

Expedient: 0580/25

Entitat: EDP Salut Sant Joan Reus – Baix Camp

Tipus: Subministrament

Procediment: Obert

Tràmit: Ordinari

Objecte: Subministrament de diferents llicències de programari i subscripcions

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES	1
ÍNDEX.....	2
1 DISPOSICIONS GENERALS	4
1.1 OBJECTE	4
1.2 ANTECEDENTS.....	4
2 COMPONENTS DEL SUBMINISTRAMENT	5
2.1 LOT 1: PRODUCTES DE SEGURETAT DEL FABRICANT CISCO	7
2.1.1 OBJECTE DEL SUBMINISTRAMENT	7
2.1.2 PRODUCTES	7
2.1.3 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.....	7
2.1.3.1 MITJANS MATERIALS	7
2.1.3.2 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI	8
2.1.3.3 FACTURACIÓ	8
2.2 LOT 2: Subministre de llicenciament Mirth Connect.....	9
2.2.1 OBJECTE DEL SUBMINISTRAMENT	9
2.2.2 PRODUCTES	9
2.2.3 SERVEIS CONNEXES PARTICULARS	9
2.2.4 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.....	10
2.2.4.1 MITJANS MATERIALS	10
2.2.4.2 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI	11
2.2.4.3 FACTURACIÓ	11
2.3 LOT 3: SuBSCRIPCIONS EDR SUITE CYNET 360.....	11
2.3.1 OBJECTE DEL SUBMINISTRAMENT	12
2.3.2 PRODUCTES	12
2.3.3 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.....	12
2.3.3.1 MITJANS MATERIALS	12
2.3.3.2 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI	12
2.3.3.3 FACTURACIÓ	13
2.4 LOT 4: SUBSCRIPCIONS I MANTENIMENT DE PRODUCTES QLIK®.....	13
2.4.1 OBJECTE DEL SUBMINISTRAMENT	13
2.4.2 PRODUCTES	13
2.4.3 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.....	14
2.4.3.1 MITJANS MATERIALS	14
2.4.3.2 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI	14
2.4.3.3 FACTURACIÓ	14
2.5 LOT 5: RENOVACIÓ L·LICÈNCIES PROGRAMARI SERVICETONIC.....	15
2.5.1 OBJECTE DEL SUBMINISTRAMENT	15
2.5.2 PRODUCTES	15
2.5.3 SERVEIS CONNEXES PARTICULARS	15
2.5.4 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.....	15
2.5.4.1 MITJANS MATERIALS	15
2.5.4.2 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI	16
2.5.4.3 FACTURACIÓ	16
2.6 LOT 6: SUBSCRIPCIONS MICROSOFT 365	16

2.6.1	OBJECTE DEL SUBMINISTRAMENT	16
2.6.2	PRODUCTES	16
	Mantenir i augmentar les subscripcions a Microsoft 365 té com a objectiu:.....	17
2.6.3	SERVEIS CONNEXES PARTICULARS	17
2.6.4	OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.....	17
2.6.4.1	MITJANS MATERIALS	18
2.6.4.2	CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI	18
2.6.4.3	FACTURACIÓ	19

1 DISPOSICIONS GENERALS

1.1 OBJECTE

L'objecte de la present contractació és el **subministrament** de diferents llicències de programari i subscripcions d'un conjunt de productes i els seus serveis connexes necessaris pel correcte funcionament dels sistemes d'informació corporatius de l'entitat de dret públic Salut Sant Joan de Reus - Baix Camp (en endavant, SSJRBC).

Als efectes d'aconseguir la prestació de l'objecte del contracte, aquest es divideix en els lots següents:

LOTS	DESCRIPCIÓ
1	Subscripció productes de seguretat del fabricant CISCO
2	Subministre de llicenciament Mirth Connect
3	Subscripcions EDR Cynet
4	Subscripcions i manteniments productes Qlik
5	Llicenciament Programari Servicetonic
6	Subscripció de Serveis MS Office365

1.2 ANTECEDENTS

Aquests serveis han de garantir durant el període de vigència del contracte, que els productes dels que fan ús els sistemes d'informació de SSJRBC tenen coberts els seus requeriments de llicenciament, assistència a la producció, evolució tecnològica i funcional.

