# 1 Criteris d'adjudicació

## 1.1 CRITERIS OBJECTIUS (75 punts)

### 1.1.1 LOT 1, LOT 2, LOT 3, LOT 4

#### 1.1.1.1 PROPOSTA ECONÒMICA SERVEI (75 punts):

Atenent a circumstàncies econòmiques i de viabilitat financera de la institució, es determinarà l'oferta econòmicament més avantatjosa, amb una puntuació màxima de 75 punts, i la resta puntuant-se de manera inversament proporcional, d'acord amb la següent fòrmula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - OM}{IL}\right) x \left(\frac{1}{VP}\right)\right] x P$$

$P_{\overline{V}}$ Puntuació de l'oferta a Valorar
$P$ = Punts criteri econòmic

$O_{\overline{m}}$ Oferta Millor
$O_{\overline{V}}$ Oferta a Valorar
$IL$ = Import de Licitació
$VP$ = Valor de ponderació

Factor de modulació: 1

**Les ofertes presumptament anormals o desproporcionades s'apreciaran de conformitat amb el plec de clàusules administratives particulars.**

## 1.2 CRITERIS SUBJECTIUS (25 punts)

Els criteris qualitatius han estat seleccionats d'acord a l'article 145.2 LCSP:

- ☒ Característiques funcionals i estètiques dels articles
- ☐ Accesibilitat
- ☐ Disseny per totes les persones usuaries
- ☐ Característiques socials
- ☐ Característiques mediambientals o innovadores
- ☐ Organització, qualificació i experiència del personal adscrit
- ☐ Comercialització i les seves condicions

☐ El servei posventa i l'assistència tècnica i els compromisos relatius a recanvis

☒ El procés de lliurament, el termini de lliurament o execució i seguretat del subministrament

Per a cadascun dels criteris de valoració qualitatius/tècnics avaluables de forma subjectiva, que a continuació es relacionen, es realitzaran les valoracions en els termes previstos en cadascun dels criteris, obtenint cadascuna de les ofertes, en cadascun dels criteris, la puntuació corresponent.

Posteriorment, en el cas que com a mínim una de les ofertes obtingui una puntuació igual o superior al 50% de la puntuació màxima establerta per a cada criteri, s'aplicarà a les puntuacions obtingudes inicialment de cada criteri la fórmula següent:

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

$P_{op}$ = 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

En cada criteri les puntuacions finals que es concediran a les empreses seran les que resultin d'aplicar aquesta fórmula.

No obstant, en el cas que cap de les ofertes obtingui una puntuació igual o superior al 50 % de la puntuació de cada criteri, no s'aplicarà la fórmula anterior.

Els criteris subjectius d'adjudicació son els següents:

### 1.2.1 LOT 1, LOT 3, LOT 4

| Criteri | Valoració |
|---|---|
| **Pla de transició i gestió del risc** | **6** |
| **Model d'organització de l'equip i cobertura** | **10** |
| **Pla de gestió de la qualitat i capacitat tècnica a demanda** | **5** |
| **Qualitat de la memòria tècnica presentada** | **4** |

D'acord amb l'article 146.3 de la LCSP i amb la finalitat d'assegurar un nivell de qualitat tècnica alta en la prestació dels serveis gestionats objecte del contracte, imprescindibles per garantir la disponibilitat, la seguretat, la continuïtat operativa i la capacitat de recuperació de la infraestructura TI que dona suport a l'activitat assistencial, clínica i administrativa del

Consorci Sanitari Integral, no serà avaluada la fase de criteris objectius dels licitadors que no obtinguin una puntuació mínima de 12 punts sobre el màxim de 25 punts després d'aplicar la fórmula establerta a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions de la Direcció General de Contractació Pública.

### *Pla de transició i gestió del risc (6 punts)*

La fase de transició és un moment crític en aquest tipus de serveis, ja que un traspàs mal planificat pot comportar pèrdua de coneixement, interrupcions del servei o incidències evitables sobre sistemes en producció. Per això es valorarà la solidesa, el realisme i el nivell de detall del pla de transició presentat pel licitador. En concret, es valorarà:

- **Identificació de riscos (2 punts)**

  Es valorarà la capacitat del licitador per identificar els riscos específics associats al procés de transició descrit en el present plec, incloent-hi una anàlisi de probabilitat i impacte per a cadascun d'ells, evitant plantejaments genèrics no adaptats a l'entorn real del CSI.
- **Pla de mitigació (2 punts)**

