



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE RELATIU AL MANTENIMENT DEL HARDWARE HP PER A L'ANY 2025 AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITARIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

EXPEDIENT 24-618

1. Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació del manteniment del hardware HP per satisfer les finalitats institucionals de la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

Codi CPV:

50312000-5 Mantenimiento y reparación de equipo informático

Aquest contracte es gestiona com un contracte de serveis.

2. Requeriments

2.1. Equips a mantenir

Els equips pels que es contracta manteniment són:

Equipament	Núms sèrie	Data inici	Data fi
2 x HPE MSL4048 Tape Library	DEC53800MK, DEC9030354	21/10/24	31/12/25
2 x HPE DL360 Gen10 8SFF	CZJ94601WF, CZJ94601WG	23/11/24	31/12/25
2 x HPE MSA 2050 SAN DC LFF Storage	2S6935B662, 2S6935B663	23/11/24	31/12/25

La configuració actuals dels equips és:

- 2 equips HPE MSL4048 Tape Library cadascun amb la següent configuració
 - o 4 drives LTO Ultrium 6 connectats via FC

- 2 equips HPE DL360 Gen10 8SFF CTO Server cadascun amb la següent configuració
 - o HPE DL360 Gen10 Xeon-S 4110 FIO Kit
 - o HPE DL360 Gen10 Xeon-S 4110 Kit
 - o 4 x HPE 32GB 2Rx4 PC4-2666V-R Smart Kit
 - o 2 x HPE 600GB SAS 10K SFF SC DS HDD
 - o 2 x HPE 960GB SATA RI SFF SC DS SSD
 - o 2 x HPE 1.92TB SATA RI SFF SC DS SSD
 - o HPE DL360 Gen10 LP Riser Kit
 - o 3 x HPE SN1100Q 16Gb 2p FC HBA
 - o HPE 96W Smart Storage Battery 145mm Cbl

- HPE Smart Array P408i-a SR Gen10 Ctrlr
 - HP FlexFabric 10Gb 2P 533FLR-T Adptr
 - 2 x HPE 500W FS Plat Ht Plg LH Pwr Sply Kit
 - HPE 1U Gen10 SFF Easy Install Rail Kit
- 2 equips HPE MSA 2050 SAN DC LFF Storage cadascun amb la següent configuració
 - 1 x HPE MSA 2050 SAN DC LFF Storage
 - 3 x HPE MSA 2050 LFF Disk Enclosure
 - 5 x HPE MSA 84TB SAS 7.2K LFF 6pk HDD Bdl (6 discs de 14TB)
 - 16 x HPE MSA 14TB SAS 7.2K LFF 512e HDD
 - 1 x HPE MSA 16Gb SW FC SFP 4pk XCVR
 - 1 x HPE iLO Adv 1-svr Lic
 - 1 x MS WS16 (16-Core) Std ROK es SW
 - 1 x HPE MSA Advanced Data Services

2.2. Prestacions requerides

Es contracten serveis oferts pel fabricant del producte, tot i que el licitador pugui ser o no el fabricant.

Les prestacions requerides són:

- Serveis prestats directament pel fabricant
- Serveis in-situ.
- Accés telefònic a experts
- Assessorament tècnic i accés a Biblioteca de coneixements
- Reparacions, inclosos material, mà d'obra, desplaçaments, reposicions, ... i qualsevol altre element necessari per mantenir les prestacions de l'equipament.
 - Diagnòstic, suport remot, i solució d'incidències i problemes
 - Materials i peces de recanvi (enviament a l'hospital)
 - Desplaçaments in-situ
 - Suport de programari
- Actualitzacions de microprogramari
- Actualitzacions de programari
- Sense límit en el nombre de peticions de servei.

2.3. Condicions dels serveis

2.3.1. Requeriments licitador

Així mateix és requereix de l'adjudicatari:

- Partnership amb el fabricant del producte (acord de col·laboració que impliqui l'adequada formació del licitador en el producte subministrat i el recolzament del fabricant en cas necessari), o alternativament certificació del fabricant conforme el licitador està adequadament capacitat per aquest projecte, o alternativament declaració responsable justificada conforme el licitador disposa dels coneixements necessaris i de la relació amb el fabricant necessària per executar aquest contracte.

Aquest requisit no és necessari si l'adjudicatari és directament el fabricant del producte.

2.3.2. Acords de nivell de servei

Els nivells de servei sol·licitats són els següents:

Àmbit	Paràmetre	Valor mínim demanat
Resolució Incidències		
	Horari de cobertura	De 9 a 17h
	Temps d'atenció màxim	20 minuts
	Temps de resposta màxim	2 hores
	% mínim de casos anuals	90%
Temps màxim arribada a l'hospital		
	Desplaçament in-situ	Dia següent
Atenció de dubtes i consultes		
	Horari de cobertura	De 9 a 17h
	Temps d'atenció màxim	20 minuts
	Temps de resposta màxim	2 hores
	% mínim de casos anuals	90%

2.3.3. Seguiment del contracte

S'aplicarà el model de seguiment "Pla de seguiment dels contractes amb model reactiu" descrit més avall.

2.3.4. 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.**

2.3.5. 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:
 - o Entenem per primer nivell el servei que pot oferir personal no especialista en la tecnologia gestionada.
- Considerem un 2on nivell:
 - o Entenem per segon nivell el servei que pot oferir personal especialista adequadament format i certificat en la tecnologia gestionada.
- Considerem un 3er nivell:
 - o Entenem per tercer nivell el servei que requereix de la implicació del fabricant.
 - o Aquest suport aporta coneixement molt especialitzat i la interacció amb el fabricant necessària per resoldre qualsevol casuística que es pugui substituir.
 - o Pot incloure també la provisió de recanvis i la reparació d'avaries.
 - o Inclou capacitat de diagnòstic avançat, proves en entorns aïllats, escalar i coordinació amb el fabricant,

3. Pla de seguiment dels contractes amb model reactiu

El pla de seguiment consisteix en:

- Confirmació del lliurament dels certificats dels serveis contractats.
- En cas de dificultats en la resposta a peticions d'incidències, actualitzacions o suport, gestió de les pertinents reclamacions.

4. 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. Tot i que sovint en el mercat s'anomena a aquesta prestació com "provisió de programari com a servei" trobem que no és el cas: sí que és una despesa, però és un subministrament atès que no es contracten esforços cap a un objectiu sinó un producte ja finalitzat.
- 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

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

5. Signatura

Barcelona, a 4 de juny de 2024.

Nacho Nieto

Director de Sistemes d'Informació

DG

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.