SSJRBC disposa d'un conjunt de llicències i subscripcions de diversos productes i de diferents àmbits o àrees, els quals s'ha de garantir la continuïtat de prestació dels serveis de suport i manteniment, amb la finalitat de protegir el correcte funcionament d'aquests productes, amb la intenció de poder cobrir les necessitats tecnològiques, a conseqüència de la contínua evolució dels diferents dispositius, a més d'intentar salvaguardar la posta en marxa de noves funcionalitats per poder incrementar el nombre de serveis que actualment existeixen i que s'estan prestant.

Actualment, SSJRBC disposa a les seves instal·lacions d'equipament de diversa tecnologia per la prestació de serveis que li son propis. En els últims anys, s'han desenvolupat un conjunt de projectes i serveis que han necessitat d'un creixement

important en el programari utilitzat per la gestió, manipulació de dades i la infraestructura de comunicacions i seguretat.

Aquests sistemes han canviat i han anat adaptant-se a les necessitats, garantint en gran mesura l'evolució i el manteniment de la línia estratègica i corporativa. En aquest sentit, SSJRBC precisa la renovació i subministrament d'aquest programari i serveis específics amb el llicenciament que sigui de menester per dur a terme les tasques diàries de l'organització.

El present Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant, PPT) ha de ser considerat en la seva totalitat per part dels adjudicataris, com un document expositiu de les necessitats que SSJRBC desitja cobrir. En aquest sentit, totes les especificacions aquí descrites hauran d'entendre's com a especificacions mínimes.

2 COMPONENTS DEL SUBMINISTRAMENT

A nivell general, per tots els lots i sense alterar el valor estimat del contracte (en endavant, VEC), al llarg de la durada dels diferents contractes que es formalitzin a conseqüència de la present licitació, es podran adquirir noves llicències o subscripcions de productes de característiques similars als descrits, amb l'objectiu de incloure'ls sota manteniment i suport amb les mateixes condicions que els productes objecte del present PPT.

En aquest cas, s'abonarà per aquests productes la quantitat corresponents al període des de l'alta del servei fins a la finalització del mateix. Durant la negociació de les pròrrogues es podrà establir la baixa de productes, llicenciaments, subscripcions i serveis.

El tipus de subministraments requerits en els lots seran dels següents tipus:

- Adquisició i/o actualització de llicències de productes de programari amb els seus serveis connexes.
- Renovació de subscripcions de productes de programari.

Els serveis connexes i inherents als productes objecte de subministrament són:

- Cobertura telefònica 8x5 dies de la setmana.
- Serveis d'implantació i configuració
- Assistència tècnica sobre les llicències i subscripcions objecte d'aquesta contractació.

- o Assistència tècnica per la definició d'entorns previ a la instal·lació dels productes contractats, així com en la modificació de configuracions ja instal·lades.
- o Informe sobre possibles incompatibilitats dels productes contractats amb altres eines o programari de base (sistemes operatius, sistemes gestors de bases de dades, antivirus...).
- o Servei de gestió de canvis i versions: actualització a noves versions de programari, accés a pegats i revisions del producte sense cap tipus de limitació.
- o Accés a les actualitzacions i les noves versions de programari dels productes contractats que es publiquin durant la vigència d'aquest contracte, en qualsevol de les plataformes en les que estiguin disponibles, la qual cosa, inclou:
 - L'accés a noves versions a causa del manteniment correctiu, evolutiu, perfectiu i adaptatiu del programari.
 - L'accés a actualitzacions de versions i parametritzacions que resultin de canvis introduïts per problemes i incidències de qualsevol tipus, com les d'interoperabilitat amb altres fabricants i/o aplicacions.
 - L'accés a pegats, actualitzacions menors i revisions.
- Formació dels usuaris, principalment administradors, per poder gestionar els productes subministrats de forma autònoma en els àmbits que correspongui.
- Sistema de consultes via web o telefònica per atendre qüestions relatives al funcionament dels productes llicenciats al llarg de tot el període contractual, concretament:
 - o L'atenció i resolució d'incidències, problemes, dubtes i consultes sobre els productes contractats, segons les següents capacitats:
 - La comprovació que la resolució d'incidències s'ha realitzat amb l'adequat grau d'optimització i amb plena conformitat amb les exigències tècniques dels sistemes d'informació que utilitzen els productes contractats.
 - L'accés a les base de dades de coneixement i a informació sobre el programari i la tecnologia dels productes contractats.

És requeriment indispensable que les intervencions tècniques realitzades a conseqüència de les contractacions derivades d'aquesta licitació, siguin realitzades o implementades per tècnics certificats en el maquinari i/o programari corresponent. Les hores de trasllat i assistència de tècnics per substitució o manteniment estan incloses dins l'abast del contracte.

2.1 LOT 1: PRODUCTES DE SEGURETAT DEL FABRICANT CISCO

2.1.1 OBJECTE DEL SUBMINISTRAMENT

És objecte d'aquest lot la subscripció anual dels productes Cisco Umbrella DNS Security Essentials i Cisco Email Inbound Essentials.

2.1.2 PRODUCTES

Aquests productes de seguretat són d'ajuda per protegir els accessos a internet i correu electrònic davant amenaces dinàmiques i en constant evolució que afecten a totes les organitzacions. Aquestes solucions estan basades en *appliances* virtuals, al núvol o híbrides.

PRODUCTE	UNITATS
Llicències Cisco Umbrella DNS Security Essentials	800
Llicències Cisco Email Inbound Essentials	200

- *Cisco Umbrella DNS Security Essentials*, ofereix totes les funcions bàsiques de seguretat de la capa DNS, inclòs el descobriment d'aplicacions, el filtratge segons la categoria web i la protecció d'itinerància fora de la xarxa. Totes les capacitats d'administració estan incloses, a més de disposar d'accés a les API, l'exportació de registres i les polítiques basades en identitat. Per resumir ofereix les següents característiques:
 - o Protegeix als usuaris dins i fora de la xarxa corporativa.
 - o Bloqueig de dominis associats amb malware, phishing i altres amenaces.
 - o Realitza filtratge web.
 - o Investigació d'amenaces i integració amb altres eines.
- *Cisco Email Inbound Essentials*, ofereix protecció integral pel correu electrònic vers a campanyes d'spam, phishing i malware, entre d'altres.

2.1.3 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

2.1.3.1 MITJANS MATERIALS

L'adjudicatari haurà de:

- Disposar de la corresponent certificació vigent de *Cisco Gold Certified Partner* o superior.

- Comptar amb un servei d'atenció al client, inclòs un telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels serveis cursats per SSJRBC.
- Disposar de les eines, els programes informàtics de disseny i la maquinària necessaris i adequats per oferir el servei; així com de l'estoc de material necessari per atendre les possibles urgències.
- Custodiar la documentació o materials què se li faci entrega, no podrà proporcionar a tercers ni utilitzar per a finalitats diferents a les especificades en aquest plec de clàusules, les dades a les quals hagi pogut tenir accés amb motiu de la realització de les tasques de gestió encomanades per SSJRBC sent responsable dels danys i perjudicis que es puguin derivar de l'incompliment d'aquestes obligacions.

2.1.3.2 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI

Les comunicacions de totes les peticions d'actuació amb l'adjudicatari es realitzarà pels canals establerts per SSJRBC. El canal de comunicació per defecte, serà el correu electrònic i/o telèfon. És responsabilitat de l'adjudicatari el seu registre per a seguiment i revisió de les actuacions.

Els adjudicataris hauran d'especificar un interlocutor per a la interlocució amb SSJRBC, per a qualsevol aspecte (organització de l'execució del subministrament, aspectes administratius, tècnics, etc.).

De la mateixa forma, SSJRBC nomenarà una persona responsable per la supervisió, coordinació i comprovació de la correcta prestació dels subministraments objecte de la present licitació.

2.1.3.3 FACTURACIÓ

L'adjudicatari emetrà una factura que presentarà a SSJRBC un cop realitzat el subministrament.

2.2 LOT 2: SUBMINISTRE DE LICENCIAMENT MIRTH CONNECT

2.2.1 OBJECTE DEL SUBMINISTRAMENT

Mirth Connect és una plataforma de codi obert per a la integració i interconnexió de dades en l'àmbit de la salut. Permet connectar diferents sistemes d'informació (EHR, HIS, etc) i facilita l'intercanvi de dades en formats HL7, DICOM, XML i JSON. La seva principal funció és transformar i distribuir missatges entre sistemes per garantir la compatibilitat. Inclou una interfície gràfica per dissenyar i implementar canals de comunicació i gestionar el flux de dades de manera senzilla, fent-lo molt útil per a la interoperabilitat en entorns sanitaris.

És objecte d'aquest lot establir les condicions de la contractació pel subministrament de llicències per la plataforma Mirth Connect. Concretament es proposa una llicència Mirth Connect Gold Limited en modalitat de subscripció anual, per poder accedir a funcionalitats no disponibles en la versió de programari lliure, la majoria d'elles referents a la seguretat, com poden ser la securització de canals (SSL Manager) i autenticació LDAP, requeriments sol·licitats per part del CTTI (Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya) a tots els canals d'integració.

També inclou dins l'objecte d'aquest lot la contractació d'un servei d'interoperabilitat sanitària consistent en el suport a la plataforma d'integració basada en Mirth Connect en modalitat de bossa d'hores.

2.2.2 PRODUCTES

La finalitat es cobrir els requeriments en termes de seguretat i monitorització, entre d'altres funcionalitats que ofereix el llicenciament demanat.

PRODUCTE	QUANTITAT
Subscripció anual Mirth Connect Gold Limited	1
Bossa d'hores de suport (durant vigència contracte)	180

2.2.3 SERVEIS CONNEXES PARTICULARS

Els serveis de suport connexes contemplats en la subscripció del programari han d'incloure:

- Un mínim de 20 notificacions de casos de suport.

- Temps de resposta en 60 minuts des de la notificació per a incidències crítiques amb una disponibilitat 24x7x365.
- Temps de resposta en 120 minuts des de la notificació per incidències urgents segons horari laboral de l'adjudicatari.
- La resta d'incidències s'han de respondre en 2 dies hàbils segons horari laboral de l'adjudicatari.

Els serveis a incloure dins la bossa d'hores de suport inclouran el següents serveis sota demanda de SSJRBC:

- Anàlisi i auditoria de la parametrització i volumetries de l'actual de l'entorn a fi d'optimitzar la gestió de la infraestructura d'integracions.
- Anàlisi del disseny i la implementació de les integracions actuals i casos d'ús en producció a fi d'optimitzar i millorar el rendiment.
- Suport i formació tècnica complementària en l'ús, parametrització i desenvolupament.
- Desenvolupament de noves integracions requerides, si s'escau, que no puguin ser assumides per part de l'equip de desenvolupament de SSJRBC.

2.2.4 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

2.2.4.1 MITJANS MATERIALS

L'adjudicatari haurà de:

- Disposar de l'acreditació vigent com distribuïdor/partner de la plataforma Mirth Connect.
- Certificació ISO20000, en metodologia de gestió de problemes IT.
- Certificació ISO27000, que fa referència a la seguretat, confidencialitat i integritat de les dades.
- Disposar de les eines, els programes informàtics de disseny i la maquinària necessaris i adequats per oferir el servei; així com de l'estoc de material necessari per atendre les possibles urgències.
- Custodiar la documentació o materials de què se li faci entrega, no podrà proporcionar a tercers ni utilitzar per a finalitats diferents a les especificades en aquest plec de clàusules, les dades a les quals hagi pogut tenir accés amb motiu de la realització de les tasques de gestió encomanades per SSJRBC sent responsable dels danys i perjudicis que es puguin derivar de l'incompliment d'aquestes obligacions.

2.2.4.2 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI

Les comunicacions de totes les peticions d'actuació amb l'adjudicatari es realitzarà pels canals establerts per SSJRBC. El canal de comunicació per defecte, serà el correu electrònic i/o telèfon. És responsabilitat de l'adjudicatari el seu registre per a seguiment i revisió de les actuacions.

Els adjudicataris hauran d'especificar un interlocutor per a la interlocució amb SSJRBC, per a qualsevol aspecte (organització de l'execució del subministrament, aspectes administratius, tècnics, etc.).

De la mateixa forma, SSJRBC nomenarà una persona responsable per la supervisió, coordinació i comprovació de la correcta prestació dels subministraments objecte de la present licitació.

2.2.4.3 FACTURACIÓ

L'adjudicatari emetrà una factura anual que presentarà a SSJRBC un cop realitzat el subministrament de la subscripció, d'acord amb el pressupost de preus presentat.

La bossa d'hores es facturarà segons ús i en el moment que SSJRBC dongui el vist-i-plau a les tasques realitzades per part de l'adjudicatari

2.3 LOT 3: SUBSCRIPCIONS EDR SUITE CYNET 360

La tecnologia de detecció i resposta d'endpoints (EDR) s'utilitza per identificar comportaments sospitosos i amenaces persistents avançades en punts de treball finalistes d'un entorn i alertar als administradors en conseqüència. Recopila i agrupa dades de punts finals i altres fonts. Els EDR són una eina més eficaç i proactiva que els anomenats antivirus de sempre, ja que ofereixen les següents capacitats, entre d'altres:

- Antivirus d'última generació per la prevenció i execució de malware, codi maliciós, protecció contra l'explotació basada en el comportament, entre d'altres.
- Detecció i resposta per prevenir, detectar i respondre a les amenaces de nivell més avançat tant conegudes com desconegudes en tot l'entorn.
- Robatori de credencials, protecció de memòria, filtrat d'arxius i components crítics en temps real.
- Anàlisi sota demanda, monitorització d'alertes i cerca proactiva d'amenaces ocultes.
- Control de dispositius externs.

2.3.1 OBJECTE DEL SUBMINISTRAMENT

És objecte d'aquest lot establir les condicions de la contractació per subscripció anual a la Suite EDR Cynet 360, per cobrir les necessitats de SSJRBC en el tractament de la seguretat dels punts de treball finals i en el compliment de les polítiques i normativa vigent.

2.3.2 PRODUCTES

PRODUCTE	UNITATS
Subscripció anual Suite Cynet 360	1.200

2.3.3 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

2.3.3.1 MITJANS MATERIALS

L'adjudicatari haurà de:

- Disposar de l'acreditació vigent com a distribuïdor oficial de producte ofertat.
- Incloure suport tècnic en horari laboral per resolució de dubtes relacionats amb la parametrització del producte.
- Comptar amb un servei d'atenció al client, inclòs un telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels serveis cursats per SSJRBC.
- Disposar de les eines, els programes informàtics de disseny i la maquinària necessaris i adequats per oferir el servei; així com de l'estoc de material necessari per atendre les possibles urgències.
- Custodiar la documentació o materials de què se li faci entrega, no podrà proporcionar a tercers ni utilitzar per a finalitats diferents a les especificades en aquest plec de clàusules, les dades a les quals hagi pogut tenir accés amb motiu de la realització de les tasques de gestió encomanades per SSJRBC sent responsable dels danys i perjudicis que es puguin derivar de l'incompliment d'aquestes obligacions.

2.3.3.2 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI

Les comunicacions de totes les peticions d'actuació amb l'adjudicatari es realitzarà pels canals establerts per SSJRBC. El canal de comunicació per defecte, serà el correu electrònic i/o telèfon. És responsabilitat de l'adjudicatari el seu registre per a seguiment i revisió de les actuacions.

2.3.3.3 FACTURACIÓ

L'adjudicatari emetrà una factura al final del treball que presentarà a SSJRBC un cop realitzat el subministrament, d'acord amb el pressupost de preus presentat per la realització del treball.

2.4 LOT 4: SUBSCRIPCIONS I MANTENIMENT DE PRODUCTES QLIK®

SSJRBC utilitza les eines de Qlik® (QlikView® i QlikSense®) pel disseny i implementació de quadres de comanament que permet, mitjançant visualitzacions gràfiques i una arquitectura lògica associativa, una explotació de la informació a alt nivell que possibilita l'estudi i anàlisi de tendències, comportament i casuístiques per poder establir una cultura de presa de decisions basada en dades.

Tots els productes dels quals es sol·licita el manteniment i/o subministrament som propietat de l'empresa Qlik®. Com a part de l'ús dels productes es necessari contractar el manteniment corresponent i els serveis addicionals associats als mateixos.

2.4.1 OBJECTE DEL SUBMINISTRAMENT

La contractació del manteniment i noves subscripcions de llicències del programari QlikView® i QlikSense® per l'explotació de dades de SSJRBC a partir del 01/03/2025. El licitador que presenti la millor oferta haurà d'aportar l'acreditació com a soci tecnològic oficial de Qlik® dels productes i serveis que es sol·liciten. L'acreditació sol·licitada és Qlik Partner Elite. La no aportació de l'acreditació serà causa d'exclusió.

2.4.2 PRODUCTES

Els productes a subministrar són els especificats en la següent taula:

PRODUCTE	UNITATS
QlikSense Client-Managed Professional User (Manteniment)	15
QlikSense Client-Managed Analyzer User (Manteniment)	65
QlikSense Client-Managed Analyzer Capacity User (Nova subscripció)	2
Qlik NPrinting (Manteniment)	2
QlikView Enterprise Server + Publisher Subscription (Manteniment)	1

2.4.3 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

2.4.3.1 MITJANS MATERIALS

L'adjudicatari haurà de:

- Disposar de l'acreditació vigent com a proveïdor de solucions i productes Qlik®, en concret es demana la certificació *Qlik Partner Elite* o equivalent.
- Comptar amb un servei d'atenció al client, inclòs un telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels serveis cursats per SSJRBC.
- Disposar de les eines, els programes informàtics de disseny i la maquinària necessaris i adequats per oferir el servei; així com de l'estoc de material necessari per atendre les possibles urgències.
- Custodiar la documentació o materials de què se li faci entrega, no podrà proporcionar a tercers ni utilitzar per a finalitats diferents a les especificades en aquest plec de clàusules, les dades a les quals hagi pogut tenir accés amb motiu de la realització de les tasques de gestió encomanades per SSJRBC sent responsable dels danys i perjudicis que es puguin derivar de l'incompliment d'aquestes obligacions.

2.4.3.2 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI

Les comunicacions de totes les peticions d'actuació amb l'adjudicatari es realitzarà pels canals establerts per SSJRBC. El canal de comunicació per defecte, serà el correu electrònic i/o telèfon. És responsabilitat de l'adjudicatari el seu registre per a seguiment i revisió de les actuacions.

Els adjudicataris hauran d'especificar un interlocutor per a la interlocució amb SSJRBC, per a qualsevol aspecte (organització de l'execució del subministrament, aspectes administratius, tècnics, etc.).

De la mateixa forma, SSJRBC nomenarà una persona responsable per la supervisió, coordinació i comprovació de la correcta prestació dels subministraments objecte de la present licitació.

2.4.3.3 FACTURACIÓ

L'adjudicatari emetrà una factura al final del treball que presentarà a SSJRBC un cop realitzat el subministrament, d'acord amb el pressupost de preus presentat per la realització del treball.

2.5 LOT 5: RENOVACIÓ LICÈNCIES PROGRAMARI SERVICETONIC

2.5.1 OBJECTE DEL SUBMINISTRAMENT

Es objecte del present lot la contractació per renovació de les llicències del programari Servicetonic actualment en producció a SSJRBC.

2.5.2 PRODUCTES

Servicetonic és un programari de gestió de TI, alineat amb ITIL.

PRODUCTE	UNITATS
Llicències Servicetonic agents nominals (fixes)	30
Llicències Servicetonic agents concurrents	3

2.5.3 SERVEIS CONNEXES PARTICULARS

- Accés al servei de suport de Servicetonic.
- Inclou el mòdul d'accés a través de LDAP.

2.5.4 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

2.5.4.1 MITJANS MATERIALS

L'adjudicatari haurà de:

- Comptar amb un servei d'atenció al client, inclòs un telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels serveis cursats per SSJRBC.
- Disposar de les eines, els programes informàtics de disseny i la maquinària necessaris i adequats per oferir el servei; així com de l'estoc de material necessari per atendre les possibles urgències.
- Custodiar la documentació o materials de què se li faci entrega, no podrà proporcionar a tercers ni utilitzar per a finalitats diferents a les especificades en aquest plec de clàusules, les dades a les quals hagi pogut tenir accés amb motiu de la realització de les tasques de gestió encomanades per SSJRBC sent responsable dels danys i perjudicis que es puguin derivar de l'incompliment d'aquestes obligacions.

2.5.4.2 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI

Les comunicacions de totes les peticions d'actuació amb l'adjudicatari es realitzarà pels canals establerts per SSJRBC.

El canal de comunicació per defecte, serà el correu electrònic i/o telèfon. És responsabilitat de l'adjudicatari el seu registre per a seguiment i revisió de les actuacions.

Els adjudicataris hauran d'especificar un interlocutor per a la interlocució amb SSJRBC, per a qualsevol aspecte (organització de l'execució del subministrament, aspectes administratius, tècnics, etc.).

De la mateixa forma, SSJRBC nomenarà una persona responsable per la supervisió, coordinació i comprovació de la correcta prestació dels subministraments objecte de la present licitació.

2.5.4.3 FACTURACIÓ

L'adjudicatari emetrà una factura al final del treball que presentarà a SSJRBC un cop realitzat el subministrament, d'acord amb el pressupost de preus presentat per la realització del treball.

2.6 LOT 6: SUBSCRIPCIONS MICROSOFT 365

2.6.1 OBJECTE DEL SUBMINISTRAMENT

L'objecte del present lot és el subministrament de les llicències d'Office365 i els seus serveis connexes.

2.6.2 PRODUCTES

SSJRBC mitjançant la contractació anterior ja disposa d'una subscripció a llicències de Microsoft Office 365. En el present lot es vol contractar un altre tipus de subscripció i es per això que en el següent quadre es presenten per producte el nombre de llicències actuals i les del nou contracte.

PRODUCTE	UNITATS actuals	UNITATS noves
----------	--------------------	------------------

Microsoft Office 365 E3	65	0
Microsoft Office 365 E1	160	0
Microsoft 365 Business Basic	0	95
Microsoft 365 Business Estandard	0	220

Mantenir i augmentar les subscripcions a Microsoft 365 té com a objectiu:

- Unificar les eines de backoffice i col·laboració en un entorn de treball únic.
- Millorar l'experiència de l'usuari.
- Simplificació, centralització i eliminació de versions de documents.
- Disposar de les darreres i més avançades versions dels programaris que formen part del programari Microsoft 365.
- Disposar d'un espai d'enmagatzemament per usuari al núvol.
- Fomentar el treball col·laboratiu i en equip.

2.6.3 SERVEIS CONNEXES PARTICULARS

La contractació de les noves subscripcions d'aquestes llicències, han de permetre l'ús del programari inclòs en el paquet Microsoft Office 365, l'administració d'usuaris Office 365 des del portal de Microsoft, l'accés a la descàrrega de noves versions i pegats, i l'accés al suport tècnic oficial de Microsoft.

En concret el paquet Microsoft 365 Bussines Estàndard ha de mantenir les següents funcionalitats:

- Word, Excel, Powerpoint i Outlook sempre accessibles i actualitzats de forma online, així com accés a la resta d'aplicacions que formen part del paquet com Exchange, OneDrive, OneNote, Teams, Sharepoint, Project, Planner, Forms, ToDo entre les més importants.
- Instal·lació de fins 5 PC's, 5 tablets i 5 telèfons per llicència d'ús
- 1 TB d'enmagatzematge al núvol.
- Compte de correu empresarial personalitzat.
- Seguretat, compatibilitat i suport tècnic oficial

2.6.4 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

Un cop adjudicat, no podrà canviar les característiques tècniques dels articles que li han estat adjudicats, a no ser que suposin una millora tècnica; en cap cas es podran modificar els preus d'adjudicació. Qualsevol modificació de les característiques dels productes, a petició del contractista, haurà de ser prèviament autoritzat per SSJRBC,

però sense alterar-ne el preu adjudicat i sense perjudici del règim de modificacions contractuals.

2.6.4.1 MITJANS MATERIALS

L'adjudicatari haurà de:

- Estar autoritzada pel subministrament a l'estat espanyol dels productes inclosos en l'oferta. Caldrà que ho acrediti mitjançant la certificació pròpia del fabricant i vigent.
- Comptar amb un servei d'atenció al client, inclòs un telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels serveis cursats per SSJRBC.
- Disposar de les eines, els programes informàtics de disseny i la maquinària necessaris i adequats per oferir el servei; així com de l'estoc de material necessari per atendre les possibles urgències.
- Custodiar la documentació o materials de què se li faci entrega, no podrà proporcionar a tercers ni utilitzar per a finalitats diferents a les especificades en aquest plec de clàusules, les dades a les quals hagi pogut tenir accés amb motiu de la realització de les tasques de gestió encomanades per SSJRBC sent responsable dels danys i perjudicis que es puguin derivar de l'incompliment d'aquestes obligacions.

2.6.4.2 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI

Les comunicacions de totes les peticions d'actuació amb l'adjudicatari es realitzarà pels canals establerts per SSJRBC. El canal de comunicació per defecte, serà el correu electrònic i/o telèfon. És responsabilitat de l'adjudicatari el seu registre per a seguiment i revisió de les actuacions.

Els adjudicataris hauran d'especificar un interlocutor per a la interlocució amb SSJRBC, per a qualsevol aspecte (organització de l'execució del subministrament, aspectes administratius, tècnics, etc.).

De la mateixa forma, SSJRBC nomenarà una persona responsable per la supervisió, coordinació i comprovació de la correcta prestació dels subministraments objecte de la present licitació.

2.6.4.3 FACTURACIÓ

La facturació dels serveis (tant el llicenciament com el serveis d'implantació i formació) seran de forma mensual, en funció del subministrament i ús.

El sotasignat declara que, l'elaboració i la informació continguda en el present document, ha sigut duta a terme d'acord amb el seu criteri tècnic i, segons el disposat a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

El que signo als efectes oportuns,

A Reus, amb data de signatura digital

Marc Gonzalez Boronat
Direcció Organització i Sistemes
Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp