

Plec de prescripcions tècniques	SERVEIS
	SE-PS-01-23

CSE/CC00/1101411628/2025-2027/PO

**CONTRACTACIÓ DEL PROGRAMARI QLIKVIEW DE
DOCUMENT I NOMINALS , MANTENIMENT I SERVEI
EXPERT EN L'EINA PER L'INSTITUT CATALÀ DE
LA SALUT.**

Plec de prescripcions tècniques particulars corresponents a l'adquisició de 15 llicències QlikView® nominals + manteniment de les actuals llicències QlikView® en format programa AMP (Analytics Modernization program) + una bossa d'hores necessària per a la configuració de les mateixes així com d'un suport expert en l'eina.

1. Prescripcions tècniques particulars.

a) Objecte del concurs.

L'objecte d'aquesta contractació consisteix en l'adquisició de les següents llicències de QlikView®:

- 15 Named User CAL

I renovació del manteniment de les actuals llicències QlikView:

- 25 Named User Cals
- 10 Document Cals
- 1 QlikView Enterprise Edition Server

S'ha de tenir en compte el següent escenari:

- El fabricant del producte, segons anunci de l'1 de març de 2021 ja no permet adquirir noves llicències en modalitat de compra a perpetuïtat sinó que ha de ser en modalitat de subscripció
- El fabricant del producte, Qlik Tech ja no permet la contractació directa de noves llicències QlikView sinó que proporciona les equivalents en Qlik Sense i les replica en l'entorn de QlikView
- Conversió de les actuals llicències en propietat a modalitat de subscripció, segons és mandatori per canvi de política del fabricant

També és objectiu d'aquesta mateixa contractació l'adquisició dels serveis necessaris per a la posada en marxa d'aquestes llicències. Incloent, la configuració i ajustos requerits en la plataforma, així com l'acompanyament d'un suport expert en l'eina que permeti fer les accions preventives pertinents i ajudar en el desenvolupament dels escenaris d'anàlisis que l'Institut Català de la Salut estigui desenvolupant.

b) Descripció de la situació actual.

Actualment l'Institut Català de la Salut té un servidor Windows Server® 2012 R2 amb versió de QlikView (Small Edition) x64 11.20.13507.0 que està donant servei a la Direcció de Gestió de l'ICS.

Es disposa de 25 Named User CAL i 10 Document User CAL el servidor està allotjat al CPD de CTTI.

Cal notar que el manteniment dels servidors on està instal·lada la plataforma està allotjat al CPD de CTTI i és l'equip d'aquest CPD qui s'encarrega del seu correcte funcionament a nivell de sistema operatiu i còpies de seguretat

L'ICS desenvolupa els seus propis recursos, els seus propis escenaris d'anàlisi.

c) Objectius i descripció del servei.

L'objectiu del servei consisteix en disposar una plataforma de Business Intelligence per a la unitat de Control de Gestió de l'ICS que li permeti tenir autonomia en l'anàlisi i extracció de la informació.

Així doncs, el servei el podem diferenciar en aquests paquets:

- Adquisició de les llicències.
- Unificar la facturació del manteniment anual de les llicències que actualment té l'ICS i les noves llicències que es derivaran de l'execució d'aquest contracte.

A banda de l'adquisició de les llicències especificades al punt a) d'aquest plec i del manteniment anual derivat de les mateixes, es valorarà la oferta d'un suport expert en l'eina que permeti fer les accions preventives pertinents i ajudar en el desenvolupament dels escenaris d'anàlisi que l'Institut Català de la Salut necessiti, amb una dedicació màxima de 20h.

- L'objectiu i tasca d'aquest suport especialitzat es la resolució de consultes avançades sobre el producte que l'ICS no pugui solucionar.

Sobre com portar a terme aquests objectius i tasques s'ha de notar que:

- L'empresa haurà de definir un interlocutor únic amb L'ICS per la relació amb els usuaris finals de la Direcció de Gestió i del Centre de Tractament de la Informació.
- Està previst poder realitzar reunions via telefònica o virtuals per al seguiment del projecte, però l'ICS sempre es reserva la possibilitat de convocar reunions o jornades de treball presencials a les seves instal·lacions.
- De les accions pertinents a realitzar per acomplir els objectius i tasques dels punts anteriors no es derivarà per l'ICS cap despesa econòmica addicional mes enllà de les que constin a la oferta presentada.

La part econòmica de l'oferta haurà d'especificar clarament:

Descripció	Preu Unitari	IMPORT OFERTAT		
		Any 2025	Any 2026	Any 2027
Manteniment (subscripció) Actuals	10.900,00			
Subscripció 15 QlikView Named Ca	13.500,00			
Import Net sense IVA				
Import total amb IVA		0,00	0,00	0,00

d) Condicions d'execució i facturació.

Es farà un seguiment conjunt per part de l'ICS i l'interlocutor designat per l'empresa adjudicada al que es fa esmena en el punt c) d'aquest plec.

Aquest seguiment no es preveu tingui una periodicitat determinada, es realitzarà segons convocatòria de l'ICS. Tot i així, l'empresa haurà d'emetre un informe mensual amb el detall de les accions requerides i el temps invertit en aquestes.

S'estableix una garantia de 12 mesos en la resolució d'incidències del producte (a comptar des de la data de detecció de la incidència). És considera una incidència aquella que està produïda per un funcionament anòmal del producte. En aquest període l'empresa adjudicada es compromet a aplicar satisfactòriament les accions encaminades a la resolució de la mateixa.

S'estableix una garantia de 12 mesos a comptar des de la recepció dels treballs resultants que es puguin derivar de l'execució d'aquest projecte. En aquest cas, es tractaria dels desenvolupaments realitzats per l'ICS. En aquest període l'empresa es compromet a solucionar els defectes que presentin aquests desenvolupaments i que es puguin imputar a ell per acció u omissió.

Els nivells mínims de servei requerits es detallen al quadre següent:

Concepte	Paràmetres	Nivell mínim
Gestió d'actuacions correctives (incidències + parametritzacions)	Temps màxim de resolució per al 90% de les actuacions segons la prioritat establerta	Baixa < 15 dies laborables
		Moderada < 10 dies laborables
		Urgent < 5 dies laborables
		Critica < 18 hores

Les incidències es classificaran en quatre graus segons la gravetat:

- **Crítica:** no disponibilitat d'una funció crítica del sistema, que impedeix dur a terme de forma correcta processos crítics del negoci i que no es poden posposar ni dur a terme d'una forma alternativa sense perjudicar l'operació.
- **Urgent:** no disponibilitat d'una funció que afecta a múltiples usuaris, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa ni que sigui temporalment.
- **Moderada:** no disponibilitat d'una funció que afecta a un usuari, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa ni que sigui temporalment.
- **Baixa:** qualsevol altra incidència que no encaixi en els casos anteriors.

Pel que fa a la infraestructura necessària per a dur a terme el servei, cal notar que el manteniment dels servidors on està instal·lada la plataforma està allotjat al CPD de CTTI i és l'equip d'aquest CPD qui s'encarrega del seu correcte funcionament a nivell de sistema operatiu i còpies de seguretat. Tot i això l'empresa adjudicada haurà de disposar de la infraestructura necessària per poder realitzar les tasques de desenvolupament encomanades en el punt c) d'aquest plec abans de fer cap implementació en l'entorn de producció. En qualsevol cas i donades les característiques del servei, es contempla la possibilitat de realitzar reunions tant de seguiment com de treball de forma telemàtica així com la realització dels desenvolupaments necessaris a les instal·lacions de la empresa adjudicada, tanmateix l'ICS es reserva la possibilitat de demanar la realització de determinades tasques a les seves instal·lacions. L'empresa adjudicatària es tindrà que adaptar en els requeriments tècnics d'instal·lació que determini CTTI i/o l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, sense un cost addicional.

L'Acord de Nivell de Servei (ANS) es mesurarà amb periodicitat segons l'especificat al punt c). L'incompliment d'aquest acord serà motiu de penalització amb els criteris establerts segons la següent taula:

Penalització màxima	Indicador ANS	Objectiu ANS	Penalització
10%	Temps màxim resolució	Resolució del 90% incidències baixes < 15 dies laborables	5%
		Resolució del 90% incidències moderades < 10 dies laborables	5%
		Resolució del 80% incidències urgents < 5 dies laborables	5%
		Resolució del 80% incidències baixes < 18 hores	5%

Les penalitzacions es calcularan com a percentatge de la facturació mensual corresponent (200h / 12 mesos) i el pagament de la penalització per l'incompliment dels ANS es realitzarà amb una reducció de l'import de la següent factura.

Com a norma general, queden excloses les penalitzacions en els indicadors quan:

- Existeixi situacions extraordinàries que portin a alteracions que desvirtuin la mitja.
- Que la raó de la desviació es degui a component que no estan sota la responsabilitat de la empresa adjudicada.

L'ICS valorarà i tindrà en compte de forma positiva els compliments positius de l'adjudicatari, de forma que es podran realitzar compensacions en el cas que el grau de compliment dels ANS estigui en general per sobre del previst en períodes trimestrals. En aquest cas no s'aplicarien les penalitzacions.

La facturació es realitzarà de la següent forma:

- Primer any:
 - Una vegada les noves llicències estiguin configurades al sistema actual, es facturarà l'import corresponent a aquestes.
- Per a anys posteriors:
 - L'import del manteniment es facturarà uns dies abans de la data de compliment del manteniment corresponent a l'any anterior.

e) Requeriments de seguretat

L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast per garantir l'objectiu de seguretat de la informació conforme l'establert per la Llei. Especialment pel que fa als tres principis següents:

- Confidencialitat i protecció de dades: Es garanteix que totes les dades tractades compleixen la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals (Reglament General de Protecció de Dades - RGPD).
- Tota la informació que es lliuri a l'adjudicatari per al desenvolupament dels treballs tindrà el caràcter de confidencialitat.
- L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment o realització dels treballs objecte d'aquest plec, especialment els de caràcter personal o empresarial, que no podrà copiar o utilitzar amb fi diferent del que figura en aquest plec, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació. En tot cas, l'adjudicatari actuarà en el tractament de les dades únicament de conformitat amb les instruccions que li assenyali l'ICS.

- L'adjudicatari retornarà a l'ICS la informació confidencial i totes les seves còpies, o la destruirà donant prova d'això. La devolució o destrucció de la informació no eximirà l'adjudicatari del compliment de confidencialitat aquí reflectit.
- L'adjudicatari només podrà revelar la informació confidencial als seus empleats, amb la finalitat de realitzar el treball objecte d'aquest plec i serà responsable dels actes dels mateixos.
- L'ICS tindrà dret a exigir en qualsevol moment que la informació confidencial, proporcionada a l'adjudicatari, sigui destruïda o tornada, ja sigui abans, durant o després de la celebració. Qualsevol comunicació o publicació dels treballs sense prèvia autorització expressa per escrit de l'ICS podrà ser causa de resolució del contracte en cas d'estar vigent amb pèrdua de la garantia dipositada així com, en qualsevol cas, estigui o no vigent el contracte, donar lloc a les accions legals que l'ICS pogués emprendre per tal de rescabalar els danys o perjudicis causats per la divulgació, o ús de la informació fora de l'àmbit i abast del contracte
- L'adjudicatari queda, igualment, obligat al compliment del que disposen les lleis vigents sobre protecció de dades de caràcter personal, en particular al recollit a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Les obligacions de confidencialitat establertes en el contracte són de caràcter indefinit i es formalitzaran per l'equip auditor encarregat de cadascuna de les auditories mitjançant la signatura del document d'Acord de Confidencialitat (PCAP).

f) Contingut i estructura de l'oferta.

El licitador haurà de presentar una oferta estructurada de la forma següent:

Sobre 1 : Documentació personal segons el plec administratiu

Sobre 2: Documentació tècnica segons els criteris d'adjudicació.

- Solució proposada: Descripció detallada de la solució proposada, amb una descripció de la metodologia d'execució. S'haurà de desglossar en aquest apartat tal i com s'indica en el punt d) l'import corresponent a l'adquisició de les llicències i l'import corresponent a la bossa d'hores.
- Recursos: Descripció de l'equip tècnic de l'empresa, de l'equip tècnic que s'assignarà al projecte així com l'interlocutor que es designarà per al seguiment de projecte amb l'ICS. S'haurà d'especificar el currículum vitae de l'equip tècnic constant el temps d'experiència laboral en el sector del business intelligence i en el sector de salut, per separat.
- Millores: Descripció de les millores al prec ofertes pel licitador.
- Annexos: Amb informació addicional que el licitador consideri rellevant