  Es valorarà que cada risc identificat porti associada una mesura de mitigació concreta i executable, i no únicament una declaració d'intencions.
- **Calendari i camí crític (1 punts)**

  Es valorarà el grau de detall i realisme del calendari de transició proposat, així com la identificació clara del camí crític i de les dependències entre tasques que el condicionen.
- **Transferència de coneixement (1 punts)**

  Es valorarà la metodologia i les eines proposades per documentar i transferir el coneixement de l'entorn actual, incloent-hi la disponibilitat d'un repositori documental centralitzat, accessible per al CSI, amb control de versions i traçabilitat dels canvis; l'ús de plantilles normalitzades de documentació; la planificació de sessions de traspàs amb l'equip sortint i amb el CSI; i mecanismes de validació del coneixement adquirit, mitjançant revisió documental, sessions de retorn o execució supervisada de tasques.

### *Model d'organització de l'equip i cobertura (10 punts)*

El correcte dimensionament i estructura de l'equip de servei és determinant per garantir la qualitat i la continuïtat de la prestació al llarg de tota la vigència del contracte. Es valorarà, en concret:

- **Estructura organitzativa (2,5 punts)**

  Sense perjudici del compliment obligatori dels perfils, funcions, dedicacions, experiència, coneixements i certificacions mínimes requerits al RTE per a cada lot, es valorarà la qualitat i adequació de l'estructura organitzativa proposada. En concret, es valorarà la claredat i coherència de l'organigrama funcional; la definició de les relacions de dependència i responsabilitats; els circuits d'interlocució, comunicació i escalat amb el CSI; els mecanismes de coordinació amb la resta d'equips i adjudicataris quan siguin aplicables; i les mesures concretes de cobertura davant absències, substitució de perfils, transferència de coneixement i gestió d'incidències d'alt impacte.

- **Perfils per sobre del mínim exigit (2,5 punts)**

Es valorarà positivament l'aportació de perfils amb experiència o certificacions superiors als requeriments mínims establerts en aquest plec, sempre que aquesta major qualificació estigui justificada i tingui aplicació directa sobre el servei.

- **Model de cobertura horària i guàrdies (2,5 punts)**

Es valorarà l'adequació i la robustesa del model de torns i guàrdies proposat per garantir la cobertura del servei en els horaris exigits, especialment en els escenaris de major criticitat.

- **Continuitat del servei (2,5 punts)**

Es valorarà l'existència d'un pla de continuïtat de l'equip davant baixes, absències o rotació de personal, que garanteixi que el servei no es vegi degradat per aquestes circumstàncies.

### *Pla de gestió de la qualitat i capacitat tècnica a demanda (5 punts)*

Atesa la importància del compliment dels acords de nivell de servei i de l'ús eficient de la capacitat tècnica a demanda per a la sostenibilitat econòmica del contracte, es valorarà:

- **Mecanismes de control intern (1 punts)**

Es valorarà l'existència de procediments interns de seguiment continu del compliment dels ANS/SLA, amb capacitat de detecció precoç de desviacions abans que aquestes esdevinguin incompliments.

- **Procediments d'escalat (2 punts)**

Es valorarà la claredat i l'agilitat dels mecanismes d'escalat tècnic i de gestió proposats, tant interns com en coordinació amb el CSI.

- **Gestió de la capacitat tècnica a demanda (2 punts)**

Es valorarà la metodologia proposada per a la previsió, l'optimització i la transparència en l'ús de les hores de capacitat tècnica a demanda, incloent-hi els mecanismes de reporting que permetin al CSI conèixer en tot moment el consum realitzat. Addicionalment, en aquells lots en què el plec exigeix al licitador omplir la taula de coeficients multiplicadors, es valoraran positivament els coeficients raonables i avantatjosos.

### *Qualitat de la memòria tècnica presentada (4 punts)*

En un servei que combina elements operatius de continuïtat crítica amb una fase d'implantació que ha de minimitzar l'afectació sobre l'activitat assistencial del CSI, la qualitat de la memòria tècnica presentada és un indicador rellevant tant del coneixement de la solució i de l'entorn a implementar, com de la capacitat de gestió del licitador. Tots ells són elements clau per a l'èxit del projecte.

Dins d'aquest apartat es valorarà la qualitat general de la memòria tècnica presentada, basant-se en aspectes com les accions contemplades en el pla d'implantació, les eines de gestió del projecte proposades, l'anàlisi de riscos i, en general, la claredat, l'estructura i el rigor amb què es presenta la proposta tècnica.

