

Plec de clàusules tècniques per a la contractació dels serveis gestionats i renovació del suport del fabricant dels dispositius de la xarxa LAN del Parc Sanitari Pere Virgili

Expedient 24/271

Índex

1	Antecedents	1
2	Objecte del contracte	2
3	Descripció de la situació actual	4
	3.1 Ubicacions	4
	3.2 Infraestructures de suport	5
	3.3 Xarxa de dades multiservei.....	5
4	Descripció del servei	7
	4.1 Servei de suport i servei de manteniment correctiu, normatiu i preventiu.....	7
	4.1.1 Servei de suport.....	7
	4.1.2 Servei de manteniment Correctiu 24x7 per elements crítics.....	7
	4.1.3 Servei de manteniment correctiu 8x7 per elements no crítics	9
	4.1.4 Servei de manteniment preventiu.....	10
	4.2 Gestió de Garanties.....	11
	4.3 Pack d'Hores per a Peticions Específiques.....	12
5	Requeriments generals	13
	5.1 Actitud proactiva	13
	5.2 Model de relació	13
	5.2.1 Comitè de direcció	16
	5.2.2 Comitè de seguiment	17
	5.3 Informes i lliurables.....	18
	5.3.1 Informe Comitè de Direcció.....	18
	5.3.2 Informe Comitè de Seguiment.....	18
	5.3.3 Informe anual de tendències tecnològiques i estratègiques	19
	5.4 Adequació permanent a les necessitats.....	19
	5.5 Condicions de la prestació del servei.....	19
	5.5.1 Gestió incidències, evolutius i suport	19
	5.5.2 Eina de gestió tiqueting (ITSM)	19
	5.5.3 Canals de comunicació	20
	5.5.4 Ubicació física del servei.....	20
	5.6 Visita Prèvia.....	20
6	Execució del projecte	21
	6.1 Pla de formació.....	21
7	Acords de Nivell de Servei (ANS)	22
	7.1 Incompliments	22
	7.2 Penalitzacions	23
	7.3 Condicions de garantia	23
8	Altres consideracions	24
	8.1 Presentació de la documentació	24
	8.2 Esquema Nacional de Seguretat	24

1 Antecedents

L'activitat principal del Parc Sanitari Pere Virgili, en endavant PSPV, és la prestació de serveis assistencials, d'investigació i docència. Addicionalment a aquesta activitat també es realitza la gestió de suport a d'altres serveis assistencials i a entitats de l'entorn sanitari ubicades al Parc, així com la gestió dels immobles i instal·lacions en el recinte. En l'any 2018 es va traspasar la gestió d'Atenció Primària del PAMEM que consta de 3 centres d'atenció primària i un CUAP.

Segons es reflecteix en la definició pròpia de l'empresa, els objectius a assolir són:

- Gestionar els edificis i les instal·lacions del recinte i, a aquest efecte, pactar els negocis jurídics que escaiguin a fi i efecte de possibilitat que tercers hi puguin realitzar les activitats que siguin d'interès del Servei català de la Salut, sense més limitacions que les establertes en les normes de patrimoni de la Generalitat de Catalunya i al Pla Especial d'Ordenació del recinte de l'antic Hospital Militar de Barcelona.
- Prestar serveis d'atenció sanitària i de salut mental, com també de promoció de la salut, prevenció de la malaltia i atenció sociosanitària a la població.
- L'execució de programes institucionals en matèria de protecció de la salut, prevenció de la malaltia, assistència sanitària i sociosanitària i rehabilitació.
- La prestació, en el seu cas, i la gestió de serveis de suport a d'altres serveis assistencials.
- Desenvolupar programes d'investigació en l'àmbit de la salut i col·laborar amb la universitat i la resta d'institucions competents en matèria de docència i recerca.
- Desenvolupar totes les actuacions necessàries per al compliment dels seus objectius, com també les actuacions en relació amb les funcions esmentades anteriorment que li siguin encomanades.

L'espai Parc Sanitari Pere Virgili, a més del propi PSPV allotja diverses entitats de l'entorn sanitari.

Actualment el Parc Sanitari Pere Virgili disposa de 55 switches distribuïts entre tots els centres de treball que requereixen:

- a) Mantenir actualitzades les garanties del fabricant per poder tenir el seu suport ja que els equipaments s'han anat desplegant en diferents moments i els cicles de vida d'aquests no són concurrents en el temps:

Equipament	2024	2025	2026	2027
Switch que cal ampliar la garantia		35	20	
Switch que arriben a final de cicle de vida			11	14

- b) Gestionar la infraestructura monitoritzant, optimitzant i implementant en el cas d'ampliacions de nous equipaments. Aquesta gestió ha d'incloure el manteniment normatiu, correctiu i preventiu en les condicions que s'especifiquen al Plec de Prescripcions Tècniques.

Per tal de millorar el nivell tecnològic de l'equipament actual i ampliar la cobertura dels serveis, el PSPV obre un procés de concurrència d'ofertes orientada a seleccionar les propostes òptimes a nivell de qualitat-preu, i satisfer així les seves necessitats.

2 Objecte del contracte

L'objecte de la present licitació és la contractació de serveis per a la gestió de l'electrònica de xarxa LAN del PSPV, així com la renovació del suport del fabricant dels dispositius de la xarxa LAN del PSPV.

Els serveis gestionats inclouen:

- **Servei de suport i servei de manteniment correctiu, normatiu i preventiu dels elements de la xarxa**
 - Servei de suport
 - Assegurar una direcció de servei efectiva que supervisi i coordini totes les activitats relacionades amb els serveis gestionats, assegurant el compliment dels nivells de servei establerts i la satisfacció dels requisits contractuals
 - Servei de manteniment correctiu per garantir la disponibilitat contínua dels serveis de xarxa LAN mitjançant atenció:
 - continua (24 hores al dia, 7 dies a la setmana) per a un total de vint-i-quatre elements crítics de la xarxa.
 - en horari laboral (8 hores al dia, 7 dies a la setmana) per a un total de trenta ú elements no crítics de la xarxa.
 - Servei de manteniment preventiu periòdic per assegurar que l'equipament de xarxa LAN està actualitzat i funciona correctament, prevenint fallades i prolongant la vida útil dels dispositius a través de :
 - revisió com a mínim semestral dels equips i del firmware per garantir el seu correcte funcionament i actualització.
 - servei de monitorització contínua de l'entorn LAN per detectar i solucionar possibles incidències de manera proactiva que permeti la detecció precoç de possibles incidències i la seva resolució abans que afectin la operativa diària de l'empresa.
- **Gestió de garanties:**
 - Assegurar la cobertura i el suport complet de tots els equips de la xarxa LAN i poder mantenir el suport tècnic i les actualitzacions necessàries, garantint la seva fiabilitat i rendiment.
 - Fomentar una millora contínua en els processos de gestió i manteniment de la xarxa, incorporant les millors pràctiques i innovacions tecnològiques disponibles.
- **Pack d'hores:**
 - Destinades a l'execució de peticions específiques relacionades amb la gestió, manteniment i ampliació dels diferents elements de la xarxa, garantint així una resposta ràpida i eficient a les necessitats de l'empresa.
 - Proporcionar un sistema d'administració que permeti una gestió àgil i flexible de les necessitats de la xarxa, adaptant-se a les demandes canviants de l'entorn de treball.

Amb aquests objectius, es pretén assegurar una xarxa LAN robusta, fiable i eficient, que suporti les necessitats operatives així com garantir la disponibilitat, la seguretat i el rendiment òptim de la xarxa LAN del PSPV, assegurant una operativa eficient i ininterrompuda.

