

Expedient: SSJRBC 0204_25

Entitat: EDP Salut Sant Joan Reus – Baix Camp

Tipus: Mixt

Subtipus: Adquisició

Procediment: Obert

Tràmit: Ordinari

Objecte: Contractació de servei i subministrament per a l'adquisició i manteniment d'una xarxa sense fils (Wifi)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES	1
1. INTRODUCCIÓ I NECESSITATS A SATISFER	4
2. OBJECTe i abast del contracte	4
2.1 objectius.....	4
2.2 abast del contracte	4
3. descripció de la situació actual	5
3.1 HOSPITAL LLEUGER ANTONI GIMBERNAT DE CAMBRILS	5
3.2 CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA RIUDOMS	5
3.3 CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA HOSPITALET DE L'INFANT	5
3.4 CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA MARIA FORTUNY DE REUS.....	6
3.5 CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA LA SELVA DEL CAMP	6
4. infraestructura xarxa comunicacions.....	6
4.1 Requeriments ELECTRÒNICA DE COMUNICACIONS	6
4.1.1 Descripció de la solució.....	6
HOSPITAL LLEUGER ANTONI GIMBERNAT DE CAMBRILS	7
CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA RIUDOMS	7
CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA HOSPITALET DE L'INFANT	7
CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA MARIA FORTUNY DE REUS.....	7
CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA LA SELVA DEL CAMP	7
4.1.2 Llicenciament	7
4.2 Requeriments de la solució de xarxa Wifi.....	8
4.2.1 Descripció de la solució.....	8
4.2.2 Equipament per centre	8
4.2.3 Llicenciament	9
5. PROJECTE DE SERVEIS	9
5.1 MONITORITZACIÓ	9
5.2 manteniment	10
5.3 serveis de suport tècnic	10

5.4 Gestió del servei suport tècnic	11
5.5 MIGRACIÓ	11
5.6 PLA IMPLANTACIÓ - Oficina tècnica de IMPLANTACIÓ	12
5.6.1. Calendari	13
5.6.2. Fases IMPLANTACIÓ.....	14
5.7 NIVELLS DE CERTIFICACIÓ	15
5.8 NIVELLS DE SERVEI	15
5.9 PLA DE Formació	17
5.10 regulació del procés de relleu per canvi d'adjudicatari i devolució de servei	17
5.11 duració del contracte	18
6. requeriments generals.....	18
6.1 actitud proactiva	18
6.2 pla d'evolució tecnològica i no obsolescència	19
6.3 obligacions de l'adjudicatari: seguretat	19
6.4 Relació l'edp ssjrbc – Adjudicatari	20
6.4.1 Gestió de l'inventari i documentació del sistema.....	21
6.4.2 Elaboració d'informes	21
6.4.3 Manteniment de la planta instal·lada i els serveis contractats	22
6.4.4 Qualitat i Disponibilitat dels serveis	22
6.4.5 Penalitzacions	22
7 model de proposta.....	23
7.1 Proposta tècnica d'execució	23

1. INTRODUCCIÓ I NECESSITATS A SATISFER

El present document inclou les especificacions tècniques per a la contractació del servei i subministrament per a l'adquisició i manteniment d'una xarxa de comunicacions sense fils, (en endavant, xarxa Wifi), per als centres de primària de l'entitat de dret públic de Salut Sant Joan Reus Baix Camp (en endavant, EDP SSJRBC).

Amb l'objectiu de donar resposta a les noves necessitats dels centres i nous requeriments de l'equipament de Electromedicina i, per tant millorar el nivell tecnològic dels serveis actuals, l'EDP SSJRBC obre un procés de licitació per tal de seleccionar la millor oferta qualitat-preu, i satisfer així, les seves necessitats.

2. OBJECTE I ABAST DEL CONTRACTE

A continuació es descriu, l'objecte, els objectius principals i l'abast del contracte.

2.1 OBJECTIUS

Els objectius de la present contractació són:

- Dotar als centres que detallem a continuació d'una xarxa Wifi
- Garantir la connectivitat dels diferents equipaments de Electromedicina
- Garantir la publicació de les proves diagnòstiques que es realitzin als usuaris per a que siguin visibles a la història clínica del pacient i pugin ser consultades en qualsevol centre de la xarxa pública de Salut
- Adequació de l'entorn de client a les noves necessitats dels professionals a l'hora de contactar amb els pacients.

2.2 ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del present PPT contempla:

- La taula següent detalla el NIF de l'entitat implicada a la licitació:

NIF	Denominació
Q4300351F	EDP SSJRBC

Els centres afectats son:

- Hospital Lleuger Antoni de Gimbernat de Cambrils
- Centre Atenció Primària Riudoms
- Centre Atenció Primària Hospitalet de l'Infant
- Centre Atenció Primària Maria Fortuny de Reus
- Centre Atenció Primària La Selva del Camp

3. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

A continuació es detalla la situació dels centres implicats:

Tots els centres disposen d'electrònica de comunicacions per a donar servei a la xarxa local (LAN). Aquest equipament és de fabricants diversos i està fora de cicle de vida del fabricant. La renovació d'aquests elements es objecte del present expedient.