### 1.2.2 LOT 2

| Criteri | Valoració |
|---|---|
| **Disseny de l'arquitectura tècnica BaaS/DRaaS** | **12** |
| **Pla de proves de recuperació i compliment del RPO/RTO** | **8** |
| **Pla de transició de l'entorn de backup actual** | **5** |

D'acord amb l'article 146.3 de la LCSP i amb la finalitat d'assegurar una qualitat tècnica alta, imprescindible en la prestació del servei gestionat de Backup as a Service i Disaster Recovery as a Service (BaaS/DRaaS), imprescindible per garantir la protecció, la disponibilitat, la integritat i la recuperabilitat de les dades i dels sistemes del CSI davant incidències greus o situacions de desastreno serà avaluada la fase de criteris objectius dels licitadors que no obtinguin una puntuació mínima de 12 punts sobre el màxim de 25 punts després d'aplicar la fórmula establerta a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions de la Direcció General de Contractació Pública.

***Disseny de l'arquitectura tècnica BaaS/DRaaS (12 punts)***

La solució de backup i recuperació davant de desastres és l'element central d'aquest lot, i d'ella depèn directament la capacitat del CSI de garantir la protecció i la disponibilitat de les seves dades davant de qualsevol incident, des d'una simple pèrdua d'informació fins a la pèrdua total d'un centre de processament de dades. Per això es valorarà el grau de maduresa, robustesa i adequació tècnica de l'arquitectura proposada. En concret, es valorarà:

- **Solució de Backup as a Service (5 punts)**
  Es valorarà el disseny de la solució de còpia de seguretat proposada, incloent-hi els mecanismes de deduplicació i compressió, el model de xifratge de les dades (tant en trànsit com en repòs), i l'escalabilitat de la solució davant del creixement previsible del volum de dades del CSI al llarg de la vigència del contracte.
- **Solució de Disaster Recovery as a Service (5 punts)**
  Es valorarà el disseny de la solució de replicació i recuperació davant de desastres, amb especial atenció al dimensionament i la robustesa de la línia de comunicacions dedicada proposada, al model de xifratge i deduplicació de la transmissió, i a la solidesa de l'entorn de virtualització de destinació on es posarien en marxa les màquines en cas d'activació del pla de recuperació.
- **Integració amb l'entorn actual del CSI (2 punts)**
  Es valorarà la capacitat de la solució proposada per integrar-se de manera no disruptiva amb l'entorn tecnològic actual del CSI descrit en aquest plec, minimitzant la necessitat de canvis sobre la infraestructura existent.

***Pla de proves de recuperació i compliment del RPO/RTO (8 punts)***

Una solució de backup i DRaaS només té valor real si la seva capacitat de recuperació queda demostrada i validada periòdicament. Per això es valorarà especialment la metodologia de proves proposada i el grau de compromís de l'adjudicatari amb uns temps de recuperació iguals o millors als mínims exigits en aquest plec. En concret, es valorarà:

- **Metodologia i periodicitat de les proves de recuperació (4 punts)**

  Es valorarà el pla de proves de recuperació proposat, incloent-hi la seva periodicitat, l'abast (proves parcials i proves integrals), la metodologia de validació dels resultats i el procediment d'informe al CSI dels resultats obtinguts en cada prova.

- **Millores sobre el RPO/RTO mínims exigits (4 punts)**

  Es valorarà que el licitador comprometi, de manera justificada tècnicament, temps de recuperació (RPO i/o RTO) inferiors als mínims establerts en aquest plec (RPO ≤ 24 hores / RTO ≤ 4 hores), valorant-se positivament aquelles propostes que demostrin la viabilitat real d'aquesta millora.

### *Pla de transició de l'entorn de backup actual (5 punts)*

La migració cap a una nova solució de backup i DRaaS comporta un risc inherent, atès que durant el procés de transició els sistemes del CSI han de mantenir-se protegits en tot moment, sense finestres de desprotecció. Per això es valorarà la solidesa del pla de transició específic d'aquest lot. En concret, es valorarà:

- **Continuïtat del servei durant la migració (3 punts)**

  Es valorarà el plantejament proposat per garantir que, durant tot el procés de migració des de la solució actual cap a la nova solució, no es produeixi en cap moment una pèrdua de cobertura de backup sobre els sistemes en abast.

- **Calendari i gestió del risc específic de la migració (2 punts)**

  Es valorarà el realisme del calendari de migració proposat i la identificació dels riscos específics d'aquest procés (per exemple, coexistència temporal de dues solucions, consum de recursos durant la migració inicial, o dependència de finestres de manteniment).