



## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DEL CONTRACTE RELATIU A LA RENOVACIÓ I/O ACTUALITZACIÓ I MANTENIMENT ASSOCIAT DE LES LLICÈNCIES DE PROGRAMARIS PER A L'ANY 2025, AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITARIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

EXPEDIENT OBE 24/616

### 1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la renovació i/o actualització i el manteniment associat a les llicències de programaris per a l'any 2025 per a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

En concret, es requereix la contractació del dret d'ús, suport, actualització, execució i explotació del programari de sistemes per així satisfer les finalitats institucionals de la FGS.

Per concretar l'objecte del contracte a continuació apareix una taula amb els diferents tipus de programari a renovar i actualitzar. La descripció de cadascun dels lots és la que consta en el PPT.

La següent taula especifica el tipus de llicència i les prestacions contractades a cada lot:

Lot	Descripció Lot
1	Renovació i manteniment associat de llicències per subscripció del fabricant Suse
2	Actualització i manteniment associat de llicències perpètuas del fabricant Oracle
3	Actualització i manteniment associat de llicències perpètuas del fabricant Cache
4	Renovació i manteniment associat de llicències per subscripció del fabricant MongoDB
5	Renovació i manteniment associat de llicències per subscripció del fabricant Trellix
6	Renovació i manteniment associat de llicències per subscripció del fabricant TrendMicro
7	Renovació i manteniment associat de llicències per subscripció del fabricant Validated ID

Codi CPV:

48000000-8 Paquetes de software y sistemas de información  
72267100-0 Mantenimiento de software de tecnología de la información

### 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
-----------	----	-----------

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: MongoDB

Es contracta el subministrament d'uns productes i serveis oferts pel fabricant de la solució, dels quals el licitador en pot ser o no el fabricant.

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

Llicència	Q
Subscripció Anual MongoDB Enterprise Advanced	4 nodes + àrbitre

Es requereix el suport associat al producte ofert pel propi fabricant, que inclou:

- Atenció 24x7x365
- Temps de resposta en funció de la criticitat de la situació
- Dret d'ús de les noves versions publicades

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

#### 2.5. Lot 5: Trellix

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; i uns serveis addicionals de valor afegit que ha d'oferir el licitador.

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

LLICÈNCIA	Q
Paquet Antivirus Trellix Secure Schools Endpoint Protection – Essential - 10.000 llicències	1

Es requereix el suport de fabricant "Gold" que inclou:

- Dret d'ús de programari i de les seves actualitzacions.
- Accés al suport via telèfon.
- Disponibilitat 24x7 x 365.
- Suport en espanyol de 9 a 18h; resta en anglès.

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

## 2.6. Lot 6: TrendMicro

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	Q	Data inici	Termini
Deep Security - Network Security - per CPU(Socket): Maintenance, Government	34		1 any

Es requereix la contractació al fabricant del manteniment de les llicències.

Es requereix el suport de fabricant "24x7 support" que inclou:

- Actualitzacions i noves versions de programari.
- Accés al suport via telèfon, correu i web.
- Disponibilitat 24x7 x 365.
- Accés a enginyers de suport a client.

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

## 2.7. Lot 7: VIDSigner

Es contracta el subministrament d'uns productes i serveis oferts pel fabricant de la solució, dels quals el licitador en pot ser o no el fabricant.

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

Llicència	Q
VIDSigner Multichannel Enterprise 50K	1
VIDSigner DOCS Estàndard Plus	1
Usuaris extra VIDsigner DOCS Estàndard Plus	5

Aquestes llicències permeten l'ús de llicències de qualsevol tipus: Bio, Remota, Centralitzada, Stamper i eDelivery.

Es requereix el suport associat al producte proporcionat pel propi fabricant, que inclou:

- Hosting
- Atenció 24x7x365
- Suport i manteniment
- Dret d'ús de les noves versions publicades
- Accés al sistema 24x7

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

### 3. REQUERIMENTS LICITADOR

Partnership amb el fabricant del programari, o alternativament, certificació del fabricant conforme el licitador està adequadament capacitat per aquest projecte, o alternativament, declaració 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 el licitador és directament el fabricant del sistema ofert.

### 4. 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.
- En cas de dificultats en la resposta a peticions de garantia o de suport, gestió de les pertinents reclamacions.

### 5. PLA DE SEGUIMENT DELS CONTRACTES AMB COMPONENTS SIGNIFICATIUS DE SERVEIS

#### 5.1. 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.
  - 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 assegurï 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 **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.
- Acordar possibles renovacions o pròrrogues del contracte.

## 5.2. 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 processos de provisió, instal·lació i configuració 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 processos de manteniment 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
- 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.



## 6. 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 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:

<b>Definició</b>	<b>Subministrament / Servei</b>	<b>Inversió / Despesa</b>
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

Barcelona, a 11 de juliol de 2024.

---

Vist-i-plau

Nacho Nieto

Director de sistemes d'informació

DG	MC
Validació lots 1 a 6	Validació lot 7

**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.