Es detalla el nombre d'ubicacions on hi ha instal·lat electrònica de xarxa i els nombres aproximat de connexions a les quals cal donar servei, per a cadascun dels centres implicats.

S'exposa que, els centres objectes de la present licitació, **NO** disposen de xarxa Wifi.

3.1 HOSPITAL LLEUGER ANTONI GIMBERNAT DE CAMBRILS

- 150 Connexions de xarxa
- 2 Ubicacions

3.2 CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA RIUDOMS

- 60 Connexions
- 1 Ubicació

3.3 CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA HOSPITALET DE L'INFANT

- 35 Connexions
- 1 Ubicació

3.4 CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA MARIA FORTUNY DE REUS

- 110 Connexions
- 2 Ubicació

3.5 CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA LA SELVA DEL CAMP

- 30 Connexions
- 1 Ubicació

4. INFRAESTRUCTURA XARXA COMUNICACIONS

En aquest capítol es detallen els requeriments necessaris per a donar servei de connectivitat sense fils (Wifi):

- Requeriments en quant a l'electrònica de comunicacions
- Requeriments de la solució de xarxa Wifi

4.1 REQUERIMENTS ELECTRÒNICA DE COMUNICACIONS

4.1.1 Descripció de la solució

L'arquitectura de comunicacions proposada (Switch) haurà de donar resposta als següents requeriments tècnics, segons les necessitats descrites en el punt 3 del present PPT.

- Ports de comunicacions RJ-45 10/100/1000 Ethernet
- Capacitat de commutació 56Gbps
- Estàndard de comunicacions suportades IEEE 802.1D, IEEE 802.1Q, IEEE 802.1p, IEEE 802.1s, IEEE 802.1w, IEEE 802.1x, IEEE 802.3, IEEE 802.3ab, IEEE 802.3ad, IEEE 802.3af, IEEE 802.3at, IEEE 802.3bz, IEEE 802.3u, IEEE 802.3x, IEEE 802.3z
- POE+ segons indicacions específiques a detallar en cadascun dels centres i ubicacions. En el cas que el Switch es declari com a POE+, totes les boques hauran de complir el requeriment.
- Capacitat per apilar elements amb ample de banda de fins a 80Gbps

- Capacitat de capa 3 per als protocols OSPF, EIGRP, RIP, VRRP
- Capacitat encriptació AES-128 MACsec
- Capacitat per a disposar de fonts alimentació redundants
- Capacitat de monitorització avançada fent us de Netflow
- Mòduls i cables necessaris per apilar elements en les ubicacions on siguin necessaris
- Òptiques necessàries per interconnectar les piles d'elements en els centres on hi hagi més d'una ubicació

Distribució de l'equipament:

En aquest punt es detalla els equips necessaris en cadascuna de les ubicacions:

HOSPITAL LLEUGER ANTONI GIMBERNAT DE CAMBRILS

- Ubicació 1 = 1 elements x 48 boques (FULL PoE+) + 1 element x 48 boques + 1 element x 24 boques (FULL PoE+)
- Ubicació 2 = 1 element x 48 boques (FULL PoE+) + 1 element x 24 boques

CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA RIUDOMS

- Ubicació 1 = 1 element x 48 boques (FULL PoE+) + 1 element x 24 boques (FULL PoE+)

CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA HOSPITALET DE L'INFANT

- Ubicació 1 = 1 element x 48 boques (FULL PoE+)

CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA MARIA FORTUNY DE REUS

- Ubicació 1 = 1 element x 48 boques (FULL PoE+) + 1 element x 24 boques
- Ubicació 2 = 1 element x 48 boques (FULL PoE+) + 1 element x 24 boques

CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA LA SELVA DEL CAMP

- Ubicació 1 = 1 element x 48 boques (FULL PoE+)

4.1.2 Llicenciament

Cal Incloure totes les llicències necessàries per a donar servei en el període que duri el contracte. Llicenciament claus en mà.

4.2 REQUERIMENTS DE LA SOLUCIÓ DE XARXA WIFI

4.2.1 Descripció de la solució

La solució per a la xarxa Wifi de primària que es sol·licita, es defineix amb la única intenció d'assolir una infraestructura homogènia per a tots els centres que formen part de l'EDP Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp.

Aquest escenari permetrà al Departament TIC de SSJRBC una administració centralitzada de tota la infraestructura Wifi, aprofitant l'expertesa adquirida a l'Hospital Universitari Sant Joan de Reus (HUSJR).

Es per això que es dona el detall de la infraestructura actual desplegada a l'HUSJR, i que és el següent:

- Solució Wifi del fabricant de comunicacions Meraki
- Punt d'accés desplegat Cisco Meraki MR36
- Xarxa Wifi definida dins de l'estàndard de comunicacions sense fils 802.11ax

Per tant d'antenes a subministrar serà:

- Compatible amb l'escenari definit a HUSJR, amb característiques NO inferiors a MR36
- Alimentació POE+

4.2.2 Equipament per centre

El nombre de punts d'accés a cadascun dels centres objectes de la licitació, és fruit d'un estudi inicial sobre planell.

El licitador que resulti adjudicatari de l'expedient haurà de fer un estudi de cobertura en cadascun dels centres per a certificar la proposta inicial i ubicar cada un dels AP's en el lloc més indicat per oferir una millor cobertura.

