

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER AL MANTENIMENT PREVENTIU I CORRECTIU DEL HARDWARE DELS SERVIDORS DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON

ÍNDEX

1. OBJECTE
2. DEFINICIONS
3. ÀMBIT
4. ABAST
5. DEFINICIÓ D'EQUIPS
6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I DEFINICIÓ DE CIRCUÏTS
7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS
8. DOCUMENTACIÓ
9. CONDICIONS PARTICULARS
10. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A PRESENTAR EN LA LICITACIÓ
11. ANNEXOS

1. OBJECTE

1.1. L'objecte del present *Plec de Condicions tècniques* és la definició de les prestacions del servei de manteniment dels servidors i dels seus sistemes perifèrics, en l'àmbit i l'abast que s'indiquen, per tal de garantir la continuïtat del funcionament i llur durabilitat, mitjançant la realització de les operacions correctives i preventives que s'escaiguin, i sempre d'acord amb els criteris de qualitat tècnica i lògica econòmica.

Igualment és objecte del present *Plec de Condicions tècniques* l'establiment de les prestacions de suport organitzatiu necessàries per a realitzar la gestió i administració del servei de manteniment: enregistrament de les notificacions d'avaries dels equips, llur reparació i valoració, i el seguiment de les atencions periòdiques realitzades.

1.2. El present *Plec de condicions tècniques* és d'aplicació conjunta amb *Plec de clàusules administratives particulars de contractació de serveis*.

1.3. Complementàriament i subsidiària, i en tant no s'oposi al present *Plec de condicions tècniques particulars* ni al *Plec de clàusules administratives particulars de contractació de serveis*. Serà d'aplicació el que s'estableixi a les ofertes del contractista per a la prestació del servei.

2. DEFINICIONS

Per a la interpretació exacta de les relacions contractuals establertes mitjançant el present *Plec de Condicions tècniques* i el *Contracte* (i altres documents complementaris), les següents paraules i expressions tindran el significat que s'indica a continuació per ordre alfabètic:

- 2.1. Àmbit:** espai concret i delimitat que ha de rebre les intervencions objecte de la prestació dels serveis i sobre els quals el contractista ha de plantejar i resoldre - sense cap dimissió possible - totes les qüestions compreses en l'abast de la seva prestació de serveis. En defecte d'altra definició, comprendrà tot el que, podent ésser objecte del contracte, estigui ubicat a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron, fins i tot en les seves dependències annexes i espai exterior vinculat o àrea d'influència.
- 2.2. Abast:** camp d'activitats, conceptes i accions cobertes per la prestació de serveis que es contracta.
- 2.3. Annex:** cadascun dels documents adjunts al present Plec de Condicions tècniques o al Contracte i esmentat en un o l'altre i que també es consideraran com a integrants del Contracte.
- 2.4. Centre:** Hospital Universitari Vall d'Hebron (o, abreujadament, HUVH), com a estructura de l'ICS objecte de la prestació de serveis.
- 2.5. Contractista, empresa adjudicatària o adjudicatari:** és la persona física o jurídica que hagi estat contractada pel client per a la realització de la prestació de serveis que es defineix com a objecte del contracte.
- 2.6. Avaria maquinari:** Es defineix com avaria maquinari les intervencions no sistemàtiques originades per la detecció d'avaries o anomalies i destinades a llur resolució. S'entendrà com a avaries o anomalies: a) la interrupció d'ús de l'equip per defecte, desgast, deteriorament d'una part o component, sigui per mal ús, per causes fortuïtes o per envelliment. b) el funcionament fora dels paràmetres normals definits pel fabricant. c) el funcionament en condicions que puguin generar danys per al propi equip, pèrdua d'informació i/o perjudicis de qualsevol tipus. d) qualsevol desviació o incompliment de la normativa del Reglament Electrotècnic de Baixa Tensió.
- 2.7. Manteniment maquinari:** Es defineix com a manteniment maquinari el conjunt de les operacions sistemàtiques realitzades sobre els equips, per mantenir-los en les millors condicions de treball a fi que no produeixin interrupcions d'ús, alteracions en la seva funció o pertorbacions en els seus paràmetres de funcionament i/o resultats i per a perllongar la seva vida útil i mantenir el seu rendiment a nivells similars als de disseny.
- 2.8. Manteniment programari:** Es defineix com a manteniment programari el subministrament de pegats i noves versions així com el dret a consultes tècniques i accés a bases de dades de coneixement del programari essencial pel funcionaments dels servidors, de forma que es garanteixi el seu rendiment i prestacions òptimes.
- 2.9. Gestió de Garanties:** Es defineix com a gestió de garanties aquelles operacions realitzades davant fabricants i/o subministradors destinades a la gestió de la reparació.
- 2.10. Part contractada:** el contractista subjecte del contracte.
- 2.11. Part contractant:** Hospital Universitari Vall d'Hebron (HUVH).
- 2.12. Prestació de serveis:** és l'objecte del contracte, regulat pel present Plec de Condicions tècniques.

3. ÀMBIT

L'àmbit del manteniment inclou totes les dependències existents a l'HUVH i en el seu espai exterior vinculant o àrea d'influència, en el moment de l'adjudicació del concurs.

4. TERMINIS I PRESSUPOST

La data d'inici del contracte serà a partir de l'1 d'abril de 2025 (o de la signatura del mateix) fins el 31 de desembre de 2025.

El contracte podrà ser prorrogat d'acord a la normativa vigent.

Els imports de licitació del contracte són:

	Sense IVA	Amb IVA
Total exercici 2025	24.000,00 €	29.040,00 €
Total exercici 2026	32.000,00 €	38.720,00 €

El tipus de facturació seran pagaments mensuals del mateix import durant la vigència del contracte.

5. ABAST

L'abast del contracte inclou tots els servidors corporatius existents a l'HUVH en el moment de l'adjudicació del contracte i els que resultin de substitucions o adquisicions que puguin realitzar-se durant el temps de durada del contracte.

Sota la denominació general de servidors i sistemes corporatius s'entendran: servidors, unitats de cinta, sistema d'emmagatzemament, armaris de servidors, caixes de discos externes, commutadors de fibra òptica (switch) de la xarxa d'emmagatzemament (SAN), etc... de qualsevol marca i fabricant i el seu programari essencial.

5.1. Descripció de feines.

5.1.1. El contractista realitzarà en els servidors i sistemes corporatius –sense cap dimissió possible- les operacions de resolució d'avaries de maquinari, manteniment de maquinari, substitució de material i gestió de garanties necessàries per a garantir la conservació i/o millora dels sistemes i assegurar en tot moment l'ur fiabilitat i correcte funcionament.

Tanmateix, el contractista haurà de posar de manifest qualsevol defecte dels equips que disminueixi la seva funcionalitat o rendiment, o pogués ésser motiu de futures avaries o anomalies, per la qual cosa haurà de lliurar els informes tècnics/econòmics necessaris per realitzar les intervencions o prendre les decisions que s'escaiguin.

5.1.2. Les operacions de resolució d'avaries de maquinari, manteniment de maquinari, substitució de material es realitzaran preferentment al propi hospital, i només en casos imprescindibles es canalitzaran als serveis tècnics en el domicili del contractista.

5.1.3. Els materials utilitzats hauran d'ésser originals o excepcionalment, similars als originals. En el cas que fos necessari - o simplement convenient - introduir variacions als materials, peces o components que suposin una modificació de les característiques de l'equip, el contractista presentarà a HUVH informació tècnica suficient de la solució proposada, no podent-ne procedir a la seva realització sense la seva prèvia acceptació per HUVH.

5.1.4. El contractista subministrarà les actualitzacions i pegats del programari essencial pel correcte funcionament dels servidors especificat a l'annex 2. Independent d'això, el contractista resoldrà les consultes tècniques i accés a bases de dades de coneixement del programari essencial pel funcionaments dels servidors, de forma que es garanteixi el seu rendiment i prestacions òptimes especialment en l'entorn HP-UX i cabines emmagatzemament

5.3. Horari del servei.

El contractista restarà obligat a realitzar les intervencions en els terminis i horaris que es defineixen en l'apartat de nivell de servei per a cada sistema i/o servidor corporatiu.

6. DEFINICIÓ D'EQUIPS

Per a coordinar les relacions de treball entre HUVH i el contractista, ambdues parts designaran representacions qualificades tècnicament, els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que se suscitin durant la prestació del servei.

7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI I DEFINICIÓ DE CIRCUÏTS.

L'HUVH no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present *Plec de Condicions tècniques* o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat, encara que hagi estat demanada per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat.

Nogensmenys, l'HUVH no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar - si s'escaigués - compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.

L'HUVH exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei de manteniment, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès el contractista, com a conseqüència del present *Plec de Condicions tècniques*, així com del contracte que se'n deriva.

Les operacions de resolució d'avaries de servidors o sistemes corporatius i gestió de garanties, seran realitzades pel contractista a partir de la recepció d'una comunicació d'intervenció emesa per l'HUVH, la qual donarà lloc a l'exploració, diagnosi i correcció dels problemes. Un cop resolta, es donarà compte de la seva resolució.

8. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I PENALITZACIONS.

S'estableixen els acords de nivell de servei (ANS'S) per a cada servidor i sistema corporatiu. El detall dels temps de resposta i de resolució per a cada sistema es detallen en l'Annex 2

8.1. Nivells de servei.

Per tal de regular la prestació del servei, el contractista assumeix el compromís de complir els nivells de servei que es defineixen a continuació:

Nivell de compliment dintre els terminis acordats: 90%

Valor de qualitat: no podrà haver cap incidència sense resoldre al cap de 24 hores després de la finalització del seu temps de resolució.

8.2. Penalitzacions.

Segons el Reial Decret Legislatiu i el *Plec de Clàusules administratives particulars de contractació de serveis. Concurs públic*, de l'Institut Català de la Salut, el contractista estarà subjecte al règim de penalitzacions que es defineix en aquest apartat quan no arribi als mínims fixats en el compliment dels ANS's.

Sol·licituds:

Qualsevol incidència solucionada fora dels temps acordats serà penalitzada mitjançant un descompte proporcional al 4% de l'import de la factura mensual.

9. INFORMES.

El contractista donarà als HUVH la informació tècnica que s'indica a continuació:

- Relació sintètica de la intervenció realitzada.
- Relació dels elements o components substituïts (si s'escau).
- Registre de les modificacions introduïdes als equips i que modifiquin les seves condicions de servei, paràmetres de funcionament i/o durabilitat (si s'escau).

A més, per al seguiment per l'HUVH del servei de manteniment, el contractista presentarà sistemàticament la següent documentació en suport escrit o informàtic:

- Mensualment: un informe amb la descripció resumida de totes les intervencions realitzades, on s'indicaran la situació d'atenció del manteniment correctiu sobre els equips amb indicació de les notificacions d'intervenció resoltes i pendents, les feines realitzades, els materials emprats i el seu cost, el personal que ha treballat i la seva dedicació horària.

10. CONDICIONS PARTICULARS.

10.1 En el desenvolupament dels treballs serà responsabilitat del contractista - sense perjudici de la superior fiscalització de l'HUVH - el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu i de seguretat i higiene actualment vigent, així com la que es dicti durant el transcurs del contracte. També seran d'aplicació obligatòria les normatives que estableixi el centre per raons de funcionalitat i/o asèpsia, essent obligatòria la utilització per part del contractista dels protocols o precaucions que s'assenyalin (vestuaris, màscares, dosímetres, etc.). D'altra banda, el contractista actuarà d'acord amb les característiques de l'activitat hospitalària i amb el respecte degut al malalt.

10.2 Tot els recursos utilitzats -humans, tècnics, instrumentals i materials- seran per compte del contractista, amb les condicions i límits que s'indiquen als paràgrafs següents.

10.3 Per a l'execució de les operacions de resolució d'avaries de maquinari, manteniment de maquinari, substitució de peces i gestió de garanties, l'empresa adjudicatària emprarà personal propi, del qual comunicarà les dades personals a l'HUVH per a la seva identificació.

10.4 El personal del contractista no tindrà cap vinculació ni adquirirà cap dret de l'ICS ni de l'HUVH, assumint només dependència del contractista, qui tindrà tots els drets i deures respecte d'aquest personal segons la legislació vigent i la que en el seu cas es promulgui més endavant, sense que en cap cas resulti responsable la part contractant de les obligacions del contractista respecte el seu personal, encara que els acomiadaments o mesures que adopti siguin conseqüència directa o indirecta de compliment, interpretació o rescissió del contracte.

10.5 El contractista serà responsable de la seguretat del seu personal i de terceres persones, responnent davant dels Tribunals competents dels accidents que poguessin derivar-se de les activitats relacionades amb la prestació de serveis.

10.6 Cas que els sistemes avariats estiguin emparats per garantia, el contractista es responsabilitzarà de la gestió de reparació o substitució de l'equip avariament davant el fabricant o subministrador. L'HUVH aportarà al contractista tota la documentació necessària per què aquest pugui realitzar l'esmentada gestió.

10.7 El contractista resta obligat a aportar tot l'instrumental, eines, equips de mesura, mitjans auxiliars i de seguretat necessaris per a la prestació del servei.

10.8 El contractista no serà responsable de les pèrdues de dades que puguin produir-se en l'avaria o la seva resolució, ni de la substitució o manteniment d'elements fungibles.

10.9 El contractista tindrà dret a rebre com a contraprestació de la prestació de serveis: el preu pel qual s'hagi adjudicat la prestació dels serveis, facturat mensualment i per períodes vençuts.

