HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU
FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA
UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

Sant Antoni Maria Claret, 167

08025 Barcelona

Tel. 935 53 76 21 – 76 23

EXP. OBE 23/396

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE RELATIU AL MANTENIMENT DEL SISTEMA DE BACKUPS PER A L'ANY 2024 AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITARIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

1. Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació del manteniment del sistema de backups Commvault en ús a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

El manteniment inclou dret d'ús, suport, actualització, execució i explotació de programari Commvault; manteniment preventiu de tot el sistema; i suport molt expert.

2. Situació actual

L'any 2019 l'hospital va adquirir una solució per a la realització de backups, que s'ha ampliat en diferents ocasions.

Actualment el sistema es composa de:

- 4 servidors per a la realització de backups
- 2 cabines dedicades a l'emmagatzematge dels backups
- 2 llibreries de cintes
- 1 servidor virtual per a la gestió del sistema

El sistema està ubicat en els CPDs de l'hospital, en una configuració d'alta disponibilitat utilitzant els 2 CPDs.

Pel que fa als servidors, 2 són HPE ProLiant DL360 Gen10 i 2 són servidors Lenovo Thinkserver RD650.

L'hospital proporcionarà via altres contractes el manteniment dels servidors HP, i disposa d'equipament de recanvi pel que fa als servidors Lenovo.

Les cabines són 2 MSA 2050 idèntiques, cadascuna amb la mateixa configuració:

- 1 x HPE MSA 2050 SAN Dual Controller LFF Storage
- 3 x HPE MSA 2050 LFF Disk Enclosure
- 40 x HPE MSA 14TB SAS 12G Midline 7.2K LFF (3.5in) HDD
- 1 x HPE MSA 16Gb Short Wave Fibre Channel SFP+ 4-pack Transceiver
- 1 x HPE MSA Advanced Data Services Suite ELTU

Les llibreries de cintes són HP del model MSL4048, configurades amb doble font i drives LTO-6.

L'hospital proporcionarà via altres contractes el manteniment de les cabines i de les llibreries.

Les llicències són del programari Commvault. Originalment es van comprar llicenciant els servidors amfitrió de virtualització, però el canvi de política del fabricant obliga, en aquesta ocasió, a renovar-les utilitzant un llicenciament per màquines virtuals i físiques protegides.

A finals d'any vencen els terminis de les subscripcions. L'objectiu d'aquesta contractació és adquirir les subscripcions de programari necessàries, les tasques de manteniments que es consideren essencials, i ampliar la subscripció de llicenciament Commvault per incloure la provisió d'espai en el núvol on emmagatzemar còpies de seguretat addicionals a les existents.

3. Requeriments

3.1. Àmbit del contracte

L'àmbit del contracte és el "sistema de còpies de seguretat", que inclou:

- 2 servidors físics que realitzen les còpies
- 1 servidor virtual que orquestra les còpies
- 2 cabines d'emmagatzematge
- Llicències Commvault
- 2 llibreries de cintes

Llicències Commvault

Les llicències per a les que cal contractar la subscripció són:

Llicència	Quantitat	Data Inici
CV-BKRC-VM10-11 Commvault Backup & Recovery For Virtual Machines, Per VM (10-Pack)	134	01/01/2024
CV-BKRC-C-OI-11 Commvault Backup & Recovery (500GB Capped Operating Instance)	12	01/01/2024
CV-MCS-EC-TB Metallic Cloud Storage Service for Commvault, EMEA, Cool Tier	300 TB	01/01/2024

Es requereix:

- Subscripció segons les condicions ofertes pel fabricant 24x7
    - Suport a incidències de programari.
    - Suport 24x7.
    - Dret a obrir "casos" per suport a diagnosticar i corregir dificultats.
    - Actualització del programari per corregir incidències o defectes de seguretat.
    - Actualitzacions de programari compatibles amb el hardware actual.
    - Les actualitzacions de programari han d'incloure dret a noves versions "major releases".
    - Notificació d'actualitzacions crítiques publicades

SANT PAU

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

3.2. Abast en funció dels processos

3.2.1. Processos inclosos

Procés	Inclou
Atenció a l'usuari	No inclou atenció inicial a usuaris (del departament d'informàtica de l'hospital). El contracte inclou atenció al departament d'informàtica de l'hospital. El contracte inclou suport tecnològic al departament d'informàtica de l'hospital. El contracte inclou el suport necessari a les actuacions que l'hospital executi, com per exemple confecció de plans de renovació, implantació de nous sistemes, pilots i proves, projectes de canvis evolutius, detecció de noves necessitats. El contracte inclou actuacions d'assessorament al departament d'informàtica.
Dubtes, consultes i reclamacions	Inclou la resposta al que no pugui resoldre el primer i segon nivell. Es tracta d'un suport especialitzat i expert que, si cal, pot col·laborar o escalar amb els fabricants.
Incidències	Inclou la resolució de les incidències que no resolgui el segon nivell, pel que fa als àmbits inclosos en el plec. Inclou contractació de garanties amb els fabricants. Inclou escalat i coordinació amb els fabricants dels equips o dels programaris. **No inclou l'aportació d'equipament de substitució i/o la reparació d'equips avariats.**
Crisis	Inclou la col·laboració amb l'hospital per facilitar la resolució de crisis pel que fa als àmbits inclosos. En cas de situació excepcional l'adjudicatari es compromet a l'aportació de recursos extraordinaris per resoldre la situació tan aviat com sigui possible. La gestió de crisis no serà motiu per a facturació addicional.
Peticions	Inclou la gestió de les peticions que realitzi el departament d'informàtica de l'hospital.
Problemes	Inclou la gestió de les dificultats que plantegi el departament d'informàtica de l'hospital.
Canvis i desplegaments	Inclou els canvis derivats d'incidències o problemes, pel que fa als àmbits inclosos. L'aprovació dels canvis pot implicar la participació directa de l'hospital. Inclou els canvis derivats de les peticions que efectuï el departament d'informàtica. No s'inclou la provisió de nou equipament, però sí la reconfiguració dels elements afectats, i la col·laboració que calgui aportant informació, connectivitat, control de normatives, i el que sigui necessari per executar el canvi. El contractista efectuarà les tasques necessàries de gestió del canvi per garantir-ne la seva qualitat i, en cas necessari, la tornada enrere. S'inclou la configuració inicial de l'entorn Metallic Cloud Storage Service, que actualment no està en ús. Inclou revisió de polítiques, control de capacitats, i validacions.

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

Monitoratge i gestió d'alertes	No inclou.
Operació i Manteniment preventiu, normatiu i conductiu	Inclou.
Inventari i configuracions	Inclou el que l'adjudicatari requereixi per a la prestació del servei.
Coneixement	Inclou el que l'adjudicatari requereixi per a la prestació del servei.
Disponibilitat	El manteniment preventiu inclou la validació periòdica de les condicions de disponibilitat.
Capacitat i rendiment	El manteniment preventiu inclou la validació periòdica de les condicions de capacitat i rendiment.
Seguretat	El manteniment preventiu inclou la validació periòdica de les condicions de seguretat pel que fa als àmbits inclosos.
Continuïtat	Suport a l'hospital en l'execució del procés.
Qualitat	Inclou l'execució del procés pel que fa als àmbits inclosos en el lot. Es refereix a aplicar models de qualitat en la prestació dels serveis.
Millora contínua	Inclou l'execució del procés pel que fa als àmbits inclosos en el lot. Inclou l'execució del procés en col·laboració amb els responsables de l'hospital.
Acords de nivells de servei (ANS)	Inclou l'execució del procés en col·laboració amb els responsables de l'hospital.
Catàleg de serveis	No inclou.
Gestió del servei	Inclou l'execució del procés pel que fa als àmbits inclosos en el lot.
Reporting dels resultats dels serveis	Inclou l'execució del procés pel que fa als àmbits inclosos en el lot. Veure més avall el pla de seguiment.

3.2.2. Manteniment i suport preventius, proactius i conductius:

- En el període contractat de manteniment de la solució el contractista efectuarà les tasques de manteniment preventiu que la solució requereix.

- El manteniment preventiu com a mínim incorporarà:
  - Revisió semestral del funcionament de la instal·lació:
    - Anàlisi de logs.
    - Revisió de les incidències del període.
    - Considerar explícitament els aspectes de seguretat.
    - Generació d'un informe de recomanacions, amb l'objectiu de millorar el rendiment dels sistemes i preveure en la mesura del possible futurs problemes, com por exemple possibles "colls d'ampolla" o punts singulars de fallida.