No es objecte d'aquest expedient la instal·lació del cablejat UTP que ha de donar servei als punts d'accés.

Detall de AP's per centre i nombre de plantes de cada centre:

- HOSPITAL LLEUGER ANTONI GIMBERNAT DE CAMBRILS, 14 AP's, 4 Plantes
- CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA HOSPITALET DE L'INFANT, 5 AP's, 2 Plantes
- CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA LA SELVA DEL CAMP, 4 AP's, 1 Planta
- CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA MARIA FORTUNY DE REUS, 9 AP's, 2 Plantes
- CENTRE ATENCIÓ PRIMÀRIA RIUDOMS, 10 AP's, 2 Plantes

Total: 42 AP's

4.2.3 Llicenciament

Cal Incloure totes les llicències necessàries per a donar servei en el període que duri el contracte. Llicenciament claus en mà.

5. PROJECTE DE SERVEIS

5.1 MONITORITZACIÓ

- El servei consistirà en la monitorització proactiva de la disponibilitat i la operativitat de tots els elements adquirits en el projecte.
- El servei de monitorització es realitzarà les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.
- La monitorització es podrà fer tant des del centre de serveis gestionats de l'empresa licitadora, o bé des del servei de monitorització que gestiona el Departament TIC de l'EDP SSJRBC (plataforma Nagios). En el cas que sigui des de les dependències de l'empresa licitadora, el Departament TIC de l'EDP SSJRBC haurà de tenir visibilitat de la plataforma de gestió en mode lectura.
- El licitador aportarà les eines necessàries hardware i software, i les línies de comunicacions que li permetin dur a terme les tasques de monitorització i solució de les incidències remotament.
- El Departament TIC de l'EDP SSJRBC posarà a disposició del licitador la plataforma de virtualització existent a l'HUSJR (VMWARE vSphere 7) per a hostatjar els servidors necessaris per oferir el servei de monitorització.
- La comunicació de les incidències originades des del servei de monitorització i la seva resolució es notificarà al CAU que gestiona el Departament TIC de l'EDP SSJRBC per correu electrònic i en cas de no disponibilitat de la plataforma de correu per via telefònica.

- La infraestructura de la plataforma de monitorització haurà de complir requeriments d'alta disponibilitat.
- Els protocols d'actuació i els llindars dels nivells d'alerta per a cadascun dels elements actius del projecte es pactaran entre l'adjudicatari i el Departament TIC de l'EDP SSJRBC abans de l'inici del servei. L'adjudicatari haurà de redactar un document amb la descripció dels procediments i les tasques pactades a realitzar.
- L'adjudicatari haurà de presentar documentació del pla d'implantació del projecte de monitorització. Es requerirà detall de les fases i durada del projecte. En el cas que puguin generar indisponibilitat del servei caldrà detallar les finestres de tall per tal de minimitzar l'impacte en el servei i concretar els horaris de les actuacions.
- Un cop iniciat el servei l'adjudicatari haurà de generar informes periòdics amb el detall de l'estat del servei, incidències i actuacions realitzades.

Aquests informes seran pactats abans d'iniciar el servei de monitorització.

5.2 MANTENIMENT

- Requereix tenir actiu contracte de manteniment amb el fabricant en tot l'equipament subministrat per l'adjudicatari durant la vigència del contracte.
- L'adjudicatari haurà d'entregar la documentació on s'acredita que l'equipament està al corrent de pagament de manteniment.

5.3 SERVEIS DE SUPORT TÈCNIC

- Els models de serveis de suport tècnic van destinats a complimentar les tasques que es realitzen a l'àrea tècnica del Departament TIC de l'EDP SSJRBC.

Les tasques encomanades al servei de suport tècnic estaran dins del context del manteniment, gestió i actualització de l'equipament software i hardware.

- Els protocols d'actuació i els llindars dels nivells d'alerta per a cadascun dels elements actius del projecte es pactaran entre l'adjudicatari i el Departament TIC de l'EDP SSJRBC abans de l'inici del servei. L'adjudicatari haurà de redactar un document amb la descripció dels procediments i les tasques pactades a realitzar.
- El desenvolupament de les activitats de serveis gestionats que es preveu en aquesta contractació s'haurà de cenyir a l'ús de les millors pràctiques generalment acceptades en el sector, i que en el cas de les entitats licitadores s'identifiquen amb el marc metodològic ITIL.
- Els serveis de suport tècnic operaran de manera coordinada amb el Departament TIC de l'EDP SSJRBC.

- Les intervencions per part de l'adjudicatari en qualsevol de les àrees seran liderades i tutelades per membres del Departament TIC de l'EDP SSJRBC, tant si és en mode presencial com en remot.
- L'objectiu final es garantir la continuïtat de servei durant les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana.
- L'adjudicatari serà l'encarregat de reportar la incidència al fabricant de software i hardware en els casos on l'equipament estigui sota manteniment o garantia. Realitzarà el seguiment de la incidència, verificarà el bon funcionament un cop resolta i generarà informe de les tasques realitzades.
- Un cop iniciat el servei l'adjudicatari haurà de generar informes periòdics amb el detall del estat del servei, nombre d'incidències i actuacions realitzades, nivell d'acompliment dels SLA's, percentatge d'incidències obertes des de la plataforma de monitorització. Aquests informes seran pactats abans d'iniciar el servei de monitorització.
- Les actualitzacions de software i hardware alliberades pels fabricants de l'arquitectura proposada hauran de ser instal·lades per l'adjudicatari dins del marc del contracte de serveis de suport.
- La ubicació del servei de suport tècnic estarà ubicat dins del territori espanyol i l'idioma utilitzat serà català o castellà.

5.4 GESTIÓ DEL SERVEI SUPORT TÈCNIC

- L'adjudicatari posarà a disposició de l'HUSJR (a través del Departament TIC de l'EDP SSJRBC) un interlocutor únic per a tasques de gestió de servei (operació, supervisió i seguiment).
- L'adjudicatari haurà d'oferir el suport necessari per garantir la prestació del servei.
- Les peticions de suport tècnic només les podran sol·licitar el personal Departament TIC de l'EDP SSJRBC, o les persones designades a aquests efectes per cadascuna de les entitats licitadores.

5.5 MIGRACIÓ

Els licitadors indicaran en la seva proposta tècnica (Sobre B) el pla de migració proposat, considerant:

- L'adjudicatari serà l'encarregat del muntatge, posada en marxa i la configuració de l'arquitectura exposada en aquest plec de prescripcions tècniques.

- Haurà de garantir-se la mínima afectació als usuaris en el procés de migració. En cas de ser necessari la instal·lació d'elements temporals pel procés de migració, els costos aniran a càrrec del nou proveïdor.
- Per aquesta tasca serà necessari presentar un pla de migració detallat on quedarà identificat molt clarament quines son les finestres de no disponibilitat del sistema.
- Les migracions es realitzaran en l'horari fixat per l'EDP SJRBC amb la finalitat de minimitzar la indisponibilitat. Aquests horaris poden ser nits i cap de setmana en cas que la direcció del centre així ho requereixi.
- Haurà d'indicar-se el pla de proves previst per la certificació dels serveis instal·lats.
- No es considerarà el projecte per entregat fins que el rendiment no sigui l'esperat pel Departament de TIC.

5.6 PLA IMPLANTACIÓ - OFICINA TÈCNICA DE IMPLANTACIÓ

Durant la implantació dels serveis, l'adjudicatari destinarà un equip de professionals dedicats al projecte (Oficina Tècnica d'Implantació).

Aquest equip estarà liderat per un Cap de projecte, amb experiència demostrada suficient, que serà l'interlocutor tècnic únic amb l'EDP SSJRBC durant la implantació.

L'Equip de Treball proposat pels licitadors per l'execució de la implantació dels serveis, serà el que el licitador estimi necessari per la bona execució del projecte, estant format com a mínim pels següents perfils clau:

- Cap de Projecte
- Responsable de la implantació / prestació del servei

En tot cas, serà responsabilitat de l'adjudicatari, l'adequació del nombre de recursos en funció de la fase d'implantació i assumpció de l'abast segons planificació pactada, per tal de garantir l'èxit en el termini màxim establert.

La composició de l'Equip de Treball proposat per l'execució del projecte d'implantació haurà d'estar certificat per implantar als requeriments especificats en la present licitació. Caldrà aportar el conjunt de certificacions professionals en l'àmbit corresponent als referits requeriments tècnics i funcionals.

Els licitadors hauran d'indicar en la seva proposta tècnica els recursos que integrin l'Equip de Treball proposat per la implantació del projecte, incloent el número de recursos i

perfiles proposats, la dedicació per perfils i per recursos, i els rols que exerciran durant el transcurs de la implantació del servei.

Durant la fase de execució i posada en marxa, l'oficina tècnica d'implantació ha de fer-se càrrec de:

- Direcció d'implantació i posada en marxa dels serveis.
- Planificació de la posada en marxa i validació del pla de migració, planificació global d'activitats / responsabilitats, planificació temporal de trasllat i implantació, període de proves i test, formació, etc.
- Implantació i posada en marxa de tots els serveis.
- Desinstal·lació dels productes a substituir si fos el cas.
- Identificar les accions a realitzar per la implantació de cadascun dels serveis: requeriments i adequació d'infraestructures, etc.
- Identificar els requeriments de l'EDP SSJRBC, relatius a dates òptimes.
- Establir, conjuntament amb l'EDP SSJRBC, el calendari detallat de les actuacions.
- Establir els protocols i formats de comunicació amb SSJRBC pel seguiment del projecte.
- Direcció tècnica durant la implantació.
- Identificació de riscos i propostes correctives, replantejos, etc.
- Coordinació del pla de formació tècnica, tant a personal operatiu com tècnic.
- Coordinació i acceptació del pla de proves i test.
- Establir el procediment de seguiment i coordinació: reunions de coordinació i seguiment, seguiment amb direcció del projecte, elaboració i distribució d'actes de reunions,...
- Reunions de seguiment de la implantació.
- Suport tècnic i resolució de problemes durant la implantació.
- Recepció provisional de la documentació.
- Posada en marxa.
- Elaboració dels procediments de posada en marxa.
- Supervisió dels processos de posada en marxa.
- Presentació de documents de seguiment d'implantació, informes de identificació de riscos i propostes de millora, memòria tècnica detallada de la configuració, etc.

5.6.1. Calendari

La totalitat dels serveis hauran d'estar operatius com a màxim en els següents terminis, respectant els compromisos vigents de l'EDP SSJRBC.

Aquesta es reserva el dret a modificar el calendari proposat pel adjudicatari dins d'aquests terminis màxims.

- 4 mesos posteriors a la data de formalització del contracte per tots els serveis.

En cas d'incompliment dels terminis màxims d'implantació establerts, l'EDP SSJRBC podrà optar per:

- Penalitzar al proveïdor adjudicatari amb una quantitat equivalent a la diferència entre el preu actual de/dels serveis concrets (és a dir, el preu del que disposi l'EDP SSJRBC en aquell moment de/dels serveis concrets) i el preu de l'oferta del proveïdor adjudicatari, fins la migració completa dels serveis.
- Resoldre el contracte, reclamant danys i perjudicis.

Els licitadors hauran d'indicar en les seves propostes els mecanismes existents per garantir l'aplicació de les condicions pactades de forma coordinada amb el pla d'implantació.

5.6.2. FASES IMPLANTACIÓ

La implantació dels serveis es realitzarà d'acord amb les següents fases:

- **Elaboració del projecte executiu per part del adjudicatari:** Una vegada notificada via e-NOTUM la resolució d'adjudicació a l'adjudicatari, aquest disposarà de 14 dies a comptar des del dia següent a la notificació de la resolució d'adjudicació, per elaborar el corresponent projecte executiu que inclourà tots els aspectes tècnics i d'explotació amb el màxim detall, així com les particularitats i canvis i/o modificacions en els serveis considerats que s'hagin produït des de l'elaboració del present plec fins a la instal·lació dels mateixos.
- **Solució tècnica:** L'adjudicatari presentarà la solució final del disseny, arquitectura, tecnologia, dimensionat, esquemes, pla d'implantació, pla de proves, pla de formació, pla de emergència i pla de qualitat.
- **Aprovació del projecte per part de l'EDP SSJRBC:** Una vegada rebut el projecte, l'EDP SSJRBC ho analitzarà i podrà realitzar propostes de modificació que hauran de ser incloses per part del adjudicatari en 7 dies a partir de la seva comunicació, lliurant el projecte definitiu.

- **Execució i posada en marxa:** Una vegada lliurat i validat per l'EDP SSJRBC el projecte definitiu s'iniciaran els processos d'execució i posta en marxa.
- **Test i proves:** L'adjudicatari realitzarà els tests necessaris d'acord amb el pla de proves presentat. Aquestes es realitzaran d'acord amb la normativa vigent. L'EDP SSJRBC podrà realitzar proves addicionals, amb el suport del personal i mitjans del adjudicatari, sense cap cost. No es consideraran superades les proves sense l'acceptació per part de l'EDP SSJRBC.
- **Acceptació:** Realitzades amb èxit les proves i lliurada tota la documentació, l'EDP SSJRBC procedirà a l'acceptació.
 - A partir del moment de l'acceptació, el proveïdor podrà iniciar a facturar el projecte.
 - Lliurament de documentació en paper i en format electrònic, inclourà les versions finals del projecte executiu amb els resultats de les proves de test realitzades. L'adjudicatari acordarà un model de documentació i etiquetat amb l'EDP SSJRBC. La instal·lació s'hauran d'etiquetar segons el model acordat.

5.7 NIVELLS DE CERTIFICACIÓ

Sense perjudici d'haver de disposar de la solvència econòmica, financera i tècnica i professional, els licitadors han de disposar del següent (són condicions personals que han de concórrer en el propi licitador, no essent possible integrar-la amb el recurs d'altres entitats ni subcontracta-la):

- El licitador haurà d'estar en possessió del nivell més alt de certificació amb el producte proposat i haurà d'aportar les acreditacions corresponents.

Aquest requisit és una condició per a l'execució del contracte.

La falta d'acreditació d'aquesta condició serà causa d'exclusió (els licitadors hauran de portar certificacions acreditatives d'aquesta condició, o bé acreditar que estan en procés d'acreditació havent-la sol·licitat en el moment en què presentin oferta en aquest procediment de licitació).

5.8 NIVELLS DE SERVEI

La qualitat del servei prestat per l'adjudicatari es controlarà mitjançant els indicadors de nivell de servei. En les seves propostes els licitadors han d'incloure:

- Metodologia per garantir el compliment dels compromisos (especificar matriu d'escalat).
- Procediments de càlcul dels acords de nivell de servei (en endavant, ANS) per part dels licitadors.
- Procediments de contrastació de dades dels ANS amb els de l'EDP SSJRBC.
- Termini màxim d'entrega dels indicadors ANS a l'EDP SSJRBC.
- Procediments i calendari per fer efectives les penalitzacions.
- Procediments per afegir nous ANS.

Els nivells de servei exigits es referenciaran segons aquesta classificació:

- **Crític P1**: Impacte per a tots els usuaris. Usuaris no poden accedir a la plataforma. Afectació en els pacients.
- **Greu P2**: Impacte per alguns usuaris. Indisponibilitat per alguns usuaris a l'hora d'accedir a un escriptori virtual. Afectació en els pacients.
- **Lleu P3**: Impacte en algun usuari puntual. No assistencial, sense afectació per al pacient.

Temps de resolució de les incidències:

Tipus	Temps
Crític P1	4 Hores
Greu P2	8 Hores
Lleu P3	24 Hores

Temps de resolució per a peticions:

Tipus	Temps
Prioritària	24 Hores
No prioritària	72 Hores

El licitador haurà d'aportar una taula de penalitzacions en el cas d'incompliment per a cada un dels SLA's. La penalització farà referència a un valor percentual que s'aplicarà sobre l'import del servei de manteniment.

La no inclusió o el no desenvolupament d'aquest apartat serà causa d'exclusió.

5.9 PLA DE FORMACIÓ

Serà responsabilitat de l'adjudicatari formar al personal del Departament TIC de l'EDP SSJRBC en les noves tecnologies i plataformes tecnològiques que siguin implantades, en cas que apliqui, per garantir un coneixement bàsic sobre les seves característiques i funcionament així com en aquells processos operatius i de gestió que requereixin la participació del personal.

Addicionalment s'haurà de proveir informació de les eines de gestió i control implantades a les que el Departament TIC de l'EDP SSJRBC pugui accedir per realitzar tasques de monitorització i gestió.

Els licitadors indicaran en les seves propostes el pla de formació a impartir inclòs en la seva proposta detallant: cursos, participants, metodologia, calendari, continguts, etc.

El pla de formació haurà de ser aprovat per l'EDP SSJRBC, que serà l'encarregat d'establir les directrius pel disseny del pla de formació definitiu del personal, així com coordinar el mateix.

La formació es realitzarà abans de la posada en marxa dels serveis en horaris, grups i format convingut amb l'EDP SSJRBC.

5.10 REGULACIÓ DEL PROCÉS DE RELLEU PER CANVI D'ADJUDICATARI I DEVOLUCIÓ DE SERVEI.

Per tal de no afavorir la posició dominant dels proveïdors que donen actualment els serveis objecte del contracte o per evitar que puguin realitzar un mal ús de la seva posició, tant en aquest procés de licitació com el que tindrà en la futura renovació en concursos posteriors, els proveïdors actualment implantats i els que en resultin elegits, pel fet de presentar-se al present concurs, accepten i estaran obligats a:

- Facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa necessària per a la realització del traspàs en un termini màxim de 4 setmanes des de la seva sol·licitud.
- No dificultar el procés de canvi, ni degradar els ANS pactats.

- En cas d'incompliment d'aquestes obligacions, l'EDP SSJRBC podrà aplicar les següents penalitzacions, sense perjudici d'altres sancions derivades de les pèrdues de servei o econòmiques que es puguin derivar:
 - El doble de les penalitzacions establertes en el present plec, per aquells ANS i serveis que siguin d'aplicació.

5.11 DURACIÓ DEL CONTRACTE

La duració prevista del contracte per a la prestació dels serveis requerits en la present contractació és la següent:

- Es contempla una vigència inicial de 5 anys (60 mesos).

6. REQUERIMENTS GENERALS

Addicionalment als requeriments de cada servei, hi ha un conjunt de requeriments, vinculats no tant a les tecnologies sinó als serveis associats, que són comuns a tots els serveis, i que l'adjudicatari haurà de satisfer segons la següent relació.

6.1 ACTITUD PROACTIVA

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part de l'adjudicatari, és a dir, es desitja que l'adjudicatari dels serveis sigui un veritable soci tecnològic de l'EDP SSJRBC, implicant, entre altres:

- Informar a l'EDP SSJRBC de nous serveis que puguin ser d'interès o adients.
- Accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu.
- Totes les accions proactives hauran de ser notificades a l'EDP SSJRBC.
- Informar a l'EDP SSJRBC amb l'antelació suficient de la necessitat d'adequació de les infraestructures que puguin estar obsoletes i que donin suport als serveis, permetent i facilitant així la presa de decisions, sense que la informació rebuda suposi un compromís de cap tipus per part de l'EDP SSJRBC.

Com a mínim amb una periodicitat anual, es realitzarà una reunió entre els responsables de l'EDP SSJRBC i l'adjudicatari, on l'adjudicatari presentarà un informe de nous serveis o millores en els serveis disponibles que hagin aparegut en el període, així com, un informe de les millores o avantatges que aquestes representarien per a l'EDP SSJRBC.

Aquests informes no suposaran un compromís de cap tipus per part de l'EDP SSJRBC.

Aquesta reunió no substituirà les reunions periòdiques de seguiment dels serveis contractats establertes en els requeriments tècnics.

6.2 PLA D'EVOLUCIÓ TECNOLÒGICA I NO OBSOLESCÈNCIA

Els licitadors han d'incloure un pla d'evolució dels serveis proposats i els mecanismes disponibles per prevenir l'obsolescència dels serveis durant tot el període de vigència del contracte.

El pla d'evolució haurà d'incloure, com a mínim, una descripció detallada de:

- Descripció de la possible evolució prevista per als serveis proposats.
- Descripció dels serveis de valor afegit possibles previstos.
- Calendari de disponibilitat de les evolucions i serveis de valor afegit considerats.
- Breu descripció de l'impacte econòmic que suposaria la possible evolució considerada i els possibles serveis de valor afegit.
- Mecanismes i procediments per informar a l'EDP SSJRBC de possibles evolucions o nous serveis de valor afegit.

6.3 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI: SEGURETAT

El proveïdor adjudicatari haurà de garantir la seguretat, disponibilitat, confidencialitat i integritat dels serveis gestionats a l'EDP SSJRBC mitjançant el compliment de les següents normes bàsiques:

- Complir amb els estàndards i polítiques de seguretat de l'EDP SSJRBC.
- Garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació emmagatzemada.
- Informar a l'EDP SSJRBC sobre la seva política de seguretat així com, de la implementació i seguiment per part de la seva organització.
- Informar per escrit a l'EDP SSJRBC tan aviat com es detectin riscos reals o potencials de seguretat en la seva xarxa o en l'equipament del client.
- Garantir que tota la informació transmesa per l'EDP SSJRBC no és emmagatzemada, duplicada o interceptada, extrem a extrem en la seva xarxa.
- Accés a qualsevol equipament de xarxa i/o sistemes d'informació mitjançant un control d'accés lògic, garantint la restricció als usuaris autoritzats.

- Garantir l'estricta aplicació de les normes de seguretat per part del seu personal.
- Definir normes de seguretat que siguin respectades en tots els centres operatius, garantint la seva aplicació mitjançant controls periòdics i auditories realitzades per organitzacions externes.
- Executar totes les operacions de servei seguint procediments escrits que contemplin les normes de seguretat.

Degut a la importància dels serveis objecte del contracte, els adjudicataris hauran de garantir la confidencialitat de la informació i de les configuracions dels sistemes de l'EDP SSJRBC als que donin servei així com el compliment de la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

6.4 RELACIÓ L'EDP SSJRBC – ADJUDICATARI

La relació entre l'EDP SSJRBC i l'adjudicatari complirà els següents requeriments:

- Els adjudicataris que subministrin serveis a l'EDP SSJRBC hauran de disposar d'una única interfície tipus “finestra única” a través de la qual es realitzaran totes les gestions.
- Aquesta atenció serà personalitzada, permanent i àgil.
- Des d'aquest únic punt d'entrada es canalitzaran totes les sol·licituds, reclamacions i altres comunicacions realitzades per l'EDP SSJRBC.
- L'atenció, tant tècnica com comercial, serà personalitzada.
- Els recursos encarregats de l'atenció comercial hauran de tenir els coneixements tècnics i aptituds personals adequades a l'envergadura d'un client com l'EDP SSJRBC.
L'EDP SSJRBC podrà sol·licitar, de forma justificada, el canvi de comercial que es realitzarà en un termini màxim de 15 dies.
- Tant a nivell comercial com a nivell tècnic, l'adjudicatari disposarà d'una plataforma de gestió, accessible remotament des de l'EDP SSJRBC, mitjançant la qual el personal encarregat de la gestió dels serveis pugui realitzar, com a mínim les següents funcions:
 - Gestió automatitzada de les sol·licituds, canvis,...
 - Monitorització de l'estat de les peticions i del seu compliment.
 - Monitorització de les incidències.
 - Obtenció del detall de la facturació en format electrònic.
- Addicionalment a aquesta plataforma, l'EDP SSJRBC podrà realitzar totes les gestions via trucada telefònica, fax, correu electrònic, etc., únicament per part del personal prèviament autoritzat per l'EDP SSJRBC.

- L'adjudicatari ha de garantir la continuïtat de l'atenció comercial i tècnica personalitzada, durant els períodes de vacances, amb el mateix nivell de servei.
- La resolució d'incidències haurà de contemplar procediments de relació excepcionals, a banda del canal estàndard, per atendre problemes urgents o d'emergència.
- Els licitadors indicaran en les seves propostes els protocols d'atenció personalitzada dels que disposarà l'EDP SSJRBC. Els licitadors presentaran el seu organigrama d'atenció a l'EDP SSJRBC, indicant les funcions de cadascuna de les persones i la forma de contacte.
- Els licitadors presentaran en les seves propostes tècniques l'equip previst de treball durant la fase d'implantació i després durant l'explotació i gestió dels serveis, indicant: responsabilitats, perfils, titulacions, ubicacions, dedicacions, etc.
- Els licitadors indicaran en les seves propostes els protocols d'atenció personalitzada dels que disposarà l'EDP SSJRBC i les formes de contacte amb tots els nivells d'interlocució.

6.4.1 GESTIÓ DE L'INVENTARI I DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA

Tots els sistemes estaran inventariats i degudament documentats. Aquest inventari i documentació estarà permanentment actualitzat i a disposició de l'EDP SSJRBC en format electrònic.

6.4.2 ELABORACIÓ D'INFORMES

L'operador oferirà, mensualment, i addicionalment sota demanda de l'EDP SSJRBC, els següents informes, orientats a millorar la gestió dels serveis:

- Informes d'operació: Incidències, peticions, riscos, plans de contingència i canvis de configuració del servei, etc.
- Informes de compliment dels ANS pactats i els corresponents càlculs dels imports de penalització aplicables.
- Informes a mida sol·licitats per l'EDP SSJRBC. Durant el procés d'instal·lació i/o explotació és possible que l'EDP SSJRBC sol·liciti algun informe puntual (p.e. sobre incidències repetitives, o els motius d'implementar uns protocols i no uns altres ...), el proveïdor haurà d'entregar aquesta informació en el període de temps acordat per ambdues parts.

