei (incloent Jira i Confluence), integrat en els circuits interns de seguiment, control i governança. La valoració de certificacions Atlassian persegueix garantir que el licitador pot operar amb solvència en aquest entorn des del primer dia, minimitzant riscos de transició, assegurant la traçabilitat de les actuacions i millorant l'eficiència en la coordinació i el report. Aquest criteri es configura com una millora de qualitat vinculada a l'objecte del contracte i és proporcional, atès que no estableix una exigència de participació, sinó únicament un element de valoració.

1.2.3 Retorn del coneixement (Fins a 2 punts)

Es valorarà la proposta de retorn i transferència de coneixement en la fase de finalització del contracte, mitjançant la prestació de suport addicional per facilitar la continuïtat del servei i una transició ordenada. A aquests efectes, es fa constar que la transferència de coneixement i la documentació associada formen part de la prestació ordinària del servei definida al Plec de Prescripcions Tècniques; en conseqüència, aquest criteri puntua exclusivament el reforç addicional ofert per l'empresa adjudicatària en la fase de tancament. S'atorgarà un (1) punt per cada mes addicional de suport ofert, fins a un màxim de dos (2) punts.

Justificació: En un servei assistencial crític i en evolució contínua com ESPOQ, la finalització del contracte pot suposar un punt de risc per a la continuïtat, el manteniment del coneixement i la capacitat de resposta davant incidències. La valoració de mesos addicionals de suport a la fase de tancament permet assegurar una transferència de coneixement reforçada, la disponibilitat de l'equip per resoldre dubtes i completar documentació, i una transició més segura i ordenada, sense que aquest criteri esdevingui una exigència de participació.

Els criteris automàtics descrits en aquest apartat contribueixen a garantir una **prestació del servei de major qualitat**, assegurant la flexibilitat necessària en les **posades en producció**, una adequada gestió del coneixement, una governança efectiva del servei i una millor adaptació a les necessitats assistencials de l'ICO, especialment en un entorn crític com és la dispensació i administració de la medicació oncològica.

2-) Criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor (Fins a 40 punts - a incloure en el Sobre B)

2.1 Expertesa de l'equip proposat (Fins a 16 punts)

Es valorarà el grau d'expertesa, degudament acreditada, dels perfils tècnics proposats per a l'execució del contracte (gestió, arquitectura, desenvolupament, qualitat i mobilitat), per sobre dels requisits mínims exigits al Plec de Prescripcions Tècniques.

A la memòria tècnica, el licitador haurà d'identificar els perfils proposats i detallar, per a cadascun d'ells, l'experiència rellevant i el rol assignat.



En particular, es tindran en compte els següents aspectes:

- L'experiència en projectes de manteniment i evolució de sistemes d'informació hospitalaris o entorns assistencials crítics.
- L'experiència en projectes desenvolupats amb tecnologia com la base tecnològica d'ESPOQ, valorant-se especialment l'experiència específica en entorns Oracle ADF, Oracle WebLogic i Oracle Database.
- La rellevància, complexitat i dimensió dels projectes en què hagin participat.
- La durada, continuïtat i estabilitat dels equips de treball en els projectes acreditats.

A aquests efectes, es valorarà especialment l'experiència en tecnologies com:

- Oracle Java ADF i Java estàndard
- Bases de dades Oracle
- Servidors d'aplicacions Oracle WebLogic
- Integració de sistemes (SOA, REST, XML/HL7)
- Eines de qualitat i integració contínua
- Desenvolupament de mobilitat (Android / Kotlin o equivalents)

La valoració es realitzarà de forma global, atenent:

- el grau d'experiència superior als mínims exigits,
- l'adequació dels perfils proposats a l'objecte del contracte,
- i la coherència de l'equip en relació amb les necessitats del servei.

Justificació: L'expertesa dels perfils tècnics en les tecnologies base del sistema i en entorns assistencials crítics incideix directament en la qualitat, estabilitat, seguretat i capacitat d'evolució del servei, especialment en el context d'ESPOQ com a eina de sistema dins del SISCAT.

2.2. Gestió de projecte (Fins 8 punts)

Es valorarà la qualitat de la proposta de gestió del projecte i del coneixement, i específicament:

- La metodologia proposada per a la gestió d'incidències, demandes evolutives i millores, incloent-hi el reporting periòdic i el quadre de comandament, mitjançant eines de gestió del coneixement i seguiment basades en l'**stack Atlassian** (com ara **Jira** i **Confluence**) (*fins a 2 punts*).
- Els mecanismes proposats per garantir la resolució eficient d'incidències crítiques, incloent-hi disponibilitat, temps de resposta i coordinació amb l'ICO (*fins a 2 punts*).
- Els mecanismes de monitorització proactiva de l'aplicatiu i dels seus components principals (*fins a 2 punts*).
- La proposta de millora dels nivells de servei (SLA) establerts com a mínim al Plec de Prescripcions Tècniques (*fins a 2 punts*).

Justificació: Una gestió estructurada del projecte i del coneixement permet incrementar la productivitat, millorar el seguiment i el control del servei, i assegurar una resposta adequada en un entorn assistencial crític.



2.3. Gestió i dimensionament del servei (Fins a 10 punts):

Es valorarà la qualitat de la proposta de gestió del servei, en relació amb els recursos aportats per a la seva execució, i específicament:

- El dimensionament de l'equip de treball proposat i la dedicació per perfil professional, amb indicació de **funcions**, disponibilitat i organització del servei, i el grau de cobertura que ofereix respecte dels requeriments mínims establerts al Plec, així com la seva adequació a l'abast, volum d'activitat i criticitat del servei (*fins a 7 punts*).
- La proposta de gestió de les persones i del coneixement aplicada a la continuïtat del servei, incloent-hi el pla de cobertura de baixes i vacances, la gestió de la rotació, els mecanismes de relleu i la disponibilitat de perfils substituïts per garantir el manteniment dels nivells de servei (*fins a 3 punts*).

Justificació: Un dimensionament adequat de l'equip, amb dedicacions i funcions ben definides, i un model efectiu de cobertura d'absències són elements clau per garantir la continuïtat, la qualitat i l'estabilitat del servei de manteniment del programari ESPOQ en un entorn assistencial crític. Així mateix, una organització del servei orientada a la disponibilitat i al manteniment dels nivells de servei contribueix a reduir riscos operatius i a assegurar la capacitat de resposta davant incidències i necessitats evolutives.

2.4. Actuacions d'optimització funcional i tècnica. (Fins a 6 punts)

Es valorarà l'aportació i la qualitat d'un màxim **3 propostes** orientades a la evolució funcional i tecnològica de l'entorn ESPOQ, amb l'objectiu de contribuir a l'optimització del servei i a l'alineament amb les bones pràctiques del mercat.

A títol orientatiu i no limitatiu, aquestes propostes poden incloure actuacions relacionades amb l'automatització de processos, la millora de l'experiència d'usuari, la millora de la gestió de la demanda, l'evolució de la plataforma de desenvolupament, la monitorització del sistema.

La puntuació s'atorgarà en funció del nombre i qualitat de les actuacions de millora proposades, valorant especialment la seva viabilitat, impacte funcional o tècnic i adequació a l'entorn ESPOQ de l'organització. Cada proposta presentada es valorarà amb un màxim de 2 punts.

Resum Criteris de valoració

Bloc	Criteri	Puntuació màxima
Criteris automàtics	1.1 Oferta econòmica	50 punts
	1.2.1 Bossa d'hores sense cost per a actuacions fora d'horari i migració de dades	6 punts
	1.2.2 Certificacions Atlassian <i>Service Management</i> i <i>Software Development</i>	2 punts
	1.2.3 Retorn del coneixement	2 punts
	Subtotal criteris automàtics	60 punts
Judici de valor	2.1 Expertesa de l'equip proposat	16 punts
	2.2 Gestió de projecte	8 punts
	2.3 Gestió i dimensionament del servei	10 punts
	2.4 Actuacions d'optimització funcional i tècnica	6 punts



	Subtotal criteris subjectes a judici de valor	40 punts
	TOTAL	100 punts

Sistema de puntuació dels criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor:

Efectuada la valoració de les ofertes segons els criteris anteriorment indicats, en cas que una o varies ofertes superin el llindar del 80% de la puntuació prevista per a cada criteri i subcriteri susceptibles de judici de valor, s'aplicarà la següent fórmula a cada una de les ofertes a efectes de determinació de la seva puntuació:

$$\text{Pop} = P \times V_{\text{Top}} / V_{\text{Tmv}}$$

On:

Pop= Puntuació d'oferta a puntuar

P= Puntuació del criteri o subcriteri

V_{Top}= Valoració tècnica de l'oferta que es puntua.

V_{Tmv}=Valoració tècnica de l'oferta Millor Valorada.

Si, efectuada la valoració de les ofertes, cap oferta supera a tots els criteris i subcriteris el 80% de puntuació prevista, no s'aplicarà la fórmula indicada i les ofertes obtindran la puntuació resultant de la valoració inicialment realitzada.

Llindar de puntuació mínima als criteris subjectes a judici de valor:

S'estableix un llindar de puntuació mínima a obtenir pels licitadors **del 50% de la puntuació total assignada als criteris subjectes a judici de valor (20 punts)**, resultant excloses aquelles ofertes tècniques que obtinguin una puntuació inferior, per manca de qualitat tècnica, d'acord amb el previst a l'art. 146.3 LCSP.

i) La decisió de no divisió en LOTS l'objecte del contracte, si s'escau.

No procedeix la divisió en lots del servei objecte del contracte, atesa la necessitat de comptar amb un únic proveïdor que permeti garantir la correcta prestació integral del servei de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de l'aplicació informàtica.

j) Contingut del SOBRE B i C

Els licitadors inclouran en el **Sobre B** una memòria descriptiva del servei ajustant-se al previst a cada un dels criteris de d'adjudicació subjectes a judici de valor.

Al **sobre C** s'inclourà el model de proposició econòmica sobre el qual els licitadors formularan la seva oferta, amb indicació de l'import anual ofertat a efectes de



comparació i del detall dels preus unitaris per hora per perfil professional que el fonamenten, així com de la resta de criteris automàtics.

k) Tècnic que:

- Elabora el PLEC de prescripcions tècniques: Gerard Delmás Camacho
- Elabora l'INFORME DE VALORACIÓ d'ofertes: Òscar González Company
- Integra la MESA DE CONTRACTACIÓ (diferent de l'anteriorment indicat): Juan Pedro Rivas Cañas i Francesc Garcia Córdoba.
- RESPONSABLE del seguiment DEL CONTRACTE: Juan Pedro Rivas Cañas.

l) Visita a les instal·lacions:

No requerida

L'Hospitalet de Llobregat,

Gerard Delmás Camacho
Director de Sistemes d'Informació i IA
INSTITUT CATALÀ D'ONCOLOGIA