10.10 El contractista donarà suport i manteniment de tot el programari especificat el plec de condicions tècniques, així com informarà al personal de l'HUVH de les noves versions del programari especificat en el plec.

10.11 El contractista no accedirà, sense autorització expressa del personal de l'HUVH, a cap tipus d'informació emmagatzemada en els sistemes de l'HUVH. En cas de tindre que retirar informació de les dependències de l'HUVH el contractista vetllarà per el compliment de les normatives de seguretat i qualitat que afectin a les dades extretes.

11. REQUERIMENTS DE SEGURETAT.

Objectiu

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, que es basa en els tres principis següents:

- **La confidencialitat** de la informació, assegurant que només hi accedeixen les persones que han estat autoritzades a fer-ho
- La **integritat de la informació**, assegurant que la informació i els mètodes que la processen són exactes i complets.
- La **disponibilitat** d'aquesta informació, assegurant que els usuaris autoritzats tenen accés a aquestes dades, mòduls i aplicacions quan ho necessitin.

Igualment, es compromet a prendre les mesures que preveu la normativa en vigor en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

Accés a dades personals, o de caràcter reservat

L'empresa adjudicatària es compromet a no accedir innecessàriament a aquelles dades a les quals tingui accés per raó de la tasca que té encomanada.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit, electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles o la informació que se n'hagi pogut extreure.

Col·laboració en les auditories periòdiques

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar tota la informació necessària per realitzar les auditories periòdiques que dugui a terme l'HUVH, així com a aportar els coneixements i informacions que tingui a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

12. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR EN LA LICITACIÓ

Els concurrents al procés de licitació de la prestació de serveis presentaran la següent documentació, a més de la que s'indica al *Plec de clàusules administratives particulars de contractació de serveis* de l'Institut Català de la Salut.

12.1 Memòria tècnica

12.1.1 Proposta tècnica per la prestació del servei: Documentació amb les estructures tècniques així com els mètodes, sistemes i procediments que es proposen per a la realització del servei, a més del compliment d'allò que s'especifica al present Plec de condicions. També es definiran les eines tecnològiques i de gestió que facilitaran la prestació del servei i que garantirán la qualitat del mateix.

12.1.2 Model de circuits i procediments per la prestació del servei: documentació sobre els circuits i procediments que s'implantarán o que es disposen per la prestació del servei en l'abast definit.

12.1.2 Millores aportades al servei: definició i explicació de les millores aportades en l'aspecte de la prestació dels serveis (ampliació de recursos, formació, assessoria o consultoria tecnològica en l'abast del plec...)

12.2 Organització

12.2.1 Organització del servei: S'inclourà una proposta d'organització on es definiran els recursos assignats per la prestació del servei i la seva relació organitzativa.

12.2.2 Equip de recursos humans: S'inclourà una descripció dels recursos humans assignats al contracte, indicant si seran permanents i presencials. En cas de recursos no presencials s'indicarà el termini de mobilització, així com l'entorn de "backoffice" que estarà a disposició del servei.

12.2.3 Informació i coneixements de gestió d'entorns similars

12.3 Eines

12.3.1 Relació de l'instrumental, eines, equips de mesura, mitjans auxiliar i de seguretat que el contractista disposa a la seva central i que estarà a disposició de l'equip assignat al contracte quan s'escaigui, indicant el termini de mobilització.

12.4 Proposta d'eficàcia

12.4.1 Proposta d'eficàcia tipus que planteja el contractista en intervencions correctives sobre els sistemes especificats en l'annex 2. En especial els compromisos de temps de resposta mínim i el nivell de resolució amb mitjans propis.

Barcelona, 11 de març de 2025

Sergi Jufresa Madroñal
Subdirector TIC

Yolima Cossio Gil
Directora de Sistemes de la Informació i
Suport a la Gestió

ANNEX 1

Relació d'edificis que formen l'Hospital Universitari Vall d'Hebron, així com els del seu espai exterior vinculat o àrea d'influència

Hospital Universitari Vall d'Hebron:

- Àrea General
- Àrea Traumatologia
- Àrea Materno-Infantil
- Microbiologia, Anatomia Patològica i Laboratoris
- Pavelló Docent i Gerència
- Escola d'Infermeria
- Institut de Recerca Mediterrània (només a efectes d'ubicació)
- Institut de Recerca Collserola (només a efectes d'ubicació)
- Mòduls C i Blau
- Central elèctrica

Espai exterior Vinculat o àrea d'Influència:

- Àrea quirúrgica curta estada, gimnàs, hospital COVID i d'altres dependències de l'Hospital Pere Virgili (Avda. Esteve Terrades)
- Cap Oleguer (C/ Sant Oleguer 17)

ANNEX 2

RELACIÓ DE SERVIDORS I SISTEMES

Nom	Marca	Model	S/N	Data Compra	Any fi de garantia
H0902	HP	D9000	3942G46143	2000	2003
SERVSYS1	HP	D9000	3942G46144	2000	2003
SERVV7000	HP	PROLIANT DL360 G6	CZJ1040BQK	2006	2009
LHN3	HP	P4300 G2	CZJ0230385	2006	2009
LHN5	HP	P4300 G2	CZJ023038T	2006	2009
SERVHPUX	HP	BL860C I2	GB80323F91	2008	2011
SERVESXI01	DELL	R440	95D8LG2	2010	2013
ROBOT ECOCARDIOPED	HP	MSLG3	DEC94507AX	2010	2015
SERVBACKUP	HP	LTO6	MXA805LOYN	2010	2015
SERVBACKUP2	HP	LTO6	1234567	2010	2015
ECOCARDIOPED	HP	DL380G5	GB8732R0BV	2010	2015
CABINA ECOCARDIOPED	HP	MSA60	SGA00401TM	2010	2015
SERVECOCAR	HP	DL360G5	CZC847A2W3	2010	2015
CABINA SERVECOCAR	HP	MSA60	SGA85001DY	2010	2015
CARDASSRV	HP	PROLIANT DL380 G5	CZC7022Q60	2010	2015
XCELERA	HP	PROLIANT DL380 G5	GB87108H2X	2010	2015
CABINA_XCELERA	HP	MSA20	E0DAMLJ189	2010	2015
SERVEMD	HP	PROLIANT ML330 G6	GB8013PWC0	2025	2018
SERVNAS2	LENOVO	EMCx12	CCN470005	2020	2023
SERVESXI07	DELL	R750XS	BX4H7W3	2020	2023
SERVESXI01	DELL	R440	STJSJ23	2020	2023
DC-HUVH-07	LENOVO	SR530	S4BQG725	2020	2023
SERVCONTROLLI2	HP	PROLIANT DL180 G6	CZJ2320JQ1	2020	2023
EX_SERVBACKUP	HP	PROLIANT DL360 GEN9	CZJ54302N3	2020	2023
SERVESXI03	DELL	R630	95CFLG2	2020	2023
SERVESXI02	DELL	R440	6TJSJ23	2020	2023
SERVNAS1	QNAP	TS-1231XU-RP	52100-002406-RS	2020	2023
SERVVMWSALE01	DELL	R640	GBFZB53	2021	2024
SERVVMWSALE02	DELL	R640	FBFZB53	2021	2024
ESX1	DELL	R640	9BFZB53	2021	2024
ESX2	DELL	R640	CBFZB53	2021	2024
ESX3	DELL	R640	DBFZB53	2021	2024
ESX4	DELL	R640	7BFZB53	2021	2024
ESX5	DELL	R640	8BFZB53	2021	2024
ESX6	DELL	R640	BBFZB53	2021	2024
ESX7	DELL	R640	6BFZB53	2021	2024

ESX8	DELL	R840	HBFZB53	2021	2024
SERVESXI06	SUPERMICRO	AM868B	CZC430UZDM	2021	2024
SERVESXI12	DELL	R750XS	817CZM3	2021	2024
SERVESXI10	DELL	R750XS	717CZM3	2021	2024
SERVESXI11	DELL	R750XS	617CZM3	2022	2025
SERVESXI13	DELL	R750XS	917CZM3	2022	2025
SERVBKRP01	DELL	R740XD2		2022	2025
SERVBKLIB01	IBM	TS4300	78-01HM2	2022	2025
SERVGENET	DELL	R7515	36QZPP3	2022	2025
SERVESXI04	DELL	R440	7TJSJ23	2020	2025
SERVORACLE1	DELL	R750XS	8QVFMY3	2023	2026
SERVORACLECONT	DELL	R750XS	6QVFM43	2023	2026
SERVORACLE2	DELL	R750XS	7QVFMY3	2023	2026
SERVESXI09	DELL	R750XS	9X4H7W7	2024	2027
SERVTRUSTOKE	DELL	R660XS	N/A	2024	2027
S1	DELL	R750XS	8X4H7W3	2024	2027
S2	DELL	R750XS	CX4H7W3	2024	2027
SERVFLUTE	CLONIC	CLONIC	N/A	2024	2028
SERVUTILEPT7	CLONIC	CLONIC	N/A	2024	2028

RELACIÓ DE PROGRAMARI

Programari (Suport i actualitzacions)

DataProtector HP-UX, 2 drive

DataProtector Windows, 2 drive