- Garantir la homogeneïtat a nivell d'equipament de les solucions proposades.
- Garantir els màxims nivells d'homogeneïtat i integració en les solucions de xarxa resultants.

- Disposar dels serveis de suport del/s fabricant/s necessaris per tal d'integrar el manteniment del nou equipament dins del servei global de manteniment de xarxa actual, d'acord amb els nivells de servei establerts.
- Disposar d'una documentació acurada de les noves instal·lacions i garantir un correcte traspàs del coneixement al personal del PSPV mitjançant documentació i formacions.
- Realitzar una correcta gestió de residus amb l'equipament actual substituït.

3 Descripció de la situació actual

El present capítol detalla la situació actual de les xarxes LAN i del PSPV.

3.1 Ubicacions

El PSPV es distribueix en els següents edificis:

- ✓ Recinte principal, situat al carrer d'Esteve Terradas, 30, 08023 Barcelona, i format pels següents edificis:
 - Gregal
 - Hosteleria
 - Llevant
 - Mestral
 - Montseny
 - Porteria
 - Pedraforca
 - Puigmal
 - Tramuntana
 - Xaloc

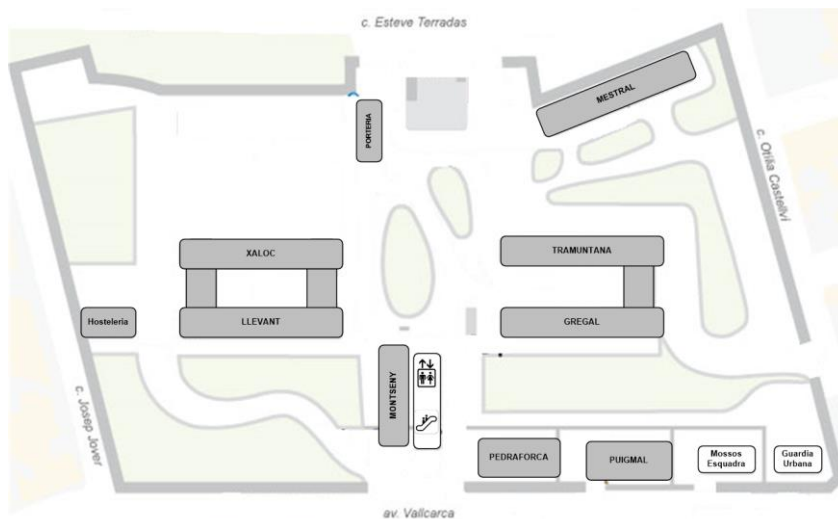


Figura 1 – Distribució física recinte del PSPV

- ✓ Atenció Primària / Consultes Externes:
 - CAP Barceloneta, situat al carrer Passeig Marítim de la Barceloneta, 25 08003 Barcelona.
 - CAP Larrard / CUAP Gràcia, situat al carrer Larrard, 1 08024 Barcelona.
 - CAP Vila Olímpica, situat al carrer Joan Miró, 17 08005 Barcelona.
 - Consultes Externes Hospital de l'Esperança, situat al carrer Passatge Sant Josep de la Muntanya, 12 08024 Barcelona.

3.2 Infraestructures de suport

Respecte a la ubicació de CPD's, la infraestructura bàsica de suport del PSPV es caracteritza per:

- ✓ El PSPV disposa de dos CPDs, al recinte d'Esteve Terradas, que centralitzen les comunicacions i sistemes d'informació, tant del recinte com dels centres d'Atenció Primària (CAPs i CCEE).
 - CPD Principal a l'edifici Montseny.
 - CPD Secundari a l'edifici Tramuntana.

3.3 Xarxa de dades multiservei

El PSPV disposa d'una xarxa de dades corporativa que permet la interconnexió entre tots i els seus centres, així com amb els CPDs del PSPV, que centralitzen les comunicacions cap a l'exterior i els sistemes d'informació. De la mateixa manera, a través de la xarxa dels CPDs es realitza la connexió al Nus Sanitari i, a través d'aquest, a les aplicacions assistencials, centres i laboratoris de referència.

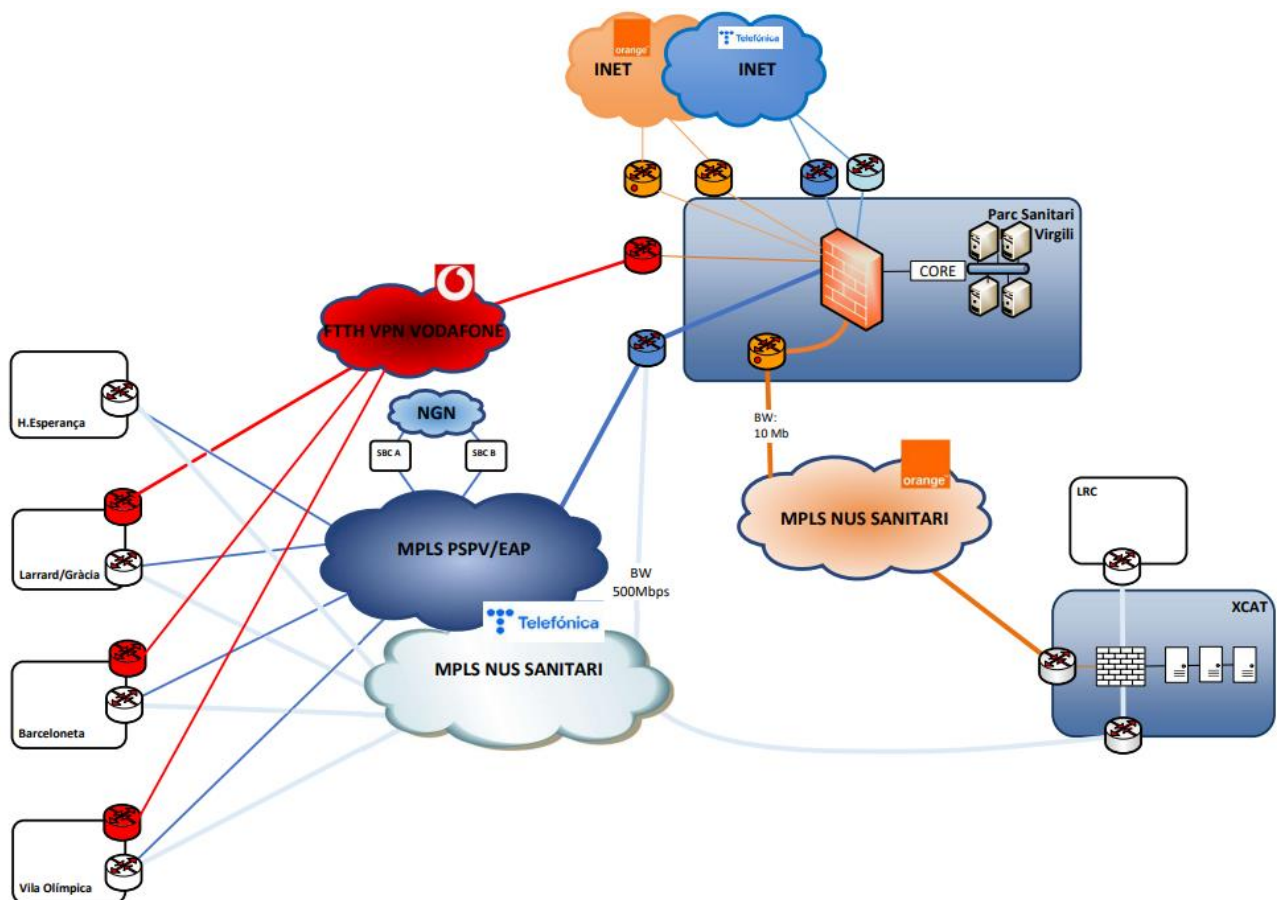


Figura 3 – Xarxa de dades corporativa

La xarxa LAN multiservei del PSPV es basa actualment en el següent equipament:

- Tant el nivell 3 com la segmentació de la LAN està formada per 2 equips Fortigate 601E del fabricant Fortinet ubicats un d'ells al CPD de Montseny i l'altre al CPD de Tramuntana.
- El nivell 2 de la xarxa consta d'una arquitectura jeràrquica basada en switches de distribució i switches d'accés.
- La capa de distribució està formada per 2 dispositius Cisco C9500-24Y 4C-A aquests equips concentren les connexions amb la resta d'edificis del recinte mitjançant una anella de Fibra Optica. Ubicats un d'ells al CPD de Montseny i l'altre al CPD de Tramuntana.
- La capa de serveis de xarxa està formada per 4 equips **Cisco 9300**, ubicats dos d'ells al CPD de Montseny i els altres dos al CPD de Tramuntana. Aquests equips concentren les connexions de l'equipament de seguretat perimetral, Nivell 3 de la LAN, accessos d'operador i accessos a equipament de SSII.
- La capa de Datacenter està formada per 2 equips Nexus 31108PC-V, ubicats al CPD de Montseny. Aquests equips concentren les connexions de l'equipament principal de SSII.
- Al CPD de Montseny també existeixen 2 equips Citrix Netscaler configurats en HA, virtualitzats. Aquest equips realitzen 2 funcions principals:
 - Entrega d'aplicacions Web (WAF).
 - Terminació i control de connexions VPN-SSL.
- La capa d'accés dels edificis del recinte està configurada sobre piles d'equips Cisco 2960X i 2960S.
- La xarxa LAN dels CAPs i CCEE es basa en piles d'equips de L3 Cisco 3650-PS-S.

L'esquema a continuació mostra l'arquitectura de xarxa LAN del recinte del PSPV i el seu equipament:

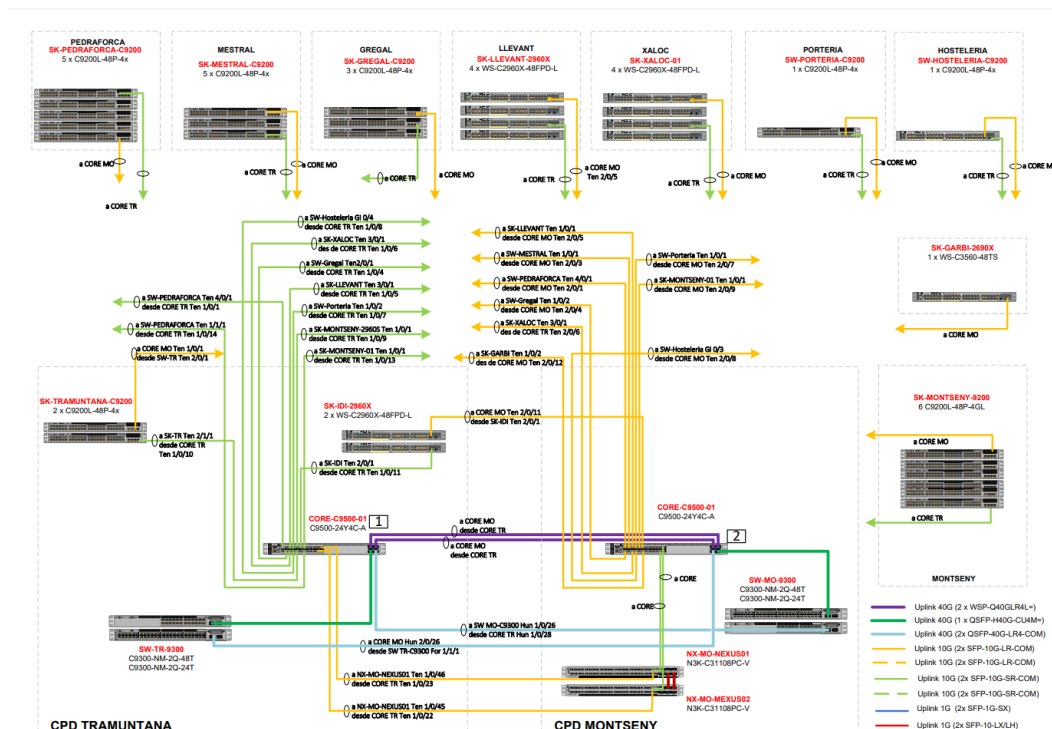


Figura 4 – Xarxa LAN

4 Descripció del servei

El present apartat inclou els serveis següents, amb l'objectiu de garantir una gestió eficaç i continuada de l'electrònica de xarxa LAN de la nostra empresa.

4.1 Servei de suport i servei de manteniment correctiu, normatiu i preventiu

4.1.1 Servei de suport

Servei que supervisi i coordini totes les activitats relacionades amb els serveis gestionats, assegurant el compliment dels nivells de servei establerts i la satisfacció dels requisits contractuals.

Mantenir un inventari actualitzat de tots els dispositius de xarxa i proporcionar documentació detallada que inclogui esquemes de la arquitectura de la xarxa. Garantir un correcte traspass del coneixement al personal del PSPV mitjançant documentació i formació.

Gestió i execució de les peticions i tiquets que es puguin generar des del PSPV. Aquestes peticions i tiquets es gestionaran pels mitjans de comunicació existents al PSPV (correu electrònic, telèfon, etc.) realitzant la obertura dels mateixos a través del servei del CAU del PSPV.

4.1.2 Servei de manteniment Correctiu 24x7 per elements crítics

Servei de manteniment correctiu disponible les 24 hores del dia, els set dies de la setmana, específicament dissenyat per a vint-i-quatre elements crítics de la xarxa. Aquests inclouen els equips d'Hospitalització, el Centre d'Urgències d'Atenció Primària (CUAP), els equips de distribució, i els equips dedicats a la infraestructura de virtualització, i tots aquells que es considerin necessaris per garantir l'objecte del contracte. Aquest servei garanteix una resposta ràpida i eficient a qualsevol incidència, assegurant la continuïtat dels serveis crítics de l'entitat.

En cas d'avaría, la reposició ha de ser immediata i s'ha de realitzar in situ amb l'objectiu de restablir el servei en el menor temps possible, garantint el nivell de servei descrit a l'apartat 7 Acords de Nivell de Servei (ANS) d'aquest document.

Quan les accions correctives requereixin un esforç considerable i un temps significatiu, el proveïdor haurà de plantejar solucions parcials o temporals que permetin mantenir el servei al PSPV, assegurant així la continuïtat de les operacions.

Qualsevol acció correctiva que impliqui un tall en el servei es durà a terme sempre en horari nocturn establert pel PSPV (d'1 a 6 hores de la matinada), per tal de minimitzar l'impacte en les operacions diàries de l'empresa. Aquesta mesura garanteix que les interrupcions es produeixin en els moments de menor activitat, assegurant així la continuïtat i l'eficiència del servei.

L'adjudicatari també serà responsable de gestionar la reparació o substitució de l'equip directament amb el fabricant, assegurant-se que es realitzi en els terminis acordats i amb el mínim impacte possible en les operacions de la xarxa.