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

        - Aplicació de les mesures i correccions que es considerin oportunes.
    - Revisió anual dels sistemes:
        - Validar la correcta instal·lació física dels equips.
        - Validar la correcta configuració dels equips.
        - Comprovació de les redundàncies.
        - Les actuacions planificades que impliquin un risc per la disponibilitat del servei als usuaris s'hauran de realitzar en horari de mínima afectació als usuaris, que en molts casos haurà de ser fora de l'horari estàndard d'oficina.
        - Anàlisi de versions de software, identificant les versions instal·lades i les que seria recomanable tenir instal·lades a criteri del fabricant.
        - Identificació d'obsolescències, que inclogui riscos a curt i a mig termini.
        - Generació d'un informe de la salut dels sistemes, amb recomanacions amb l'objectiu de millorar el rendiment dels sistemes i preveure en la mesura del possible futurs problemes, com per exemple possibles "colls d'ampolla" o punts singulars de fallida.
        - Aplicació de les mesures i correccions que es considerin oportunes.

- El monitoratge continu de la instal·lació i el primer nivell d'actuació davant d'incidències no està inclòs en aquesta licitació.

3.2.3. Actualització de programaris

- Es demana l'execució de les actualitzacions de programari compatibles amb el hardware actual:
    - Actualització de les versions de programari tants cops com sigui necessari per motius d'incidències o de seguretat.
        - En cas de canvi reactiu es considera inclòs en el preu d'aquest contracte les actualitzacions com siguin necessàries per motius de seguretat, estabilitat o garanties de funcionament de la instal·lació.
    - Planificació conjunta amb l'hospital segons necessitats i avaluació de riscos.
        - En principi es preveu l'execució d'una posada al dia anual del programari, incloses les tasques necessàries d'adaptació o configuració per a mantenir en funcionament les funcionalitats en ús a l'hospital.
        - Les actualitzacions del programari planificades s'hauran de realitzar en horari de mínima afectació als usuaris, que en la majoria dels casos haurà de ser fora de l'horari estàndard d'oficina.
    - El procés d'actualització inclourà una anàlisi, que com a mínim:
        - Justificarà la proposta de versió a instal·lar.
        - Indicarà els errors coneguts de la versió a instal·lar.
        - Validació de requeriments hardware.
        - Alternatives possibles a la proposta.
        - Pilot previ dels canvis en equips poc crítics (en els casos en que això és possible).
        - Pla de treball previ al canvi, que inclourà un pla per la tornada enrere, en previsió pel cas en que aquesta fos necessària.

SANT PAU

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

3.2.4. Tasques d'administració dels sistemes de segon i tercer nivell.

- Tasques d'administració avançada per canvis no estàndard, (no habituals en el dia a dia de l'hospital). Aquestes tasques es preveu siguin molt excepcionals.
- El manteniment inclou les adaptacions imprescindibles que resultin necessàries derivades de requeriments legals, evolució tecnològica de les infraestructures, i altres situacions similars no controlables per l'hospital.

3.3. Condicions dels serveis

3.3.1. Requeriments licitador

El licitador disposarà en el moment de formalització del contracte dels següents requeriments:

- ISO 27001: Seguretat d'Informació
- ISO 22301: Gestió de la continuïtat de negoci
- Cetificació ENS nivell alt.
- Partnership Commvault CASP (Commvault Autorized Service Provider).
- Un mínim de 4 enginyers amb certificació "Commvault Certified Professional" i amb experiència mínima de 2 anys en tasques d'instal·lació, configuració, i suport avançat del producte.
- Disposar d'un laboratori amb equips similars als de l'hospital on poder realitzar proves de l'entorn a gestionar sense afectar a l'entorn de l'hospital.

Aquestes certificacions es requereixen en el moment de l'inici del servei, i es consideren requisit essencial, de manera que no complir-los és motiu per resoldre el contracte.

3.3.2. Punt únic de contacte

El contractista actuarà com a "punt de contacte" per a l'hospital. Tot i això, si l'hospital ho considera convenient tindrà dret a accedir directament als serveis de manteniment del fabricant.

- Capacitat de diagnòstic remot.
- Capacitat de presència in-situ en cas necessari.
- Gestions amb els fabricants per escalar i solucionar les incidències que requereixin de la seva participació.
- Els serveis d'administració de sistemes del departament d'informàtica s'encarregaran del primer nivell d'atenció. El servei contractat via aquesta licitació es refereix a suport expert per situacions no habituals en el dia a dia de l'hospital.

3.3.3. Mecanismes d'accés als serveis

Com a mínim, el contractista habilitarà els següents mecanismes que permetin a l'hospital accedir als mecanismes de suport:

- Accés via plataforma Web

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

- Accés via trucada telefònica
- Accés via correu electrònic

Com a mínim un dels mecanismes ha de permetre l'accés 24x7 amb els temps de resposta requerits.

3.3.4. Contractació a fabricants

Un cop adjudicat el contracte i abans de l'inici del contracte el contractista haurà de presentar proves de la contractació als fabricants dels requeriments esmentats. L'hospital es reserva el dret de no pagar cap factura del servei fins que no s'hagin presentat aquestes proves **i, si la situació no es soluciona, resoldre el contracte i reclamar compensacions**.

3.3.5. Esforç per evolutius

La proposta presentada pels licitadors ha de contemplar tot l'esforç necessari per executar totes les tasques relatives als processos: atenció de dubtes, manteniment reactiu, serveis preventius i conductius, gestió dels projectes i serveis.

Pel que fa a les tasques de caire evolutiu de la instal·lació, la proposta ha de contemplar un esforç mesurat en hores anuals incloses en el preu dedicades a aquesta funció.

- El licitador inclourà en el preu de la licitació un mínim d'un esforç de **30 hores anuals** a dedicar a tasques de manteniment evolutiu: l'administració de reforç de 2on nivell, l'actualització de programari, possibles petits projectes de canvi; i altres esforços evolutius.
- Aquestes hores es refereixen a tasques de manteniment, sense considerar els treballs previs dedicats a l'adquisició del coneixement del sistema, i són addicionals a les que es facin necessàries per a les tasques de manteniment reactiu, manteniment preventiu, i per a planificació, coordinació i reporting del servei indicades més amunt.

3.3.6. Criticitat de les incidències

Es consideren els següents nivells de criticitat:

Criticitat	**Descripció**	**Requeriments**
Molt alta	Sistema aturat o amb dificultats greus que ocasionen la no realització de còpies o impossibilitat de recuperació de les mateixes.	Es requereix suport 24x7
Alta	Sistema amb dificultats que impedeixen la realització d'una part de les còpies o de les recuperacions.	Es requereix suport 24x7
Normal	Sistema en funcionament però amb dificultats que no impacten de forma considerable en la funcionalitat del sistema de backups.	Es requereix suport 10x5

SANT PAU

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

3.3.7. Acords de Nivell de Servei

Àmbit	Paràmetre	Valor mínim demanat
Resolució incidències 24x7		
	Horari de cobertura	24x7
	Temps d'atenció màxim	1 hora
	Temps de resposta màxim	4 hora
	Temps de resolució màxim	6 hores
	Penalització per cada hora de retard en el temps de resolució d'una incidència.	10€
	Penalització per excessiu nombre d'avaries. Penalització per cada avaria (sense comptar les 2 primeres avaries), computat anualment.	100€
Resolució incidències i Reparacions NBD		
	Horari de cobertura	10x5
	Temps d'atenció màxim	4 hores
	Temps de resposta màxim	Dia següent
	Temps de reposició màxim	Dia següent
	Temps de resolució màxim	Dia següent
	Penalització per cada dia de retard en el temps de resolució o reposició d'una incidència.	20€
Atenció de dubtes i consultes		
	Horari de cobertura	10x5
	Temps d'atenció màxim	4 hores
	Temps de resposta màxim	Dia següent
	Penalització per cada dia de retard en el temps de resposta d'una consulta	20€
Administració de sistemes		
	Horari de cobertura	10x5
	Temps d'atenció màxim	4 hores
	Temps de resolució màxim	Dia següent
	Penalització per cada dia de retard en el temps de resolució d'una petició	20€
Petites projectes		

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

	Horari de cobertura	10x5
	Temps d'atenció màxim	Dia següent
Límit màxim de penalitzacions		
	L'import màxim de possibles penalitzacions	10% de l'import d'adjudicació de contracte

3.3.8. Nivells de suport

Aquest contracte **inclou suport de tercer nivell amb l'escalat a fabricant**.

Es consideren 3 nivells de suport:

- Considerem un 1er nivell:
    - Entenem per primer nivell el servei que pot oferir personal no especialista en la tecnologia gestionada.
- Considerem un 2on nivell:
    - Entenem per segon nivell el servei que pot oferir personal especialista adequadament format i certificat en la tecnologia gestionada.
- Considerem un 3er nivell:
    - Entenem per tercer nivell el servei que requereix de la implicació del fabricant.
    - Aquest suport aporta coneixement molt especialitzat i la interacció amb el fabricant necessària per resoldre qualsevol casuística que es pugui substituir.
    - Pot incloure també la provisió de recanvis i la reparació d'avaries.
    - Inclou capacitat de diagnòstic avançat, proves en entorns aïllats, escalar i coordinació amb el fabricant,

3.3.9. Equip de treball

- El dimensionament ha de ser el necessari per complir amb les tasques, horaris i SLAs demanats en aquest plec.
- L'equip de treball ha d'estar configurat per persones amb coneixements i experiència suficient per garantir l'execució i la qualitat de les tasques contractades.
- Per cada un dels membres de l'equip de treball ha de poder acreditar-se el nivell de coneixements i bagatge adequat a les funcions que realitza.
- Tots els perfils tindran la formació i el bagatge necessaris per executar la seva funció.

3.3.10. Cobertura horària i presència in-situ

Pel que fa al suport a l'usuari anomenem horari habitual de treball o horari d'oficina a l'horari de 8 a 22 hores dels dies laborables, i anomenem horari estès a l'horari de 22 del vespre a 8 del matí dels dies laborables, i a les 24 hores dels caps de setmana i festius.

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

Pel que fa a l'administració de sistemes anomenem horari habitual de treball o horari d'oficina a l'horari de 8 a 18 dels dies laborables, i anomenem horari estès a l'horari de 18 del vespre a 8 del matí dels dies laborables, i a les 24 hores dels caps de setmana i festius.

Totes les activitats que impliquin aturada o reducció del servei als usuaris s'efectuaran en horari estès, sempre en horari pactat amb l'Hospital. Totes les accions que afectin al servei percebut pels usuaris i que es puguin planificar s'hauran de pactar prèviament amb el personal de l'Hospital. També les accions de suport a esdeveniments es planifiquen, algunes d'elles, en horari estès.

Els horaris de prestació habitual del servei seran:

- Horari de 8 a 18 hores de dilluns a divendres

En general es podran utilitzar mecanismes de videoconferència per executar les reunions de coordinació, excepte en casos concrets en els que es podrà requerir presència física.

Els serveis es requereixen in-situ, tot i que en general es permet la utilització de serveis d'accés remot per realitzar les tasques que ho permeten.

3.3.11. Coneixement especialitzat

- El contractista haurà de proporcionar pel seu compte capacitat de coneixement molt especialitzat en les tecnologies utilitzades a l'hospital a l'àmbit contractat, que com a mínim inclourà les següents:

	- Plataforma Commvault de backups - Servidors x86, cabines emmagatzematge per SAN, xarxes SAN, xarxes CPD - Vmware Vsphere, - Windows server, Suse Linux Enterprise Server - Bases de Dades Oracle, Sqlserver, MySQL - Exchange server - Microsoft Directori Actiu

3.3.12. Eines de gestió del servei

- El servei es demana amb una ***prestació completa***, que implica l'aportació de tot el necessari per al seu funcionament.
- El servei incorporarà les eines d'accés remot, gestió de tiquets, gestió de CMDB, gestió de documents... així com el hardware com portàtils o telèfon mòbils, i tot el que calgui per a la provisió.
- Pel que fa a l'eina de gestió de tiquets proporcionada pel contractista, aquesta permetrà a l'hospital obrir incidències via web, consultar el seu estat, i generar alertes als interlocutors de l'hospital.
- El servei no necessita utilitzar les eines que l'hospital utilitza per a la seva gestió.

3.3.13. Accés remot

- El contractista haurà de configurar mecanismes d'accés remot per accedir a l'administració dels equips i sistemes, de manera que es puguin garantir temps de resposta ràpids en cas de necessitat, i eficiència en el servei.
- Els equips actuals de l'Hospital destinats a la gestió de la seguretat perifèrica podran utilitzar-se per configurar l'accés a aquesta funció.

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

- Les possibles necessitats que generi la configuració de l'accés remot (llicències, línies, maquinari, programari) no suposaran cap cost addicional per a l'Hospital.

3.3.14. Escalat de casos

- L'escalat de casos des de l'hospital al servei del contracte es realitzarà de manera senzilla, essent el servei contractat el responsable de lidiar amb la seva organització interna i les dificultats que això impliqui.
- El contractista haurà de gestionar autònomament l'escalat, seguiment i resolució dels casos a fabricants o tercers sempre que les circumstàncies ho requereixin.
- És obligació del contractista aportar el coneixement i l'experiència suficients per escalar només allò que de manera justificada requereixi la intervenció de tercers, ja siguin els fabricants, els operadors, o altres proveïdors de l'hospital.

3.3.15. Accés a l'Hospital

- L'empresa adjudicatària haurà de gestionar els permisos d'accés a l'Hospital de les persones concretes que han de poder accedir in-situ, amb una anticipació de temps suficient per facilitar la gestió als serveis de seguretat de l'Hospital, i sempre segons les normatives de seguretat vigents que l'Hospital estableixi.

3.3.16. Substitució de persones

- L'Hospital es reserva el dret d'entrevistar o examinar a qualsevol persona de l'adjudicatari que participi habitualment en el servei a l'Hospital.
- L'Hospital es reserva el dret de demanar la substitució de persones adjudicades al servei, que el contractista haurà de fer efectiva en el termini màxim de 15 dies naturals.
- Els canvis en els perfils de les persones assignades al servei requeriran d'aprovació prèvia per l'Hospital.

3.3.17. Idioma

- La comunicació oral i escrita amb els usuaris de l'Hospital es farà en català, tret que l'usuari demani el contrari. Es requereix disposar de capacitat per fer-ho en català i en castellà. Molts contractes, però, no tracten directament amb l'usuari final.
- La comunicació oral i escrita d'interlocució amb els responsables d'informàtica de l'hospital es farà en català, tret que de mutu acord s'estableixi fer-ho en altres idiomes.
- El servei serà capaç de comunicar-se en anglès amb els proveïdors sempre que això sigui necessari per a la prestació dels serveis.

3.3.18. Ubicacions

Els equips estan instal·lats en els edificis del campus de l'hospital.

3.3.19. Àrea de control de l'hospital

L'Hospital incorpora una àrea de control i planificació, responsable de les tasques de:

- Supervisió de les tasques incloses en aquest contracte.

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

- Disseny i evolució del model de processos.
- Definició dels plans de renovació i evolució tecnològica.
- Execució dels processos de compra.
- Gestió de costos.
- Coordinació amb la direcció de l'hospital i amb els "clients" de l'àrea de sistemes.
- Coordinació amb l'àrea d'aplicacions.
- Definició d'acords de nivell de servei.
- Aprovació de peticions.
- Definir plans de capacitat, continuïtat, disponibilitat i seguretat.
- Establiment i seguiment de SLAs, i en general, dels plans de qualitat.
- Definició i manteniment del catàleg de serveis.
- Coordinació de les actuacions en situacions de crisi.

Així mateix, l'hospital incorpora un àrea d'operació, atenció a l'usuari i desplegament d'equips, que assumeix les tasques de:

- Atenció a l'usuari en l'horari de dies laborables de 8 a 22 hores.
- Escalat de peticions i incidències als grups apropiats.
- Execució de tasques d'operació bàsiques procedimentades.
- Configuracions d'usuaris, carpetes, bústies, i similars.
- Desplegament dels equips de treball (pcs, telèfons, i similars) i atenció in-situ.

Aquest servei funciona de manera presencial en horari de 8 a 22 dels dies laborables de dilluns a divendres; i el lot 1 d'aquesta licitació en contracta el servei en horari estès.

4. Pla de seguiment del contracte

4.1. Configuració

Ell pla de seguiment del servei s'executarà amb la següent configuració:

- Inicialment l'interlocutor tàctic del contracte serè el cap de sistemes de l'hospital.
- Inicialment els interlocutors operatius seran els tècnics de l'àrea de sistemes de l'hospital.
- Les reunions de coordinació en fase d'implementació seran quinzenals.
- El reporting de nivell 2 serà trimestral.
- El reporting de nivell 1 serà anual.
- Les reunions de coordinació de nivell 2 seran trimestrals.
- Les reunions de coordinació de nivell 1 seran anuals.

4.2. Interlocutors

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis
    - Nomenament d'un "***Responsable Comercial del Contracte***", encarregat de:

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

- Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
- Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
- Donar suport davant la FGS a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.
- Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
- Gestionar possibles renovacions o pròrrogues del contracte (si és el cas).
- Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o comptabilitat que pogués sorgir.
- Participar en les reunions de coordinació.
- Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...

- Nomenament d'un "***Responsable Tècnic del Servei***", encarregat de:
  - Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i gestió del contracte.
  - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats i establerts en els SLAs.
  - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
  - Realitzar la coordinació dels serveis associats en aquest contracte amb l'interlocutor tàctic i amb els tècnics de l'àrea de sistemes de la FGS.
  - Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
  - Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
  - Informar del servei proporcionat en base a estadístiques exactes i actualitzades.
  - Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
  - Establir un procediment de revisió regular del servei que asseguri que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

- Gestionar els assumptes propis del servei.
- Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
- Coordinar als diferents fabricants afectats.
- Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat per la FGS.
- Participar en les reunions de coordinació.
- Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...

- La FGS definirà ***interlocutors operatius***, i un ***interlocutor tàctic*** per a la coordinació del servei:
  - Definició d' ***interlocutors operatius***. Les seves principals responsabilitats seran:
    - La coordinació constant amb el contractista.
    - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
  - Definició d'un ***l'interlocutor tàctic***. Les seves responsabilitats principals són:
    - Seguiment econòmic del contracte.
    - Coordinar-se amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista.
    - Acordar amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
    - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar el compliment dels SLAs.
    - Fer el seguiment i control regular dels compromisos i dels nivells de servei pactats.
    - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de la FGS i la seva activitat.
    - Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
    - Acordar possibles renovacions o pròrrogues del contracte.

4.3. Reporting

- El reporting inclourà:
  - El reporting ***de segon nivell*** ha d'incloure:
    - Activitat:
      - Incidències, consultes, canvis, problemes; oberts, tancats, pendents; temps mig de resolució, compliments de SLA; separat per prioritats.

SANT PAU

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

- Incidències, consultes, canvis; per tipologia i subtipologia.
- Tipologies i subtipologies més freqüents.
- Actuacions rellevants en horari de guàrdia.
- Dificultats en el servei.
- Enumeració i comentari de les incidències amb criticitat màxima o alta que no han complert SLA.
- Enumeració i comentari de les incidències i canvis més rellevants.
- Evolució d'aquestes dades des de l'inici del contracte.

- Crisis
  - Informes específics de les situacions excepcionals (crisis) que es puguin donar on s'identifiqui la situació detectada i les accions preses.
- Problemes
  - Volumetria dels problemes i procediments de gestió d'errors coneguts que s'han gestionat.
  - Informes de propostes de canvis orientats a la solució de problemes.
- Acords de nivell de servei:
  - Valors assolits en els diferents paràmetres dels acords de nivell de servei en cada un dels períodes.
  - En el cas dels compromisos de temps de resolució cal presentar per una banda els valors assolits pel que fa als compromisos de l'adjudicatari, i per altre els valors considerant els temps totals assolits, comptant també els temps en que les sol·licituds han estat en estats pendents de l'actuació de l'usuari, d'altres àrees del departament d'informàtica o de terceres parts.

- El reporting de ***1er nivell*** ha d'incloure
  - Les mateixes dades del reporting de segon nivell però amb l'acumulació del termini associat al 1er nivell.
- El reporting ***anual*** ha d'incloure
  - Les mateixes dades del reporting de primer nivell però amb acumulació anual.

4.4. Coordinació i seguiment

El seguiment del contracte es divideix de manera fonamental en dues fases: fase d'implementació, i fase de manteniment.

- Pel que fa als processos d'implementació el servei inclourà els següents nivells de coordinació:
  - Validació amb la FGS del pla d'implantació, corregint el licitador els aspectes que la FGS demani modificar.
  - Reunions de seguiment de l'execució dels plans d'implantació.

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

- En aquestes reunions hi participaran, com a mínim, el responsable comercial i el responsable tècnic del licitador i el responsable tàctic de la FGS.
- Qualsevol de les parts podrà convocar reunions addicionals "ad hoc" sempre que les consideri necessàries.
- En aquestes reunions es coordina:
  - Revisió de l'avanç.
  - Gestió de les dificultats.
  - Revisió de la qualitat del projecte.
  - Coordinació de les proves prèvies a la posada en funcionament.
  - Coordinació de la posada en funcionament.
- Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.

- Pel que fa als <u>processos de manteniment</u> el model de seguiment del servei inclourà 2 nivells diferents de coordinació:
  - ***Reunions periòdiques ordinàries***, amb enfoc tàctic i estratègic:
    - Participació, com a mínim, de:
      - □ Responsable comercial del contracte
      - □ Responsable tècnic del contracte
      - □ Interlocutor tàctic de la FGS
    - Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
      - □ Es presentaran els resultats del servei.
      - □ (Si fos el cas), el contractista haurà d'explicar les causes per les que s'han produït incompliments de SLA i fer propostes per aconseguir que no es repeteixi.
      - □ Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
      - □ Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
      - □ Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

- Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.

- ***Coordinació operativa*** continuada entre els responsables operatius amb els objectius:
  - Revisió de:
    - Sol·licituds fora del termini SLA
    - Problemes puntuals
    - Queixes pendents de resoldre

- En cas de dificultats, qualsevol de les parts podrà demanar la realització de reunions de coordinació extraordinàries.

SANT PAU

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

5. ANNEX I: GLOSSARI

En el context d'aquesta licitació es considera:

- Subministrament: adquisició d'un bé ja elaborat.
- Servei: contractació d'un conjunt de tasques orientades a una finalitat definida.
- Llicència de dret d'ús d'un programari: El dret d'ús d'un programari permet utilitzar-lo, tot i no ser-ne el propietari, i no poder, per tant, vendre'l, arrendar-lo o modificar-lo. És un subministrament, independentment del mode de provisió, com s'indica específicament en la legislació de contractació pública.
- Llicència de dret d'ús de les noves versions d'un programari que el seu fabricant pugui publicar en un període de temps: Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Subscripció d'una llicència de dret d'ús: Una subscripció atorga el dret d'ús d'un programari durant un període de temps limitat. Inclou el dret a utilitzar les noves versions que pugui publicar el fabricant en el termini de la subscripció. Acabat el termini és necessari renovar la subscripció o bé deixar d'utilitzar el programari. Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Suport de programari garantit pel seu fabricant: És el dret a obrir "casos" al fabricant del programari, sol·licitant ajuda per diagnosticar alguna dificultat i, donat el cas, sol·licitar la correcció d'un error detectat en el programari. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt d'activitats orientades a una finalitat.
- Adequació evolutiva del programari: Són les tasques de modificació de la configuració del programari per adaptar-lo a la situació canviant del context. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat. No es correspon exactament amb la idea de "evolució del programari", que consisteix en incorporar en el programari noves funcionalitats, actualitzar-lo a les tecnologies vigents, adaptar-lo a canvis legislatius, i similars, tasques que necessàriament ha de realitzar el fabricant del programari.
- Execució i explotació del programari: Provisió del programari en execució, sobre la plataforma hardware del propi fabricant, garantint mínims de disponibilitat i de suport. Es considerarà un servei, seguint la "concepció habitual" en el mercat que anomena aquesta prestació com "provisió de programari com a servei", (tot i que aquesta consideració ens sembla discutible).
- Manteniment de programari garantit pel fabricant: És el conjunt de contractar dret d'ús de noves versions i suport d'un programari garantit pel seu fabricant. En conseqüència és un contracte mixt de subministrament i de servei. En molts casos es justifica la necessitat del "garantit pel fabricant"

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

perquè aquest és qui té el coneixement més profund del programari i perquè aquest és l'únic que pot aplicar correccions i millores en l'evolució estàndard del programari. En alguns casos s'inclou també "l'adaptació evolutiva del programari" i/o "la execució i explotació" del programari. En general considerem que té més pes econòmic la part de contractar dret d'ús i, per tant, que té més pes la part de subministrament, però això no és necessàriament així en tots els casos.

- Implementació d'un programari: Es refereix a les tasques de configuració d'un programari, que requereixen al seu temps d'un anàlisi de les necessitats concretes, la definició detalla dels processos a informatitzar, i del modelatge de la solució. Sovint també s'inclouen tasques de suport. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat.

- Adquisició d'una solució: Es refereix a l'adquisició conjunta de les llicències de dret d´ús i de la implementació d'un programari. Es considera un contracte mixt, on la part més significativa dependrà de la relació entre el pes econòmic de les diferents parts que pugui haver-hi en cada cas.

En resum, pel que fa a criteris per considerar subministraments, serveis, inversió i despesa:

Definició	**Subministrament / Servei**	**Inversió / Despesa**
Adquisició llicència perpètua de dret d'ús	Subministrament	Inversió
Dret d'ús de noves versions	Subministrament	Despesa
Subscripció de llicències	Subministrament	Despesa
Suport de programari	Servei	Despesa
Adequació evolutiva	Servei	Despesa
Execució i explotació de programaris	Servei	Despesa
Manteniment de programari	Segons pes dels diferents components (habitualment, subministrament)	Despesa
Implementació	Servei	Inversió
Adquisició	Segons pes dels diferents components	Inversió

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat

6. Signatura

Barcelona, a 14 d'abril de 2023.

Nacho Nieto

Director de Sistemes d'Informació

LM	VR

***NOTA 1**: El present document es troba incorporat a l'expedient de contractació amb la signatura electrònica emesa per la persona competent.*

***NOTA 2:** A tots els efectes, es considera que la data d'aquest document és la que figura al final del mateix.*

***NOTA 3:** Amb la signatura del present document, el/s/la sotasignat/s declara/en que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons el que consta al Protocol en relació als Conflictes d'interès aprovat per la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.*

Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau – Sant Antoni M. Claret, 167 – 08025 Barcelona – Tel.932919000 –
Correu electrònic: contractacions@santpau.cat