

Plec de Prescripcions Tècniques que regeixen la contractació del Servei en procediment obert per a l'Hospital Clínic de Barcelona (HCB), consistents en:

Subscripció a l'eina de la gestió de la demanda en modalitat d'adquisició del dret d'ús per a l'Hospital Clínic de Barcelona (HCB) i tasques de suport associades

Exp. 2024-54

Índex

1. Objecte i necessitat
 2. Abast del servei
 - 3. Requeriments tècnics de la renovació i dels serveis professionals**
 - 4. Modificacions de l'expedient**
-

1. Objecte i necessitat

L'objecte del concurs és la renovació de la Subscripció al programari de l'eina de gestió de la demanda en modalitat d'adquisició del dret d'ús, per a l'Hospital Clínic de Barcelona i els tasques de suport associades, des del dia 1 de Juliol del 2024 fins el 30 de Juny del 2029 (5 anys). Per accedir a aquesta renovació, el fabricant Manage Engine té identificat amb un codi de referència corresponent a cada llicència del programari.

Internament aquest programari està implantat en els processos de les Direccions de Sistemes d'Informació, Direcció de Serveis Generals i Direcció per a les Persones.

El conjunt dels mòduls de l'eina que cal renovar la seva subscripció, i que es detallen a l'apartat 2 d'aquest PPT, inclouen l'eina per a la gestió de la demanda, per a l'inventari d'actius, i per al catàleg de serveis.

El motiu de la contractació és poder seguir disposant de les llicències d'ús dels diferents mòduls de l'eina, de l'accés al suport del fabricant del programari, de les actualitzacions o noves versions de les mateixes i dels serveis professionals del proveïdor adjudicatari per proporcionar a l'HCBC consultoria tècnica amb la finalitat de personalitzar l'eina per ajustar-la a les necessitats requerides durant la vigència del contracte. A més, s'amplien les volumetries d'alguns dels mòduls per poder satisfer l'increment d'actius derivats del creixement de l'activitat en l'HCBC i del creixement previst durant la durada del contracte. Així com la incorporació del mòdul de CMDB que ens ha de proporcionar més control sobre la relació entre els elements inventariats i l'operativa exercida sobre aquests.

2. Abast de la renovació

El programari cobert per la renovació de les subscripcions del fabricant existent, Manage Engine, és:

Productes	Quantitat	Data inici	Data fi
Service desk Plus Multi-Language Professional fee for 160 Technicians (1000 nodes)	1	01/07/2024	30/06/2029
Service desk Plus Multi-Language Professional fee for additional 30000 nodes	1	01/07/2024	30/06/2029
Service desk Plus Multi-Language Professional fee for Service Catalog Addon	1	01/07/2024	30/06/2029
Service desk Plus Multi-Language Professional fee for CMDB Addon	1	01/07/2024	30/06/2029
Remote Access Plus - Annual Subscription fee for 10000 Computers and 10 Users	1	01/07/2024	30/06/2029
Remote Access Plus - Annual Subscription fee for Additional 50 Users	1	01/07/2024	30/06/2029
Service desk Plus Multi-Language Standard fee for 50 Technicians (RRHH)	1	01/07/2024	30/06/2029
Service desk Plus Multi-Language Standard fee for Service Catalog Addon (RRHH)	1	01/07/2024	30/06/2029
Service desk Plus Multi-Language Standard fee for 50 Technicians (DSG)	1	01/07/2024	30/06/2029
Service desk Plus Multi-Language Standard fee for Service Catalog Addon (DSG)	1	01/07/2024	30/06/2029

3. Requeriments tècnics de la renovació i dels serveis professionals

Els requeriments tècnics de la renovació són els propis i específics dels components de l'esmentada renovació, que s'indiquen a l'apartat 2 d'aquest PPT.

L'adjudicatària s'encarregarà del manteniment de l'eina i tots els seus mòduls (Service desk Plus) així com el suport tècnic. No inclourà el manteniment de la infraestructura en la que s'allotja la solució.

Les empreses licitadores hauran de presentar una memòria tècnica descriptiva (màxim 15 pàgines) on detallaran les propostes de suport tècnic que poden oferir sobre l'eina de gestió de la demanda, basada en la seva experiència. Aquest suport inclou tant el manteniment de l'eina com el suport per al seu ús més eficient.

- En relació al manteniment serà necessària una descripció del seu model de servei per al manteniment de l'eina i possibles millores derivades d'aquest, incloent el model de gestió i governança del servei durant la vigència del mateix.
- En quant al suport per a l'ús més eficient les empreses licitadores han de detallar com duran a terme les tasques d'implementació de les possibles configuracions (customitzacions) de l'eina, detallant la fase de proves i la posada en marxa per cada personalització. Tanmateix, cal descriure com plantejaran, si s'escau, la formació i transferència de coneixement associades a les funcionalitats derivades de les personalitzacions que s'implementin. Aquestes tasques es dimensionen en un mínim de 200 hores anuals

Per garantir que la licitadora té prou nivell d'experiència i de coneixement professional de l'eina, s'exigirà que presenti la documentació pertinent acreditant que té en plantilla un mínim de 2 perfils tècnics certificats en "ManageEngine Certified Product Associate" i 1 perfil tècnic certificat en "ManageEngine Certified Product Professional", i que la data d'obtenció d'aquestes certificacions siguin anteriors a la data de publicació d'aquest concurs.

4 . Modificacions de l'expedient

Per tal de garantir i agilitar la futura incorporació d'altres direccions de l'Hospital al model de gestió de la demanda l'expedient preveu la futura incorporació de modificacions fins a un import màxim del 20% del valor adjudicat.

Barcelona, a 9 de maig de 2024

David Vidal Fernández
Director de Sistemes d'Informació