La gestió d'incidències es podrà dur a terme de forma remota sempre que sigui possible; en cas contrari, els tècnics es desplaçaran als centres de treball per realitzar les actuacions necessàries "in situ".

Finalment, l'horari de cobertura del servei de suport per a incidències serà de 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, tots els dies de l'any, garantint una resposta immediata i ininterrompuda davant de qualsevol eventualitat.

Caldrà disposar de la documentació i inventari actualitzat de tots els dispositius de xarxa i elaboració de documentació detallada que inclogui esquemes de la topologia de la xarxa. Aquesta documentació permetrà una gestió més eficient i una ràpida identificació i resolució de problemes, així com una millor planificació de les expansions o modificacions de la xarxa.

Aquest abast té com a finalitat garantir una gestió integral i eficient de la xarxa LAN, assegurant la seva disponibilitat, seguretat i rendiment òptim per suportar les operacions diàries de l'empresa.

La relació d'equipament que requereix aquest nivell de servei son :

- SK-CORE-9500 FDO2447192Z
- SK-CORE-9500 FDO2447191H
- SK-TRAMUNTANA-9300 FOC2447L14F
- SK-TRAMUNTANA-9300 FOC2447LBBL
- SW-MONTSENY-NEXUS01 FOC21344MHN
- SW-MONTSENY-NEXUS02 FOC21344MHP
- SK-MONTSENY-9300 FOC2447L147
- SK-MONTSENY-9300 FOC2447LBDS
- SK-LLEVANT-2960X FCW2019B2E7
- SK-LLEVANT-2960X FOC2228V2QS
- SK-LLEVANT-2960X FCW2019B2CW
- SK-LLEVANT-2960X FCW2137B447
- SK-GREGAL-9200 FOC262803UX
- SK-GREGAL-9200 FOC26303214
- SK-GREGAL-9200 FOC26302TJ0
- SK-XALOC-2960X FCW2232A0F5
- SK-XALOC-2960X FCW2232A0FY
- SK-XALOC-2960X FCW2232A0FB
- SK-XALOC-2960X FCW2137B42Y
- SK-LARRARD-3650 FDO2231E1B0
- SK-LARRARD-3650 FDO2231Q14Y
- SK-LARRARD-3650 FDO2231E1C3
- SK-LARRARD-3650 FDO2231Q151
- SK-LARRARD-3650 FDO2113E18Q

4.1.3 Servei de manteniment correctiu 8x7 per elements no crítics

El manteniment correctiu consistirà en resoldre les incidències relacionades amb el funcionament i la configuració dels equips, així com en abordar problemes físics que puguin afectar el rendiment de la xarxa. Això inclourà l'ús d'eines de gestió per diagnosticar i solucionar les avaries, així com mantenir la documentació actualitzada sobre les intervencions realitzades.

Servei de manteniment correctiu disponible durant l'horari laboral (8 hores al dia, 7 dies a la setmana) per trenta ú elements no crítics de la xarxa.

En cas d'avaría, la reposició ha de ser immediata dins l'horari establert i s'ha de realitzar in situ amb l'objectiu de restablir el servei en el menor temps possible, garantint el nivell de servei descrit a l'apartat 7 Acords de Nivell de Servei (ANS) d'aquest document.

Quan les accions correctives requereixin un esforç considerable i un temps significatiu, el proveïdor haurà de plantejar solucions parcials o temporals que permetin mantenir el servei al PSPV, assegurant així la continuïtat de les operacions.

Qualsevol acció correctiva que impliqui un tall en el servei es durà a terme sempre en horari nocturn, establert pel PSPV (d'1 a 6 hores de la matinada), per tal de minimitzar l'impacte en les operacions diàries de l'empresa. Aquesta mesura garanteix que les interrupcions es produeixin en els moments de menor activitat, assegurant així la continuïtat i l'eficiència del servei.

L'adjudicatari també serà responsable de gestionar la reparació o substitució de l'equip directament amb el fabricant, assegurant-se que es realitzi en els terminis acordats i amb el mínim impacte possible en les operacions de la xarxa.

La gestió d'incidències es podrà dur a terme de forma remota sempre que sigui possible; en cas contrari, els tècnics es desplaçaran als centres de treball per realitzar les actuacions necessàries "in situ".

Finalment, l'horari de cobertura del servei de suport per a incidències serà de 8 hores al dia, 7 dies a la setmana, garantint una resposta immediata i ininterrompuda davant de qualsevol eventualitat.

La relació d'equipament que requereix aquest nivell de servei son:

- SK-TRAMUNTANA-9200 FOC263100DQ
- SK-TRAMUNTANA-9200 FOC26302UKS
- SK-MESTRAL-9200 FOC263100DY
- SK-MESTRAL-9200 FOC26302UKL
- SK-MESTRAL-9200 FOC262676JE
- SK-PEDRAFORCA-9200 FOC263100NR
- SK-PEDRAFORCA-9200 FOC26267795
- SK-PEDRAFORCA-9200 FOC26302UTM
- SK-PEDRAFORCA-9200 FOC26302XC0
- SK-PEDRAFORCA-9200 JAE244603D4
- SW-HOSTELERIA-9200 FOC26290TAU
- SK-MONTSENY-9200 FOC262806WN
- SK-MONTSENY-9200 FOC26302SPM
- SK-MONTSENY-9200 FOC26302UGG
- SK-MONTSENY-9200 FOC26302RYH

- SK-MONTSENY-9200 FOC26302RPE
- SK-MONTSENY-9200 FOC26302UKK
- SW-PORTERIA-9200 FOC26290T9B
- SK-IDI-2960X FOC2035S0CE
- SK-IDI-2960X FOC2035S0BY
- SK-GARBI-2960X FCW2137B448
- SK-VOLIMPICA-3650 FDO2231Q150
- SK-VOLIMPICA-3650 FDO2231E1B6
- SK-VOLIMPICA-3650 FDO2231Q154
- SK-VOLIMPICA-3650 FDO2231Q160
- SK-VOLIMPICA-3650 FDO1916E2QZ
- SK-VOLIMPICA-3650 FDO2231Q163
- SK-BARCELONETA-9200 FOC254843GR
- SK-BARCELONETA-9200 FOC254844J4
- SK-BARCELONETA-9200 FOC254843U9
- SW-ESPERANCA-3650 FDO2231E1BN

4.1.4 Servei de manteniment preventiu

Realització de revisions periòdiques (mínim semestrals) dels equips i del firmware per garantir el correcte funcionament i l'actualització necessària dels dispositius de xarxa.

Aquest manteniment preventiu periòdic ha de comprendre les següents tasques:

- Monitorització del Servei:
 - Seguiment constant del servei per detectar i prevenir incidències abans que afectin el rendiment de la xarxa.
- Seguiment d'Alarmes:
 - Vigilància activa de les alarmes per identificar possibles problemes i actuar de manera proactiva per evitar interrupcions del servei.
- Disseny de la Infraestructura:
 - Revisió i optimització contínua del disseny de la infraestructura de xarxa per garantir la seva eficiència i escalabilitat.
- Actualitzacions de Software i Firmware:
 - Implementació regular d'actualitzacions de software i firmware, incloent-hi els pegats de seguretat necessaris per mantenir la xarxa protegida contra vulnerabilitats.
- Gestió de Còpies de Seguretat:
 - Realització i gestió de còpies de seguretat de les configuracions dels equips de xarxa, així com el desenvolupament i execució d'un pla de restauració d'aquestes còpies en cas de fallada.
- Assegurament del Rendiment:
 - Verificació periòdica per assegurar que tots els equips funcionen correctament i que el rendiment de la xarxa és l'adequat.

- Gestió de l'Inventari i Garanties:
 - Manteniment i gestió de l'inventari de tots els equips inclosos en el contracte, així com de les garanties, per assegurar que estan actualitzades i en vigor.
- Suport en la Posada en Marxa de Nous Elements:
 - Suport tècnic per a la integració de nous elements a la xarxa LAN i per a la implementació de canvis en l'actual infraestructura.
- Responsabilitat de l'Arquitectura de la Xarxa:
 - Gestió integral de l'arquitectura de la xarxa, incloent-hi el direccionament IP i la documentació detallada de tota la infraestructura i les seves configuracions.

Aquestes tasques garantiràn que la xarxa LAN funcioni de manera eficient i segura, prevenint possibles incidències i assegurant una resposta ràpida i efectiva davant qualsevol problema que pugui sorgir.

4.2 Gestió de Garanties

La gestió de garanties inclourà les següents tasques per assegurar la cobertura i el suport complet de tots els equips de la xarxa LAN:

- Renovació de les garanties:
 - L'adjudicatari serà responsable de renovar les garanties de tots els equips CISCO inclosos en el contracte durant un període de dos anys. Aquesta renovació es farà directament amb el fabricant CISCO, assegurant que totes les condicions i termes de la garantia es compleixin de manera adequada.
 - Les garanties renovades hauran de proporcionar una cobertura completa per a tots els equips de la xarxa LAN. Això inclou la reparació i substitució de qualsevol component defectuós, així com l'accés als serveis de suport tècnic del fabricant.
- Cobertura 24x7 per elements crítics:
 - Per els vint-i-quatre elements crítics de la xarxa, les garanties renovades han de proporcionar una cobertura 24 hores al dia, 7 dies a la setmana. Això assegurarà que qualsevol problema amb aquests elements es pugui solucionar de manera immediata, minimitzant el temps d'inactivitat i l'impacte en les operacions de l'empresa.
- Cobertura 8x7 per elements no crítics:
 - Per els trenta ú elements no crítics de la xarxa, les garanties renovades han de proporcionar una cobertura 8 hores al dia, 7 dies a la setmana. Això assegurarà que qualsevol problema amb aquests elements es pugui solucionar de manera immediata, minimitzant el temps d'inactivitat i l'impacte en les operacions de l'empresa.
- Gestió proactiva:
 - L'adjudicatari s'encarregarà de gestionar de manera proactiva les garanties, incloent-hi el seguiment de les dates de venciment i la coordinació amb el fabricant per garantir que les renovacions es facin sense interrupcions en la cobertura.

- Suport tècnic i logístic:
 - En cas d'incidències que requereixin la intervenció del fabricant, l'adjudicatari gestionarà tot el procés de reparació o substitució dels equips. Això inclou la coordinació logística per enviar i rebre els equips, així com assegurar-se que les reparacions es facin dins dels terminis establerts.
- Documentació i Informe:
 - Manteniment d'un registre detallat de totes les garanties dels equips, incloent-hi les dates de renovació, les condicions de la garantia i qualsevol intervenció realitzada. Es proporcionarà un informe periòdic al personal TIC del PSPV amb l'estat de les garanties i qualsevol acció necessària per mantenir-les vigents.

Aquestes tasques asseguraran que tots els equips de la xarxa LAN disposin de la cobertura necessària per funcionar de manera òptima, reduint el risc de temps d'inactivitat i garantint la continuïtat dels serveis de xarxa.

4.3 Pack d'Hores per a Peticions Específiques

Disposició de 50 hores anuals per a l'execució de peticions específiques relacionades amb la gestió i manteniment de la xarxa. Aquestes hores es destinaran a atendre les necessitats puntuals que puguin sorgir durant el període del contracte. Les hores no utilitzades durant l'any en curs són acumulables i poden ser transferides al següent any contractual, garantint així una flexibilitat màxima en la gestió dels recursos.

5 Requeriments generals

Adicionalment 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'empresa contractista haurà de satisfer segons la següent relació de requeriments:

5.1 Actitud proactiva

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part del proveïdor seleccionat, és a dir, es desitja que el proveïdor seleccionat sigui un veritable soci tecnològic del PSPV. Això implica, entre d'altres:

- Informar als responsables que es designin per part del PSPV de nous serveis que puguin ser d'interès o adients a les seves necessitats.
- Facilitar la informació necessària per a la resolució d'incidències en sistemes de tercers que interactuïn amb l'equipament subministrat.
- Facilitar els requeriments a tercers per a la posada en marxa dels elements i serveis previstos.
- Facilitar al personal del PSPV la transferència del coneixement de la instal·lació i l'entorn tecnològic.

5.2 Model de relació

L'empresa contractista i el PSPV constituïran, com a mínim, un Comitè de Direcció i un Comitè de Seguiment. Totes les decisions adoptades per ambdós comitès seran d'obligat compliment per part de l'empresa contractista i del PSPV, vetllant pel correcte compliment del contracte i facilitant la presa de decisions d'alt nivell.

S'ha de considerar que és molt possible que s'hagin de realitzar desplaçaments a PSPV per part de l'equip de projecte del licitador, per a temes relacionats amb les diferents fases del projecte.

El licitador aportarà els mitjans tècnics que requereixi el seu equip de projecte per a poder realitzar les tasques necessàries durant el projecte (portàtil, telèfon mòbil, etc.).

Les despeses de desplaçament o dietes seran a càrrec del proveïdor, i s'hauran d'incloure dins del preu final de la licitació.

En general per part del **PSPV** els membres i les seves funcions seran:

Cap de projecte ocupat per Direcció d'Organització i Comunicació (responsable del contracte).

- Gestionar el contracte amb l'empresa contractista.
- Coordinar-se amb la direcció funcional, el coordinador del projecte i l'equip de treball del PSPV.
- Acordar amb el responsable del projecte de l'empresa contractista les mesures de qualitat i resultats, i controlar la prestació del servei d'acord amb elles.
- Acordar amb el director del servei de l'empresa contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.

- Acordar els procediments d'escalat de problemes i assegurar la resolució de problemes no resolts mitjançant els canals normals.
- Assegurar que el contractista compleixi amb els requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat necessaris, realitzant quan sigui necessari les oportunes auditories.
- Revisió del compliment dels compromisos acordats en sessions anteriors

Responsable del projecte, ocupat per Sots Direcció TIC

- Realitzar el seguiment i control regular de la consecució d'objectius.
- Realitzar un seguiment detallat de l'execució de les tasques planificades i el calendari previst.
- Proporcionar canals de comunicació adequats que permetin dur a terme les tasques necessàries per al projecte, tant amb els usuaris com amb les altres àrees del PSPV.

Coordinador del projecte, ocupat per Cap de Sistemes, Comunicacions i Ciberseguretat.

- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb el funcionament i la utilització concreta dels serveis a migrar al PSPV.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.

Tècnics àrea TIC:

- Realitzar un seguiment detallat de l'execució de les tasques planificades.
- Realitzar el seguiment i control regular de la consecució d'objectius.
- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb el funcionament i la utilització concreta dels serveis a migrar al PSPV.
- Proporcionar canals de comunicació adequats que permetin dur a terme les tasques necessàries per al projecte, tant amb els usuaris com amb les altres àrees del PSPV.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.

Per part de l'**empresa contractista** els perfils que es requereixen son:

Responsable del projecte

- Perfil
 - o Enginyeria superior.
 - o Gestió de projectes.
 - o Experiència mínima demostrable de 5 anys en tasques similars.
- Assegurar que l'empresa contractista compleixi les seves obligacions contractuals.
- Assegurar el compliment d'objectius i ANS.
- Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i la gestió del contracte.
- Escalar assumptes a la direcció de l'empresa contractista quan sigui necessari.
- Donar suport a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicionals i canvis d'abast davant del PSPV.
- Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques de contracte.
- Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o compatibilitat que pogués sorgir.
- Realitzar la coordinació efectiva amb el responsable de l'equip de treball de l'empresa contractista.

Cap de projecte, per part de l'adjudicatari.

Serà el màxim responsable del procés d'implantació per una banda i de garantir la correcta prestació del servei de suport i manteniment per l'altra, i realitzarà com a mínim les següents tasques:

- Es requereix :
 - o Enginyeria tècnica.
 - o Gestió i implantació de projectes similars.
 - o Experiència mínima demostrable de 3 anys en tasques similars.
- Liderar el projecte.
- Interlocució i coordinació amb la direcció de projecte del PSPV.
- Planificació i seguiment de la implantació.
- Elaboració i entrega d'actes de les reunions de seguiment d'implantació.
- Garantir que la prestació del servei es realitza complint amb els paràmetres establerts en el present concurs.
- Gestió dels equips de treball.
- Gestió dels riscos detectats així com la presentació del pla de mitigació dels mateixos.
- Detecció d'oportunitats de millora.
- Entrega de documentació final d'implantació.
- Entrega d'informes de prestació del servei.
- Aquest recurs haurà de disposar de titulació universitària en enginyeria.
- Aquest recurs haurà de disposar de la certificació ITIL Foundation, valorable certificacions superiors.

Responsable de l'equip de treball

- Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat pel client.
- Gestionar la provisió del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats.
- Actuar com a referent de l'empresa contractista per a facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la provisió 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.
- Realitzar la coordinació amb el Coordinador del projecte del PSPV.
- 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.
- Assegurar la provisió del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats.
- Promoure sessions de treball per facilitar la comunicació amb l'equip de control del servei del PSPV.

Tècnics assignats

En general les funcions seran:

- Situació escalat de peticions i incidències
- Escalat de peticions i incidències

- Detalls derivats de la resolució dels tiquets
- Documentació afegida o modificada a la Base de Dades de Coneixement de la solució aplicada – Dades de volum del servei

Es requereix dos perfils:

- Tècnics Nivell 2, amb un gran coneixement i experiència en les tecnologies i plataformes objecte del present concurs:
 - o Esdevindran els responsables dels serveis professionals d'implantació sol·licitats.
 - o Esdevindran els referents tècnics des del punt de vista del suport i gestió.
 - o Entrega d'informes de prestació relatius a implantació i incidències.
 - o Esdevindran l'escalat de les incidències i peticions del Nivell 1, i realitzaran l'escalat d'incidències i peticions a Nivell 3 i/o suport de fabricants.
 - o Aquests recursos hauran de disposar de titulació universitària en enginyeria.
 - o Aquests recursos hauran de disposar de certificacions oficials en les tecnologies objecte del contracte.
- Tècnics Nivell 2 i 3, amb un cert coneixement i experiència en les tecnologies i plataformes objecte del present concurs:
 - o Aquests recursos hauran de disposar de certificacions oficials en les tecnologies objecte del contracte.

S'estableixen els següent òrgans de gestió i es detalla el funcionament

5.2.1 Comitè de direcció

Seràn objecte del Comitè de Direcció les següents funcions:

- Seguiment de nivells de qualitat.
- Modificació d'acords de nivell de servei (ANS).

Els membres d'aquest comitè són: Per part del PSPV:

- Cap de projecte ocupat per Direcció d'Organització i Comunicació (responsable del contracte).
- Responsable del projecte, ocupat per Sots direcció TIC
- Coordinador del projecte, ocupat per Cap de Sistemes, Comunicacions i Ciberseguretat.

I per part de l'empresa contractista:

- Responsable del projecte.
- Responsable de l'equip de treball.

L'empresa contractista haurà de presentar previ a cada sessió de treball:

- Ordre del dia.
- Resum de l'estat de les instal·lacions indicant l'avançament i fites aconseguides, així com els problemes trobats relacionats amb la instal·lació i seguiment dels ANS.
- Informes i quadres de comandament necessaris per poder assolir els objectius establerts De la mateixa forma es requeriment elaborar acta de seguiment posterior on constin els acords presos per poder fer-ne el seguiment.

La periodicitat de les reunions serà mensual durant la implantació i semestral pel servei de suport i planificació d'actuacions derivades d'actualitzacions del programari per part del fabricant.

Tots els documents, informació de recolzament i qualsevol tipus d'element obtingut en el desenvolupament dels treballs, seran propietat del PSPV.

Durant el procés de implantació, la periodicitat de les reunions dels comitès podrà veure's afectada per les necessitats concretes de la provisió i implantació dels serveis i s'hi haurà d'adaptar.

Durant el període d'explotació, la composició dels comitès de direcció i de seguiment pot ser diferent que la del període d'implantació

5.2.2 Comitè de seguiment

Seràn objecte del Comitè de Seguiment les següents funcions:

- Seguiment dels acords de nivell de servei (ANS).
- Generació d'informes.
- Coordinació d'accions.

La Comissió de seguiment té com objectius:

- La inspecció i control de la prestació del servei, anàlisi de l'activitat i seguiment detallat del projecte, de l'estat de situació i d'aquells aspectes del projecte que requereixen decisió operativa
- Informe de l'estat de situació de les activitats i les fites planificades.
- Revisió d'aspectes rellevants de la vessant tecnològica.
- Plantejament dels aspectes del projecte que requereixen decisions estratègiques.
- Propostes d'evolució funcional del sistema (línies de treball en curs i compromisos en calendari).
- Anàlisi i elaboració de propostes sobre altres aspectes que puguin influir el desenvolupament del projecte.

Els membres d'aquest comitè són: Per part del PSPV:

- Responsable del projecte, ocupat per Sots direcció TIC
- Coordinador del projecte, ocupat per Cap de Sistemes, Comunicacions i Ciberseguretat.
- Tècnic àrea TIC.

I per part de l'empresa contractista:

- Responsable de l'equip de treball.
- Tècnics assignats.

L'empresa contractista haurà de presentar previ a cada sessió de treball:

- Ordre del dia
- Generació d'informes i quadres de comandament necessaris per poder assolir els objectius establerts
- Relació de fets rellevants i el seu impacte en el nivell de servei. De la mateixa forma es requeriment elaborar acta de seguiment posterior on constin els acords presos per poder fer-ne el seguiment.

La periodicitat de les reunions serà setmanal durant la implantació i a posteriori mensual pel seguiment del servei de suport i planificació d'actuacions.

Tots els documents, informació de recolzament i qualsevol tipus d'element obtingut en el desenvolupament dels treballs, seran propietat del PSPV.

Durant el procés de migració, la periodicitat de les reunions dels comitès podrà veure's afectada per les necessitats concretes de la provisió i implantació dels serveis i s'hi haurà d'adaptar.

Durant el període d'explotació, la composició dels comitès de direcció i de seguiment pot ser diferent que la del període d'implantació.

Durant tota la vigència del contracte, qualsevol canvi que es produeixi per part de l'empresa contractista a nivell d'interlocució o composició dels comitès serà correctament informada al PSPV amb una antelació mínima d'1 mes previ al canvi previst.

5.3 Informes i lliurables

L'adjudicatari ha de presentar uns informes per el seguiment del projecte de l'àrea TIC atenent a la definició del servei. El disseny de l'informe serà preferentment tipus fitxa amb gràfics. Aquests informes seran revisats per PSPV que podrà modificar l'estructura d'aquests informes en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.

5.3.1 Informe Comitè de Direcció

Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Direcció tal i com s'estipula a l'apartat 5.2.1 Comitè de direcció. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Revisió acords i temes pendents comitè anterior i Visió global
- Quadre de comandament global del servei
- Acords de Nivell de Servei i tiquets en garantia - Seguiment operatiu.
- Quadre d'indicadors tècnics per presentar la situació dels serveis per tecnologia i les propostes de millora de parametrització

5.3.2 Informe Comitè de Seguiment

Informe descriptiu de temes tècnics i de coordinació tècnica del servei durant el període.

L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de seguiment tal i com s'estipula a l'apartat 5.2.2 Comitè de seguiment.

Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Revisió acords i temes pendents comitè anterior.
- Anàlisi situació:
 - Relació de temes tècnics:
 - Descripció
 - Estat
 - Planificació
 - Realització
 - Responsable
 - Impactes
 - Dependències
 - Riscos identificats i proposta de solucions

El licitador haurà de lliurar tota la documentació de suport, documentació de projecte, manuals d'implantació, documentació tècnica, documentació de processos, etc. que es generi durant el desenvolupament del projecte.

5.3.3 Informe anual de tendències tecnològiques i estratègiques

Aquest informe té l'objectiu d'oferir una visió actual i futura de la tecnologia sobre la qual es desenvolupen les diferents aplicacions i canvis en la prestació dels serveis, prioritzacions d'àrees i sistemes que obliguen a analitzar i prendre decisions.

Aquest informe s'entregarà a finals d'any i haurà d'incorporar com a mínim els següents apartats:

- Sobre les tendències tecnològiques: tendències de futur previstes per a la tecnologia analitzada, descripció de les possibles aplicacions de les tendències a futur identificades a les funcionalitats desenvolupades al Parc Sanitari Pere Virgili.
- Sobre les tendències estratègiques: anàlisi de tendència, propostes de millora, propostes de formació, gestió del canvi o documentals, propostes per reduir riscos identificats.

El Parc podrà demanar a l'adjudicatari la creació d'informes i documentació addicional o amb una altra periodicitat, sense que això suposi una despesa addicional. Totes les documentacions s'hauran de lliurar en format PDF. El idioma de la documentació serà el català.

El responsable del servei designat per l'empresa adjudicatària haurà de presentar informes periòdics, i tots aquells altres que a petició del Responsable/s del Projecte del Parc Sanitari Pere Virgili poguessin servir per a la òptima consecució dels objectius previstos.

5.4 Adequació permanent a les necessitats

El PSPV és un organisme dinàmic i això comporta, entre d'altres adaptar-se a la necessitat d'incrementar, si escau, els punts d'accés LAN als centres d'Atenció Primària i al Parc Sanitari Pere Virgili. L'empresa contractista haurà adequar els sistemes a la realitat del PSPV a cada moment.

El PSPV no assumirà cap cost associat a la implantació dels serveis contractats, a banda dels especificats pels licitadors en les seves propostes. A més, els licitadors no han de preveure cap tipus de dedicació tècnica per part del personal del PSPV en tasques associades a la migració o posada en marxa, a excepció de tasques de seguiment i de les necessàries col·laboracions en el coneixement de la configuració interna dels serveis i sistemes del PSPV.

5.5 Condicions de la prestació del servei

5.5.1 Gestió incidències, evolutius i suport

S'establirà un circuit i mètode de comunicació de:

- incidències (correctiu)
- millora del sistema (evolutiu)
- suport funcional (manteniment)

5.5.2 Eina de gestió tiqueting (ITSM)

L'adjudicatari ha d'integrar-se amb l'eina de gestió de tiquets que té actualment PSPV per crear, generar i atendre els tiquets i fer el seguiment individualitzat de les demandes fetes i avaluar de forma global el servei.

L'eina de tiqueting del PSPV permet la generació de tiquets mitjançant els canals de comunicació establerts pel PSPV (correus, telèfon, etc.) a través del servei del CAU.

Les dades a recollir en cada cas estaran tabulades a la Base de Dades de Coneixement (CMDB), que serà propietat del PSPV i compartida amb el CAU, que s'anirà actualitzant amb la informació que es vagi recollint, per part de l'adjudicatari i el propi PSPV en les actuacions presencials. Caldrà definir durant la implantació les dades mínimes que cal recollir.

5.5.3 Canals de comunicació

Els canals de comunicació disponibles pels serveis d'atenció són:

- Telèfon.
- Correu electrònic.
- Eina tiqueting (ITSM).
- Altres mitjans que l'adjudicatari o el PSPV puguin posar a l'abast dels usuaris.

5.5.4 Ubicació física del servei

El servei s'oferirà a les instal·lacions de l'adjudicatari a menys que requereixi actuació presencial.

5.6 Visita Prèvia

Perquè les empreses licitadores puguin valorar el cost dels treballs especificats en el present plec, es realitzarà una visita prèvia al recinte del PSPV i als centres d'Atenció Primària amb data a determinar pel PSPV. La data i lloc es farà pública a l'apartat "Avisos" de l'espai de la licitació de la Plataforma de serveis de Contractació Pública.

La visita ha de permetre els licitadors recollir tota la informació necessària per elaborar la seva proposta en la modalitat "claus en ma".

La visita serà conjunta amb tots els licitadors, limitant l'assistència a un representant per empresa. Tots els licitadors que hagin realitzat la visita obligatòria podran sol·licitar visites complementàries

Aquesta visita serà **obligatòria** per tal de poder presentar proposta a la licitació.

6 Execució del projecte

L'adjudicatari designarà un equip de treball responsable de la prestació del servei de forma que faciliti les interlocucions i la gestió de forma eficaç.

Els licitats han de detallar els aspectes relatius a l'organització proposada per a la realització dels treballs requerits, sota la direcció del responsable del servei al Parc i que hauran les següents fases metodològiques per a la posada en marxa del servei:

- Elaboració del pla de posada en marxa del servei que inclourà tots els aspectes organitzatius, procedimentals, de planificació i tècnics necessaris per al inici del servei (**màxim 1 setmana**).
 - inclourà el detall de les diferents fases i activitats periodificades identificant recursos i esforços per part d'ambdós: adjudicatari i licitador; model de relació amb el Parc i resta de proveïdors d'altres sistemes indicant el detall d'activitats i sobre qui recau la responsabilitat en cada una; metodologia de seguiment i coordinació, posada en marxa, certificació i qualitat de tots els serveis requerits a l'apartat 4 Descripció del servei d'aquest document.

La data de finalització només es podrà variar amb el vistiplau del PSPV.

- Aprovació del pla per part del Parc o rectificació per part de l'adjudicatari dels aspectes no acceptats pel Parc (**màxim 1 setmana**)
- Posada en marxa (**màxim 2 setmanes**)
 - Lliurament de documents funcionals i memòria del projecte
 - Suport post posada en marxa

6.1 Pla de formació

L'empresa contractista es responsabilitzarà de la realització dels cursos de formació per al personal de gestió i explotació del PSPV.

La proposta de formació haurà de detallar el nivell de la formació, el contingut i hores, així com el dimensionat, cursos inclosos, facilitats per la seva assistència, documentació aportada en cadascun d'ells.

7 Acords de Nivell de Servei (ANS)

Aquesta planificació s'explicitarà en uns objectius a aconseguir en un termini determinat. Per mesurar el grau d'assoliment dels objectius s'establiran indicadors numèrics.

Per mesurar la qualitat del nivell rebut pel Parc Sanitari Pere Virgili també s'establiran indicadors que tindran un valor mínim a assolir (ANS).

Semestralment com a mínim, el licitador subministrerà informes d'indicadors, tan els descrits en aquest plec, com aquells que el propi licitador o el Parc Sanitari Pere Virgili proposi de forma addicional.

El personal del Departament d'Organització i Comunicació tindrà accés directe a les dades generades pels mecanismes de control.

El servei es realitzarà en base al següents acords de nivell de servei i penalitzacions associades al seu incompliment, per assegurar la qualitat en la seva prestació. Els licitadors poden proposar altres ANS i penalitzacions addicionals o millores en els mateixos.

Quan s'incompleixi un ANS, l'adjudicatari haurà d'explicar les causes per les que s'ha produït l'incompliment i fer propostes de resolució i millora per aconseguir que no es repeteixi.

7.1 Incompliments

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'Incompliments o ANS que defineix els indicadors i establir una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís de l'adjudicatari per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

Es pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat. Per aquest motiu s'han definit els ANS amb l'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació o altres mecanismes de compensació.

Per tal de disposar de la informació necessària per a una gestió i governança homogènia dels sistemes, el licitador haurà d'implantar el Model de Mesura del Nivell de Servei de forma progressiva al llarg de l'execució del contracte.

S'analitzarà:

- Tipus de tiquets: incidència o petició
- Nivell gravetat incidència:
 - o Crítica: està aturat el servei
 - o No crítica: es detecta un mal funcionament i pot afectar a la qualitat del servei
- Nivell gravetat peticions:
 - o Urgent: s'ha de resoldre el abans possible perquè un servei depèn de l'actuació
 - o No urgent: petició que no requereix d'actuació immediata
- Temps de detecció i de resolució

Àmbit	Paràmetre	Criticitat	ANS	Penalització mínima
Detecció Incidència	Temps de resposta	Crítica	< 1 hores naturals o millora establerta a oferta presentada	1% de la facturació mensual per cada hora de demora en la detecció del tiquet de nivell crític
		No crítica	< 1 dia natural o millora establerta a oferta presentada	0,75% de la facturació mensual per cada dia de demora en la detecció del tiquet de nivell no crític
Resolució incidències	Temps de resolució	Crítica	< 4 hores naturals o millora establerta a oferta presentada	1% de la facturació mensual per cada hora de demora en la resolució tiquet de nivell crític
		No crítica	< 4 dies naturals o millora establerta a oferta presentada	0,75% de la facturació mensual per cada dia de demora en la resolució tiquet de nivell no crític
Resolució Peticions	Temps de resolució	Urgent	< 1 dia natural	1% de la facturació mensual per cada hora de demora en el servei
		No urgent	< 10 dies naturals	0,75% de la facturació mensual per cada hora de demora en el servei

7.2 Penalitzacions

El licitador haurà de garantir que l'oferta que presenti està acord amb el que s'exposa en el plec. Les desviacions de caràcter greu que puguin condicionar el desenvolupament del projecte quedaran penalitzades segons es detalla a continuació:

- Si el contractista ha incorregut en demora per una causa imputable a ell mateix, l'òrgan de contractació pot rescindir el contracte o imposar les penalitats que procedeixin, d'acord a les previsions de la Llei de Contractes del Sector Públic.
- Les sancions es fan efectives no tan sols sobre la garantia sinó també, si escau, en la quantia necessària sobre els pagaments que s'han de satisfer a l'adjudicatari. Quan es fan efectives sobre la garantia, el contractista està obligat a completar-la dintre dels quinze dies naturals següents a la notificació de la sanció.

7.3 Condicions de garantia

L'empresa contractista haurà de garantir per un mínim de dos anys els productes i serveis derivats de qualsevol actualització de la plataforma de l'aplicació o adaptacions específiques a través de la borsa d'hores.

8 Altres consideracions

Tots els treballs hauran de desenvolupar-se en el marc de la legislació vigent aplicable en matèria de Tecnologies de la Informació i Comunicacions per a l'entorn d'un Campus o Parc.

El Parc facilitarà a l'adjudicatari tota la informació requerida corresponent a la situació actual en infraestructures, sistemes actuals, organització, responsables i interlocutors, etc., per tal de garantir l'optimització en la planificació del servei requerit.

L'adjudicatari facilitarà la visita i examen de qualsevol procés o fase del servei, estant obligat a subministrar quanta informació tècnica li sigui requerida i jurídicament resulti possible.

8.1 Presentació de la documentació

Les empreses licitant hauran d'incloure en llurs ofertes els següents documents:

1. Pla de manteniment correctiu, normatiu, preventiu i evolutiu que haurà d'incloure :
 - a. Organització i posada en marxa del servei.
 - b. Gestió i operació del servei.
 - c. Pla de seguiment de la prestació del servei.
 - d. Tancament i traspàs del servei.
2. Servei de suport que haurà d'incloure:
 - a. Organització i posada en marxa del servei.
 - b. Gestió i operació del servei.
 - c. Pla de seguiment de la prestació del servei.
 - d. Tancament i traspàs del servei.
3. El model de relació i la matriu de responsabilitats.
4. Pla de formació.
5. Pla d'implantació de mesures proactives en la fase regular del servei

8.2 Esquema Nacional de Seguretat

L'article 2 del vigent Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, disposa que els plecs de prescripcions administratives o tècniques dels contractes que celebrin les entitats del sector públic incloses en l'àmbit d'aplicació del reial decret de l'ENS contemplaran tots aquells requisits necessaris per assegurar la conformitat amb el mateix dels sistemes d'informació en els quals es recolzen els serveis prestats pels contractistes, tals com la presentació de les corresponents Declaracions o Certificacions de Conformitat amb l'ENS. Aquesta precaució s'estendrà també a la cadena de subministrament d'aquests contractistes, en la mesura que sigui necessari i d'acord amb els resultats de l'anàlisi de riscos corresponent.

En conseqüència, el PSPV considera necessari que els proveïdors que vagin a concórrer a la licitació hauran d'estar en condicions de mostrar la corresponent Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, acceptant-se en el seu lloc, no obstant això, una Declaració de Conformitat amb l'ENS.

Així doncs, en base a l'anterior, i a l'anàlisi dels riscos als quals estan exposats els subministraments i serveis objecte de la licitació, el PSPV estableix com a necessari que l'entitat licitadora hagi d'estar en condicions de mostrar la corresponent Declaració o Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, per a la categoria de seguretat ALTA, dels sistemes que intervinguin en la prestació dels serveis indicats, així com mantenir la conformitat en vigor durant la vigència del contracte. Aquesta declaració, o certificat, de conformitat amb l'ENS s'entén que ha d'englobar en el seu abast, com a mínim, l'àmbit objecte de la contractació.

En el cas que l'adjudicatari no pogués mantenir la conformitat amb l'ENS durant la vigència del contracte -per pèrdua, retirada o suspensió de la Certificació de Conformitat o impossibilitat de mantenir la Declaració de Conformitat-, haurà de comunicar aquesta circumstància, de forma immediata i sense dilació indeguda, a l'ENTITAT CONTRACTANT, qui considerarà l'impacte d'aquesta circumstància en la prestació objecte del contracte.