- Addicionalment i sota demanda per part dels tècnics de l'EDP SSJRBC es poden demanar nous informes orientats a realitzar un control, seguiment i millora de la gestió dels serveis.

El format i els continguts dels informes han de ser aprovats per l'EDP SSJRBC. En cas de ser necessari, l'operador/proveïdor haurà de generar informes personalitzats.

6.4.3 MANTENIMENT DE LA PLANTA INSTAL·LADA I ELS SERVEIS CONTRACTATS

El manteniment preventiu i correctiu de la arquitectura instal·lada i del conjunt de serveis serà responsabilitat de l'adjudicatari.

Totes les despeses de material, mà d'obra, desplaçaments i altres, estaran incloses en els costos fixos de lloguer i manteniment.

La gestió del servei es realitzarà de forma proactiva. Els sistemes seran monitoritzats remotament i s'adoptaran les mesures necessàries per a la resolució de qualsevol anomalia tant bon punt hagi estat detectada (sempre després d'informar i acordar finestra de intervenció amb l'EDP SSJRBC).

Addicionalment a les actuacions pròpies del manteniment correctiu s'inclouran totes aquelles tasques de manteniment preventiu necessàries per evitar qualsevol incidència que afecti a la correcta prestació del servei (sempre després d'informar i acordar finestra de intervenció amb l'EDP SSJRBC).

A través de la plataforma de gestió, els tècnics de l'EDP SSJRBC podran fer un seguiment de les incidències obertes i del seu estat de resolució.

6.4.4 QUALITAT I DISPONIBILITAT DELS SERVEIS

Els ANS pactats amb l'EDP SSJRBC són d'obligat compliment. En cas d'incompliment s'aplicaran de manera automàtica les penalitzacions pactades, sense perjudici d'altres sancions derivades per pèrdues importants del servei o econòmiques. El proveïdor haurà de generar, mensualment, la informació especificada en els Annexos corresponents sobre compliment de ANS.

6.4.5 PENALITZACIONS

L'EDP SSJRBC i l'adjudicatari acordaran el procediment detallat i forma d'abonament de les penalitzacions pactades per l'incompliment dels nivells de servei a l'inici de la prestació dels serveis.

L'EDP SSJRBC es reserva el dret a modificar i incorporar nous ANS, així com a definir nous per nous serveis, en base amb:

- L'aplicació de penalitzacions similars a serveis comparables.
- L'aplicació de penalitzacions per a nous serveis segons els paràmetres pactats per serveis comparables i els ANS obtinguts.
- L'adjudicatari està obligat a l'abonament de les penalitzacions.
- Mensualment, en base a la informació enviada pel proveïdor es calcularan les penalitzacions de la següent manera:
- Cada ANS disposarà d'un valor mínim o valor màxim, segons paràmetre de compliment.
- Una vegada superat el valor mínim o valor màxim, segons paràmetre, s'aplicarà una penalització lineal segons la definició establerta.

L'EDP SSJRBC podrà realitzar auditories periòdiques dels paràmetres oferts amb personal propi o recursos externs, amb aquest motiu el proveïdor estarà obligat a facilitar la informació requerida i la realització dels treballs associats per realitzar aquestes comprovacions i col·laborar amb els mitjans necessaris.

- En cas que el resultat de la auditoria presenti diferències superiors a un 10% en contra del proveïdor dels serveis, SSJRBC podrà aplicar la penalització que correspongui al paràmetre en qüestió.
- En cas de no aportació de la informació requerida per SSJRBC dintre dels terminis pactats, SSJRBC podrà aplicar una penalització corresponent al 10% sobre la facturació global mensual.

7 MODEL DE PROPOSTA

Els licitadors entregaran la següent informació, així como tots els aspectes tècnics complementaris que es considerin necessaris.

Es considera obligatori per facilitar la valoració de les ofertes que la documentació presentada s'ajusti a l'índex que se especifica en aquest punt, si bé, el mateix podrà ser ampliat si els licitadors ho consideren necessari.

7.1 PROPOSTA TÈCNICA D'EXECUCIÓ

Resum executiu

- Breu descripció de la solució tècnica proposada.

Solució tècnica

- Descripció de la solució tècnica proposada per a la infraestructura TIC.

Caldrà indicar explícitament el compliment dels requeriments que es sol·liciten en l'apartament de requeriments, seguint el guió marcat en el propi document.

Pla del projecte de serveis i explotació

Detall de informació requerida segons índex establert.

Pla de serveis generals i qualitat

Detall de informació requerida segons índex establert.

El sotasignat declara que, l'elaboració i la informació continguda en el present document, ha sigut duta a terme d'acord amb el seu criteri tècnic i tot garantint la lliure concurrència, segons el disposat a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

El que signo als efectes oportuns,

A Reus, amb data de signatura digital

Juli Ferrer Espax
Cap de Tecnologies de la Informació i Comunicació
Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp