



CONSORCI
HOSPITALARI
DE VIC

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SUBMINISTRAMENT D'UN PROJECTE DE RENOVACIÓ DE SUBSCRIPCIONS
DE SOFTWARE MICROFOCUS DEL CONSORCI HOSPITALARI DE VIC I DELS
SERVEIS ASSOCIATS.**

EXPEDIENT CHV 29/24 NH

1 Índex

1	Índex	2
2	Introducció	3
3	Objecte del contracte	3
4	LOT 1 : Manteniment i renovació de les llicències MICROFOCUS	4
5	LOT 2: Serveis avançats de manteniment, administració, i suport, de la plataforma de <i>software</i> MICROFOCUS	4
5.1	<i>Característiques del serveis:</i>	4
5.2	<i>Temps de resposta d'actuació dels tècnics:</i>	5
5.3	<i>Cobertura horària del servei</i>	6
5.4	<i>Pla de treball</i>	6
5.5	<i>Execució del projecte</i>	6
5.6	<i>Planificació, Control i Seguiment del Projecte</i>	7
5.7	<i>Gestió de la Qualitat del servei</i>	8
5.8	<i>Pla de manteniment</i>	8
5.9	<i>Subcontractacions</i>	8
5.10	<i>Pla de contingències</i>	9
6	Equip de treball	9
7	Millores Proposades	9
8	Confidencialitat	10
9	Propietat dels treballs	10

2 Introducció

El Consorci Hospitalari de Vic (CHV) disposa d'un conjunt de subscripcions de *software* MICROFOCUS des de fa alguns anys.

És voluntat del CHV, renovar la contractació de les llicències d'aquest *software* i disposar de serveis avançats, de manteniment i suport a l'entorn, mitjançant un concurs públic.

3 Objecte del contracte

El CHV vol renovar les llicències que té de Microfocus, així com els serveis de manteniment, actualitzacions i suport dels productes instal·lats.

Actualment es disposa de 1.050 subscripcions de Novell Open Workgroup Suite (NOWS) llicenciades per workstation. Es demana la renovació/contractació per un any de 1.200 subscripcions de NOWS així com el manteniment i suport del *software* associat.

El CHV té instal·lat servidors OES en cluster, iPrint, Messenger, LDAP , També disposa de Groupwise , ZCM, GroupWise Mobility Service,i SLES.

L'objecte del present concurs és la contractació en 2 lots separats del següent:

- **LOT 1:** Manteniment i renovació/contractació de les subscripcions de *software* MICROFOCUS actuals de la instal·lació en el CHV.
- **LOT 2:** Serveis avançats de manteniment, administració, i suport associats a la plataforma.

4 **LOT 1 : Manteniment i renovació de les llicències MICROFOCUS**

El CHV en la seva instal·lació de software MICROFOCUS disposa actualment de les següents subscripcions, versions i dates de finalització:

Producte	Quantitat	Unitat de mesura	Final de cobertura
Novell Open Workgroup suite	1.200	Workstation	31/12/2024
SLES x86 & x86-64, 1-2 Sockets or 1-2 Virtual Machines Standard subscription	4		31/12/2024
SLES x86 & x86-64, 1-2 sockets with unlimited Virtual Machines, Standard subscription	1		31/12/2024

Es demana oferta de renovació de les llicències detallades fins a **31/12/2025**.

5 **LOT 2: Serveis avançats de manteniment, administració, i suport, de la plataforma de software MICROFOCUS**

5.1 **Característiques del serveis:**

Es requereix una bossa d'hores, d'un total de 90 hores per als serveis avançats. Aquestes inclouen els possibles serveis a realitzar in situ.

El període de contractació del servei és de 12 mesos (01/01/2025 a 31/12/2025).

En cas de no esgotar-se la bossa, les hores restants s'acumularan per a les possibles pròrrogues posteriors.

L'empresa licitadora ha de garantir, amb els serveis que oferirà, la continuïtat, disponibilitat i qualitat del serveis IT que CHV aprovisiona als seus usuaris 8x5.

- Tasques **Preventives i Correctives**: realitzar les tasques necessàries de prevenció per tal d'evitar i corregir incidències.
- **Suport**: Donar suport al departament d'informàtica del CHV en tasques referents al manteniment dels diferents mòduls de la plataforma *software*.
- **Gestió d'incidències**: Actuar el més ràpid per resoldre les incidències que sorgeixin en el sistema.
- **Gestió de canvis**: Aprovisionar qualsevol canvi de configuració, i altres relacionats.
- **Actualitzacions**: Actualitzar versions del *software*, de comú acord amb el CHV.
- **Intermediació amb el Fabricant**: L'adjudicatari es responsabilitzarà de les possibles necessitats del CHV davant el fabricant MICROFOCUS, en el que es refereix a comunicar-les, i fer-ne el seguiment fins a la seva resolució.

El licitador indicarà en la seva oferta el nivell de **SLA** global o detallats pels diferents serveis oferts.

5.2 Temps de resposta d'actuació dels tècnics:

- **Incidències crítiques**: inferiors a 2h dins l'horari contractat.
 - o Son les incidències que tenen una afectació directe a la disponibilitat del servei o que degraden el seu rendiment.
- **Incidències no crítiques**: inferior a 8h dins l'horari contractat.
 - o Qualsevol incidència no considerada crítica.
- **Suport tècnic**: Depenent de la urgència, però en horari laboral de Current Bussines Day (CBD) o Next Bussines Day (NBD).

El licitador podrà aportar la seva pròpia proposta de temps de resposta que de resultar una millora respecte a la demanada puntuarà com a criteri automàtic.

Per l'incompliment dels temps de resposta s'aplicaran les **penalitzacions** detallades en el quadre de característiques.

5.3 Cobertura horària del servei

- Servei d'administració i suport de sistemes en règim 8x5:
 - o Administració
 - o Peticions i consultes
 - o Canvis no urgents
 - o Resolució d'incidències no crítiques
 - o Intervencions programades

5.4 Pla de treball

El projecte ha de incloure a més dels serveis avançats de manteniment, administració, i suport, les activitats de:

- Gestió del projecte.
- Gestió del canvi (divulgació, formació, implantació).
- La implantació d'una Oficina Tècnica d'execució del projecte que, a més d'assegurar l'execució del mateix, doni suport a la Direcció del projecte en el seguiment i control del compliment de les activitats definides.
- Tota la documentació funcional i tècnica adient als diferents apartats del projecte.
- El mètode i els recursos necessaris per assegurar la qualitat en l'execució del projecte així com la posada en marxa dels procediments d'avaluació necessaris i els reports pertinents al Comitè de Seguiment.

5.5 Execució del projecte

Les empreses licitadores inclouran en les seves ofertes un document amb una descripció detallada del Pla de Projecte que es portarà a terme durant el desenvolupament del mateix, especificant-ne els serveis i cobertura. Aquest document haurà de detallar les activitats a realitzar, considerant com a mínim els següents aspectes:

- Recursos humans implicats en l'activitat.
- Mètode del servei: Com es valoraran les fites, el temps de resposta i de recepció, en funció del tipus de fita.
- El compliment de nivell de servei serà objecte de monitoratge permanent.

5.6 Planificació, Control i Seguiment del Projecte

Per a la gestió del projecte l'adjudicatari haurà de proposar almenys un Director de Projecte acreditat i amb experiència contrastada en altres projectes similars i en la gestió pública i l'entorn sanitari.

El Director del Projecte adjudicatari serà l'únic responsable directe del bon fi del mateix i l'interlocutor vàlid davant del CHV en cas de desviacions, dificultats, problemes o conflictes.

El contractista definirà un CAP d'Implantació únic pel CHV per totes les activitats relacionades amb el projecte.

La Direcció del Projecte s'assegurarà de disposar d'un monitoratge permanent de l'estat d'execució i de que s'identifiquin els possibles problemes de forma preventiva així com proposar les solucions i alternatives adequades per la seva resolució i corregir les desviacions que es detectin.

Per part del CHV existirà un Director del Projecte com a màxim responsable del mateix.

Pel seguiment i control del Projecte es crearà una Comissió de Seguiment formada per l'equip que defineixi l'adjudicatari, on hi haurà de participar inexcusablement el Director del Projecte, i el CHV.

Les tasques assignades al Comitè de Seguiment són:

- Establir les línies estratègiques segons la política del CHV.
- Aprovar la planificació i les fases del projecte.
- Analitzar el progrés del projecte i decidir variacions sobre el mateix.
- Efectuar el control efectiu i avaluar les desviacions del mateix, així com aprovar les correccions i solucions a les mateixes.
- Resoldre les dificultats que es trobin en el seu nivell de decisió.
- Aprovar els plans d'actuació.
- Avaluar el nivell de servei de l'adjudicatari en els diferents aspectes recollits en aquest plec i molt especialment el manteniment i suport rebut pels professionals del CHV.

Hi haurà com a mínim una reunió semestral del Comitè de Seguiment que haurà de disposar de tota la informació necessària per efectuar eficaç i eficientment les activitats atribuïdes.

Serà responsabilitat del Director del Projecte de l'adjudicatari el facilitar la informació pertinent al Comitè de Seguiment.

5.7 Gestió de la Qualitat del servei

Caldrà planificar i executar totes les activitats necessàries orientades a la gestió i control de la qualitat del servei ofert. S'haurà de definir un pla de qualitat que permeti assegurar el compliment dels requisits establerts pel projecte, així com els registres pertinents per aconseguir un procés de millora contínua al llarg de tot el procés d'implementació i posteriorment durant la vida del projecte segons l'abast del plec.

5.8 Pla de manteniment

Les empreses licitadores identificaran dins la seva proposta com tenen previst articular el manteniment del sistema durant la vigència del contracte:

- Proposta de suport in situ i remot (dies i horaris de cobertura).
- Serveis de *Hot line*; temps de resposta, temps de diagnòstic i temps de resolució en el cas d'errors (definit que s'entén per errors "molt greus", "greus"...) o de consultes telefòniques relatives al funcionament d'aplicacions. Horari i perfil del personal de contacte.

5.9 Subcontractacions

En el cas que qualsevol servei hagi de ser dut a terme o qualsevol producte hagi de ser instal·lat per mitjà d'un subcontractista del proveïdor, aquest haurà d'obtenir el vistiplau previ per escrit del Consorci Hospitalari de Vic.

Així mateix, el licitador haurà d'indicar a la seva oferta la part del contracte que tinguin previst subcontractar, assenyalant el seu import, i el nom o perfil empresarial, definit per

referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes als quals se n'encomanarà la realització.

5.10 Pla de contingències

L'empresa licitadora haurà de presentar el disseny d'un pla de contingències que contempli les actuacions i mecanismes necessaris per:

- Davant d'una contingència, poder restaurar els serveis coberts pel sistema en un termini raonable.

6 Equip de treball

Les empreses licitadors aportaran una proposta amb la relació del personal que posaran a la disposició del projecte, indicant-ne el perfil, les hores de dedicació, així com qualsevol altre aspecte que considerin oportú destacar.

7 Milliores Proposades

Les empreses licitadores detallaran els valors afegits (milliores) que ofereixen sense cost addicional per al Consorci Hospitalari de Vic. El Consorci Hospitalari de Vic està especialment interessat i valorarà positivament, a més d'unes altres, aquelles propostes que suposin una millora en tots els processos de gestió i esdevinguin valor afegit a l'objecte o l'abast del contracte.

Les milliores proposades són:

- Formació al personal tecnològic sobre les eines per al manteniment i evolució del sistema.
- Subministrament d'eines *Software* addicionals per a la gestió i optimització del sistema.
- S'adjuntarà el valor econòmic associat a cada millora.

8 Confidencialitat

L'adjudicatari es compromet a no subministrar informació ni revelar o cedir dades o documents a tercers, o còpia dels mateixos, proporcionats per l'Administració per a qualsevol altre ús no previst com necessari en els presents Plecs, així com a complir en tot moment la legislació existent en matèria de protecció de dades.

Els licitadors no faran ús de la informació que es subministra amb la documentació d'aquest concurs per a altres fins diferents a l'elaboració de les corresponents ofertes, i no podran traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

L'adjudicatari declara expressament que coneix quedar obligat al compliment del que està disposat en la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre, de Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals. Igualment, seran d'aplicació les disposicions de desenvolupament de la norma anterior en matèria de protecció de dades que es trobin en vigor a l'adjudicació d'aquest contracte o que puguin estar-ho durant la seva vigència. L'adjudicatari es compromet explícitament a formar i informar el seu personal de les obligacions que de tals normes s'emanen. Per això realitzarà les accions necessàries.

9 Propietat dels treballs

Tots els estudis i documents, així com els productes i subproductes elaborats pel contractista com a conseqüència de l'execució del present contracte seran propietat del Consorci Hospitalari de Vic, que podrà reproduir-los, publicar-los i divulgar-los, total o parcialment, sense que pugui oposar-se a això l'adjudicatari.

L'adjudicatari renúncia expressament a qualsevol dret que sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució del present contracte pogués correspondre-li, i no podrà fer cap ús o divulgació dels estudis i documents utilitzats o elaborats sobre la base d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques, bé sigui en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa del Consorci Hospitalari de Vic.

10 Documentació a aportar

Dintre del sobre B (documentació tècnica subjecta a judici de valor) el licitador haurà d'incloure-hi la documentació següent:

- **Memòria:** El document no podrà ser superior a 30 pàgines, Arial 10 i interlineat senzill. Només es tindran en compte les 30 primeres pàgines, la resta no es tindran en consideració. Totes les pàgines de la memòria hauran d'anar numerades. La memòria ha de donar resposta als criteris de valoració subjectius (sobre B), en cap cas ha d'incloure documentació tècnica i econòmica avaluable automàticament (sobre C), serà motiu d'exclusió.

Lot 1: No procedeix.

Lot 2: La memòria del Lot 2 haurà de detallar el que es detalla en aquest plec de prescripcions tècniques i els punts que s'avaluen en el punt N.2 del Lot 2 del Quadre de Característiques, que són els següents:

1. Proposta tècnica i adequació a les necessitats del CHV:
 - 1.1 Tasques preventives i correctives.
 - 1.2 Suport.
 - 1.3 Gestió d'incidències.
 - 1.4 Gestió de canvis.
 - 1.5 Actualitzacions.
 - 1.6 Intermediació amb el fabricant.
 - 1.7 Pla de treball / gestió del projecte.
 - 1.8 Acreditacions / certificacions dels tècnics assignats, addicionals a les descrites en el punt 6 del PPT.
2. Millores proposades a l'oferta:
 - 2.1 Pla de formació del personal tecnològic.
 - 2.2 Subministrament d'eines addicionals que aportin valor afegit al contracte.