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 23/443

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE RELATIU AL SUBMINISTRAMENT DE LES LLICÈNCIES DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI DE SISTEMES PER 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 de les llicències de manteniment (dret d'ús, suport, actualització, execució i explotació) del programari de sistemes per a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

La següent taula concreta els diferents tipus de programari a mantenir i el tipus de contracte per a cada Lot. Cal tenir també en consideració el glossari establert en aquest Plec.

Número Lot	Descripció	Objecte	Tipus contracte
1	Suse	Manteniment de llicències per subscripció	Subministrament
2	Oracle	Manteniment de llicències perpètues	Subministrament
3	Cache	Manteniment de llicències perpètues	Subministrament
4	Vmware	Manteniment de llicències perpètues	Subministrament
5	Jira	Manteniment de llicències per subscripció	Subministrament

Tots els lots són contractes de subministrament, ja que aquests lots es corresponen amb el manteniment de llicències per subscripció o el manteniment de llicències perpètues.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

2.1. Lot 1: Suse

Es contracta el subministrament d'uns productes i serveis que ofereix el seu fabricant, tot i que el licitador pugui ser o no el propi fabricant. Les llicències per a les que cal contractar la subscripció són:

Llicència	Quantitat
Suse Linux enterprise server, x86 & x86-64, 1-2 sockets with Unlimited Virtual Machines	6
SUSE Manager Lifecycle Management+, x86 & x86-64, 1-2 Sockets with Unlimited Virtual Machines	6

Per cadascun dels productes es demana la contractació de la subscripció "Priority Subscription" que ofereix el fabricant.

El suport “Priority Subscription” inclou:

Software upgrades & updates

Unlimited Technical suport

24x7 access

Response time:

Severity 1: 1 hrs

Severity 2: 2 hrs

Severity 3: 4 hrs

Severity 4: Next Business Day

El pla de seguiment del contracte aplicarà el model descrit a l’apartat “pla de seguiment de contractes de subministres” d’aquest Plec.

2.2. Lot 2: Oracle

Es contracta el subministrament d’uns productes i serveis que ofereix el seu fabricant, tot i que el licitador pugui ser o no el propi fabricant. Les llicències per a les que cal contractar actualització i suport són:

Descripció producte	**Quantitat**	**Mètrica llicència**
Oracle Database Enterprise Edition	4	Processor Perpetual
Oracle Database Standard Edition	2	Processor Perpetual

Els números de CSI són 10406090, 10497669, i 22739264.

Es demana la contractació del servei “Software Update License & Support” que ofereix el fabricant per a tot el període de contracte. Aquest servei inclou:

- Actualitzacions de programes, correccions, alertes de seguretat, i actualitzacions de pegats crítics.
- Versions majors de productes i tecnologia (segons disponibilitat i publicació a criteri d’Oracle).
- Assistència a les peticions de suport les 24 hores del dia i 7 dies a la setmana.
- Realització dels esforços necessaris per atendre les peticions de suport de gravetat 1 en un termini màxim d’una hora.
- S’entendrà per peticions de gravetat 1 les peticions que afectin a l’ús del programari en producció amb interrupció o afectació greu que impedeixi seguir treballant de manera raonable.

El pla de seguiment del contracte aplicarà el model descrit a l’apartat “pla de seguiment de contractes de subministres” d’aquest Plec.

2.3. Lot 3: Cache

Es contracta el subministrament d’uns productes i serveis que ofereix el seu fabricant, tot i que el licitador pugui ser o no el propi fabricant. Les llicències per a les que cal contractar actualització i suport són:

Llicència	**ID**	**Quantitat**

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

Cache elite multiuser	42758	5 usuaris
Healthshare HS1 Multiserver con WebAdd-on	691635	40 usuaris

Es demana contractar el manteniment que ofereix el fabricant d'actualització de software (SUP) i assistència tècnica (TAP).

El pla de seguiment del contracte aplicarà el model descrit a l'apartat "pla de seguiment de contractes de subministres" d'aquest Plec.

2.4. Lot 4: Vmware

Es contracta el subministrament d'uns productes i serveis que ofereix el seu fabricant, tot i que el licitador pugui ser o no el propi fabricant. Les llicències per a les que cal contractar suport de fabricant i dret d'actualització són:

Llicència	Tipus llicència	Tipus suport	Quantitat	Data Inici	Data finalització
vsphere (processor)	Standard	Basic	12	01/01/2024	31/12/2024
vsphere (processor)	Enterprise plus	Basic	18	01/01/2024	31/12/2024
vsphere (processor)	Enterprise plus	Production	16	01/01/2024	31/12/2024
vcenter for vsphere	Standard	Basic	1	01/01/2024	31/12/2024

El codi de client a Vmware és: 116402577 i els darrers números de contracte de manteniment són: 4123043972 i 40319156.

Per cadascun dels productes es demana la contractació del manteniment Vmware "Support and Subscription Services Renewal" que ofereix el fabricant.

Per algunes llicències es demana suport "basic" i per altres llicències es demana suport "production", fent referència als productes "Basic Support and Subscription Services" i "Production Support and Subscription Services" que el fabricant ofereix amb aquest nom.

El suport "Basic Support and Subscription Services" inclou:

- Global, 12x5 support for Severity 1 issues
- Fast response times for critical issues
- Unlimited number of support requests
- Remote Support
- Online access to documentation and technical resources, knowledge base, discussion forums
- Product updates and upgrades

El suport "Production Support and Subscription Services" inclou:

- Global, 24x7 support for Severity 1 issues
- Fast response times for critical issues

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

- Unlimited number of support requests
- Remote Support
- Online access to documentation and technical resources, knowledge base, discussion forums
- Product updates and upgrades

El pla de seguiment del contracte aplicarà el model descrit a l'apartat "pla de seguiment de contractes de subministres" d'aquest Plec.

2.5. Lot 5: Jira

Es contracta el subministrament d'uns productes i serveis que ofereix el seu fabricant, tot i que el licitador pugui ser o no el propi fabricant.

Les llicències per a les que cal contractar la subscripció són per "100 users Data Center, Academic license renewal":

Llicència	Fabricant	Support Entitlement Number	Q
Jira service desk	Atlassian	SEN-11562109	1
ScriptRunner for Jira	Adaptavist	SEN-12570769	1
Queues for Jira Service Desk for JIRA	Devinity	SEN-12570770	1
Secure Fields for JIRA for JIRA	Coresoft Labs	SEN-12570771	1
Repeating Issues for JIRA	Codedoers	SEN-12570772	1
SmartHandler - Email logic for Jira	Forty8Fifty Labs	SEN-12570773	1
Field Security PLugin for Jira	Quisapps.com	SKU: ATLAS-JFS-S100-SM1	1

El contracte inclou:

- Security patches
- Critical bug fixes
- New features & enhancements
- Access to Atlassian's world-class Support team for technical troubleshooting
- Developer license* keys (lets you test the upgrades before committing!)
- Potential to enroll in Beta Programs

El pla de seguiment del contracte aplicarà el model descrit a l'apartat "pla de seguiment de contractes de subministrament" d'aquest plec.

3. PLA DE SEGUIMENTS DELS CONTRACTES DE SUBMINISTRAMENT

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**.

El pla de seguiment consisteix en:

- Confirmació del lliurament dels manteniments de llicències contractats.

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

- En cas de dificultats en la resposta a peticions de garantia o de suport, gestió de les pertinents reclamacions.

4. PLA DE SEGUIMENT DELS CONTRACTES AMB COMPONENTS SIGNIFICATIUS DE SERVEIS

4.1. Interlocutors:

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

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 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.
- 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, etc.

- La FGS definirà ***interlocutors operatius***, i un ***interlocutor tàctic*** per a la coordinació del servei:
  - Inicialment els ***interlocutors operatius***, seran diferents tècnics del departament d'informàtica en funció dels diferents àmbits i processos implicats. 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:
    - 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.

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

- Acordar possibles renovacions o pròrrogues del contracte.

4.2. Coordinació i seguiment:

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

- Pel que fa als <u>processos de provisió, instal·lació i configuració</u> de l'equipament i de l'aplicació el servei inclourà els següents nivells de coordinació:
    - Validació amb la FGS del pla d'implantació, (que inclourà instal·lació, configuració, validació, posada en producció, documentació i formació), corregint el licitador els aspectes que la FGS demani modificar.
    - Reunions de seguiment de l'execució dels plans d'implantació.
        - 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.
    - Es farà acta de lliurament de la instal·lació i d'acord en la data d'inici del període de manteniment.
- 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.

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

- 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

  - Revisió de l'estat dels projectes acordats i acords de requeriments.
  - 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" perquè aquest és qui té el coneixement més profund del programari i perquè aquest és l'únic que

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

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

Barcelona, a 4 de maig 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