



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE RELATIU AL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES I MANTENIMENT FORTINET 2026 AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

Expedient OBE 25-161

1. Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació del Subministrament de llicències i manteniment Fortinet 2025-26 amb destí a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

2. Característiques tècniques

Es contacten uns subministraments i serveis oferts pel fabricant del producte.

Els equips pels qual es contracta el manteniment són:

Línia	Quantitat	Equipament	Data inici	Data fi	Núm. sèrie
1	2	Fortigate 2601F- bundle UTP	13/12/2025	31/12/2026	F2K61FTK21900859 F2K61FTK21900864
2	2	Fortianalyzer 800G - 16TB, 200GB/Day, Fortiguard IOC	13/12/2025	31/12/2026	FAZ8HGT221000356 FAZ8HGT221000377
3	1	Fortisandbox – sandbox treat Intelligence	13/12/2025	31/12/2026	FSA5HFT621000222
4	2	Fortiweb VM 8 CPU – fortiweb std bundle	13/12/2025	31/12/2026	FVVM08TM22001808 FVVM08TM22001807
5	2	FortiAuthenticator VM – 1000 users, One time password tokens perpetual 1000 users	13/12/2025	31/12/2026	FAC-VMTM22006968 FAC-VMTM22006967
6	1	Forticlient EPP, APT, On premise EMS – 500 endpoints	19/12/2025	31/12/2026	FCTEMS8822008905

El bundle UTP referenciat a la línia 1 inclou les subscripcions:

- Dominis virtuals
- Control d'aplicacions
- Antimalware
- URL – filtering
- IDP/IPS
- VPN
- WAF
- DNS Filter
- Optimització WAN

El sandbox treat intelligence referenciat a la línia 3 inclou:

- Antivirus
- IPS
- Web Filtering
- File Query
- Industrial Security
- Sandbox Engine

El Fortiweb std bundle referenciat a la línia 4 inclou:

- Fortiweb Security Service
- IP reputation

Les prestacions requerides del fabricant són:

- Subscripció: dret d'ús i d'actualització del programari. L'adjudicatari haurà de proveir les noves versions de programari que publica el fabricant, així com als serveis associats al programari esmentat com són les actualitzacions de signatures, actualitzacions d'anàlisis de fitxers ja coneguts, serveis d'identificació de llocs... i similars.
- Reparacions, inclosos material, mà d'obra, desplaçaments, reposicions... i qualsevol altre element necessari per mantenir les prestacions de l'equipament.
- Diagnòstic i solució d'incidències.
 - o Capacitat d'escalar a suport directe de fabricant en cas necessari.
- Serveis 24x7.
- Serveis in-situ.
- Sense límit en el nombre de peticions de servei.
- Subscripcions i serveis contractats al fabricant de l'equipament amb els mateixos nivells de servei requerits en aquest contracte.

Així mateix es requereix serveis de valor afegit a realitzar pel contractista, que com a mínim inclouran:

- Atenció de totes les consultes, incidències i problemes, que es generin, recurrent i escalant als serveis del fabricant en cas necessari.
 - o Esforç continuat fins a la solució de la incidència.
 - o Resolució d'incidències 24x7. Es requereix "Resolució incidències 24x7" per a les incidències que tinguin implicacions per als usuaris en la disponibilitat de la funcionalitat, i "Resolució incidències NBD" en cas d'incidents que no afectin al servei als usuaris.
 - o Resolució de reparacions NBD, excepte afectacions a les prestacions percebudes, que requereixen actuació 24x7.
 - o Veure més avall paràmetres de nivell de servei.
 - o Enviament anticipat dels equips de reposició.
 - o Termini mínim de 10 dies per retornar els equipaments avariats.
 - o Capacitat de diagnòstic remot.
 - o Capacitat de presència in-situ en cas necessari.
 - o Gestions amb els fabricants per escalar i solucionar les incidències que requereixen de la seva participació.

- El servei de suport general del departament d'informàtica s'encarregarà del primer nivell d'atenció. El servei contractat via aquesta licitació es refereix a suport expert per situacions no habituals en el dia a dia de l'hospital.
 - L'adjudicatari subcontractarà obligatòriament la resolució d'avaries al fabricant de l'equipament. L'adjudicatari contractarà al fabricant els mateixos SLAs sol·licitats en aquest contracte.
 - El contractista haurà de presentar proves de la contractació als fabricants dels requeriments esmentats. L'hospital tindrà dret a no pagar cap factura del contracte fins que no s'hagin presentat aquestes proves.
 - Es requereix informació constant de l'estat de les incidències en curs.
- Suport en la gestió de crisi
 - Es demana col·laboració amb l'hospital en cas de crisi deguda a la no disponibilitat de la instal·lació, en cas d'afectació greu deguda a dificultats de manteniment, a intents d'atacs o a atacs exitosos, o en cas d'altres situacions greus no previstes a priori.
 - La situació de crisi es refereix al context d'aquest contracte: situacions on els equips a mantenir no funcionen i això ocasiona un gran impacte a l'hospital. No es refereix a treballs en profunditat per analitzar la base o l'impacte d'un atac o tasques similars. En aquest cas, si fos el cas de sol·licitar-se, es faria a banda d'aquest contracte.
 - En cas de situació excepcional l'adjudicatari es compromet a l'aportació de recursos extraordinaris per resoldre la situació tan aviat com sigui possible.
 - A priori, la gestió de crisis no serà motiu per facturació addicional.
 - Revisió preventiva anual de l'estat del sistema, que com a mínim inclourà:
 - Revisió de logs.
 - Revisió de l'estat físic de la instal·lació.
 - Revisió de versions actives.
 - Proves de validació del funcionament de les redundàncies.
 - Actualització de les versions de programari a las darreres versions publicades pel fabricant, un mínim de 1 cop a l'any.
 - Actuacions d'assessorament al departament d'informàtica de l'hospital, de manera que l'hospital disposi d'informació actualitzada sobre l'evolució de les prestacions dels productes contractats, així com de la situació del mercat pel que fa a l'àmbit contractat.

Totes aquestes actuacions es realitzaran en horaris pactats prèviament amb l'hospital, minimitzant en tot el possible les afectacions al funcionament del sistema i els riscos de generació d'afectacions.

Els serveis seran presencials en tot el que resulti necessari.

En principi el contractista actuarà com a punt únic de contacte per a l'hospital per a tota la solució. Tot i això, si l'hospital ho considera convenient tindrà dret a accedir directament als serveis de garantia del fabricant (o a exigir al fabricant un canvi d'interlocució).

Es requereix actitud proactiva per tal de suggerir millores en els serveis i sistemes adients al contracte.

Així mateix és requereix de l'adjudicatari:

- Partnership amb el fabricant del producte (acord de col·laboració que impliqui l'adequada formació del licitador en el producte subministrat i el recolzament del fabricant en cas necessari), o alternativament certificació del fabricant conforme el licitador està adequadament capacitat per aquest projecte, o alternativament declaració responsable justificada conforme el licitador disposa dels coneixements necessaris i de la relació amb el fabricant necessària per executar aquest contracte.
- Aquest requisit no és necessari per als serveis dels que l'adjudicatari és directament el fabricant del producte.

3. Altres condicions

3.1. Acords de nivell de servei

Els nivells de servei sol·licitats són els següents:

Àmbit	Paràmetre	Valor mínim demanat
Resolució Incidències i Reparacions <u>crítiques (24x7)</u>		
	Horari de cobertura	24x7
	Temps d'atenció màxim	1 hora
	Temps de resposta màxim	4 hores
	Temps de reposició màxim	6 hores
	Temps de resolució màxim	6 hores
	% mínim de casos mensuals	90%
	Penalització per cada hora de retard en el temps de reposició o resolució d'una incidència	50€ per cada hora
Resolució Incidències de <u>críticitat mitja (10x5 NBD)</u>		
	Horari de cobertura	10x5
	Temps d'atenció màxim	4 hores
	Temps de resposta màxim	Dia següent
	Temps de reposició màxim	Dia següent
	Temps de resolució màxim	Dia següent
	% mínim de casos mensuals	90%
	Temps de resolució màxim (resta de casos)	40 hores (10x5)
	Penalització per cada 10 hores de retard en el temps de reposició o resolució d'una incidència	50€ per cada 10 hores
Temps màxim arribada a l'hospital		
	En cas d'incidència de críticitat màxima o alta que ho requereixi	4 hores
	Penalització per cada hora de retard en el temps de d'arribada	50€ per cada hora
Atenció de dubtes i consultes		
	Horari de cobertura	10x5
	Temps d'atenció màxim	4 hores
	Temps de resposta màxim	Dia següent
	% mínim de casos mensuals	90%
	Penalització per cada dia de retard en el temps	50€ per cada dia

	de resposta	
Límit màxim		
	Límit màxim import mensual de penalitats	10% preu mensual de contracte

3.2. Nivells de suport

Es consideren 3 nivells de suport:

- Considerem un **1er nivell**:
 - Entenem per primer nivell el servei que pot oferir personal no especialista en la tecnologia gestionada.
- **Considerem un 2on nivell**.
 - Entenem per segon nivell el servei que pot oferir personal especialista adequadament format i certificat en la tecnologia gestionada.
- Considerem un 3er nivell
 - Entenem per tercer nivell el servei que requereix de la implicació del fabricant.

Aquest contracte **inclou el tercer nivell i una gran part del nivell 2**.

És funció del contractista aportar coneixement molt especialitzat en la tecnologia utilitzada, al mateix temps aportar coneixement expert de la instal·lació de l'hospital, simultàniament amb els canals de comunicació i contractes necessaris amb el fabricant; de manera que davant dels treballs a realitzar i de possibles dificultats es disposi de les millors condicions per fer-hi front.

Les tasques habituals de dia a dia, tant de nivell 1 com de nivell 2 es realitzen per recursos independents d'aquest contracte, que escalen a aquest contracte sempre que ho necessiten.

3.3. Criticitat de les incidències

Es considera que una incidència és de criticitat màxima quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat està catalogat com de criticitat màxima, i
- El que falla és tot el servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica), i
- L'impacte és màxim (afecta a tots els usuaris del servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica)).

Es considera que una incidència és de criticitat alta quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat està catalogat com de criticitat màxima o alta, i
- Hi ha alguna dificultat que afecta a tot el servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica), o a tota una zona concreta de l'hospital, o a un usuari o a un lloc de treball concret de manera que es veu afectada l'assistència als pacients, i
- La dificultat impedeix treballar o realitzar les seves funcions amb normalitat als usuaris afectats per la incidència, i

- L'usuari no desmenteix la urgència de la solució.

Es considera que una incidència és de criticitat mitja quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat no està catalogat com de criticitat màxima o alta, o
- Hi ha alguna dificultat que només afecta a un usuari o a un lloc de treball concret sense afectar a l'assistència a pacients, o
- El problema afecta a una funcionalitat concreta poc crítica, o
- L'usuari confirma la no urgència de la solució.

La FGS es reserva el dret a canviar la consideració de criticitat d'una incidència en els casos concrets en que ho consideri justificat.

En aquest apartat "servei" es refereix als serveis interns que ofereix el departament d'informàtica als seus usuaris.

Aquest sistema es considera de criticitat màxima.

3.4. Àrea de control de l'hospital

A més de l'àrea de treball prevista en aquesta licitació, l'Hospital incorpora altres àrees de gestió tècnica també externalitzades, i disposta d'una àrea de control i planificació internalitzada, responsable de les tasques de:

- Supervisió de les tasques incloses en aquest contracte.
- Disseny i evolució del model de processos.
- Definició dels plans de renovació i evolució tecnològica.
- Execució dels processos de compra.
- Gestió de costos.
- Coordinació amb la direcció de l'hospital i amb els "clients" de l'àrea de sistemes.
- Coordinació amb l'àrea de projectes.
- Aprovació de peticions.
- Consolidar la informació dels processos de gestió de la capacitat, continuïtat, disponibilitat i seguretat.
- Establiment i seguiment d'acords de nivell de servei, i en general, dels plans de qualitat.
- Definició i manteniment del catàleg de serveis.
- Coordinació de les actuacions en situacions de crisi.

El servei d'atenció a l'usuari i desplegament d'equips funciona de manera presencial en horari de 8 a 22 hores dels dies laborables de dilluns a divendres; i via un servei de guàrdia no presencial la resta d'horari.

3.5. Equip de treball

Equip de treball:

- El dimensionament ha de ser el necessari per complir amb les tasques, horaris i SLAs demanats en aquest plec.
- L'equip de treball ha d'estar configurat per persones amb coneixements i experiència suficient per garantir l'execució i la qualitat de les tasques contractades.
- Tots els perfils tindran la formació i el bagatge necessaris per a executar la seva funció.
- Per cada un dels membres de l'equip de treball ha de poder acreditar-se el nivell de coneixements i bagatge adequat a les funcions que realitza.

3.6. Cobertura horària

Cobertura horària:

- Segons l'equipament i l'impacte de les sol·licituds aquestes s'han d'atendre en horari 24x7x365.

3.7. Presència in-situ

Presència in-situ:

- Els serveis es contracten in-situ, tot i que es permet la utilització d'accés remot per ajudar-se en la seva realització.
- També tots els manteniments es contracten in-situ.
- No es requereix presència in-situ continuada, però sí actuacions in-situ en les situacions que ho facin necessari o convenient:
 - Incidències que ho requereixin.
 - Presència mínima per a facilitar la coordinació operativa.

3.8. Confidencialitat

Totes les dades a les quals es tingui accés es consideren estrictament **confidencials**. Queda totalment prohibit l'ús i tractament d'aquestes dades sense l'autorització per escrit de la FGS, tant en el termini d'execució del contracte com després de la seva finalització.

- El contractista queda obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació a la que pugui tenir accés, amb especial consideració a la informació que la llei orgànica de protecció de dades considera confidencial.
- El contractista no podrà treure de l'Hospital cap informació que es pugui considerar confidencial sense autorització expressa de la FGS.

3.9. Accés remot

- El contractista podrà utilitzar mecanismes d'accés remot per accedir al monitoratge i a l'administració dels equips i sistemes.
- Els equips actuals de la FGS destinats a la gestió de la seguretat perifèrica podran utilitzar-se per configurar l'accés a aquesta funció.

- Les possibles necessitats que generi la configuració de l'accés remot (llicències, línies, maquinari, programari, ...) no suposaran cap cost addicional per a la FGS.

3.10. Accés a l'Hospital

- L'empresa adjudicatària haurà de gestionar els permisos d'accés a l'Hospital de les persones concretes que han de poder accedir in-situ, amb una anticipació de temps suficient per facilitar la gestió als serveis de seguretat de la FGS, i sempre segons les normatives de seguretat vigents que la FGS estableixi.
- L'empresa adjudicatària haurà de mantenir permanentment informats als responsables de seguretat de la FGS del nom del seu personal que presta servei in-situ a la FGS, i comunicar-los diàriament els canvis, substitucions, noves incorporacions, etc. que es puguin produir.

3.11. Idioma

- Si el contracte requereix comunicació oral o escrita amb els usuaris de la FGS aquesta es farà en català, tret que l'usuari demani el contrari. En general, però, molts contractes no parlen directament amb els usuaris.
- La comunicació oral i escrita d'interlocució amb els responsables d'informàtica de la FGS es farà preferiblement en català, tot i que també s'accepta el castellà.
- El contractista serà capaç de comunicar-se en anglès amb els proveïdors que ho requereixin sempre que això sigui necessari per a la prestació dels serveis.

3.12. Servei a 3 entitats

A l'Hospital s'opera amb 3 institucions:

- Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (FGS)
- Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (FP)
- Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (IR)

L'àmbit d'aquest contracte inclou les 3 institucions, tot i que la immensa majoria de l'esforç afecta a la FGS, que és qui licita i executa aquesta contractació.

En general, els serveis descrits més avall es presten de forma unificada a una o més institucions. FP i IR participen d'alguns serveis concrets, i no participen d'alguns altres.

La FP contracta de forma independent bastants dels serveis que aquest contracte presta a la FGS i a IR: gestió de la xarxa, comunicacions externes, ... Tot i això, sí que des d'aquest contracte actualment encara es presten serveis de telefonia, integració de comunicacions, ...

Els adjudicataris dels lots facturaran a la institució que els contracta, que és la FGS. El reporting, la coordinació, la gestió, ... es faran exclusivament amb la FGS. Tot i això, alguns dels sistemes i equips a gestionar pot ser que siguin propietat de FP o IR; o que estiguin dedicats a prestar serveis a aquestes institucions. Això pot implicar per a les empreses adjudicatàries algunes consideracions en el model de servei, la classificació dels CIs, configuracions específiques, o similars; però això no implicarà interlocutors (de gestió) addicionals.

4. Pla de seguiment dels contractes de manteniment

4.1. Seguiment del contracte

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis
 - Nomenament d'un "**Responsable Comercial del Contracte**", encarregat de:
 - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
 - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
 - Donar suport davant l'hospital a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Negociar possibles renovacions o pròrrogues del contracte (si és el cas).
 - Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o comptabilitat que pogués sorgir.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, reporting, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...
 - Nomenament d'un "**Responsable Tècnic del Servei**", encarregat de:
 - Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i gestió del contracte.
 - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats i establerts en els SLAs.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Realitzar la coordinació dels serveis associats en aquest contracte amb l'interlocutor tàctic i amb els tècnics de l'àrea de sistemes de l'hospital.
 - Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació 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.
 - 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.
 - Gestionar els assumptes propis del servei.

- Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
 - Coordinar als diferents fabricants afectats.
 - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat per l'hospital.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, reporting, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...
- L'Hospital definirà **interlocutors operatius**, i un **interlocutor tàctic** per a la coordinació del servei:
 - Inicialment els **interlocutors operatius** seran diferents tècnics de l'àrea de sistemes de l'Hospital, en funció dels diferents àmbits i processos implicats. Les seves principals responsabilitats seran:
 - La coordinació constant amb el contractista.
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Inicialment **l'interlocutor tàctic** serà el Cap de Sistemes del Departament d'Informàtica de l'Hospital. Les seves responsabilitats principals són:
 - Coordinar-se amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista.
 - Acordar amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
 - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar el compliment dels SLAs.
 - Fer el seguiment i control regular dels nivells de servei pactats.
 - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de l'Hospital i la seva activitat.
 - Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
 - Negociar possibles renovacions o pròrrogues del contracte.
- El model de seguiment del servei inclourà 2 nivells diferents de coordinació:
 - **Reunions trimestrals**, amb enfoc tàctic i estratègic:
 - Participació, com a mínim, de:
 - Responsable comercial del contracte
 - Responsable tècnic del contracte
 - Interlocutor tàctic de l'hospital
 - Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.

- Es presentaran els resultats del servei.
 - (Si fos el cas), el contractista haurà d'explicar les causes per les que s'han produït incompliments de SLA i fer propostes per aconseguir que no es repeteixi.
 - Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
 - Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
 - Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades
- Revisió de l'estat dels projectes acordats i acords de requeriments.
- Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.
- **Coordinació operativa** continuada entre els responsables operatius amb els objectius:
 - Revisió de:
 - Sol·licituds acumulades
 - Sol·licituds demorades
 - Sol·licituds amb més intervencions
 - Sol·licituds fora del termini SLA
 - Problemes puntuals
 - Queixes pendents de resoldre
- El contractista presentarà trimestralment un report amb la informació:
 - Nombre d'incidències, temps mig de resolució, compliments d'SLA.
 - Tasques preventives, d'administració, de suport, i assessorament efectuades i pendents d'efectuar.
 - Resultats de les actuacions preventives i informes de recomanacions.

5. Annex I: Glossari

En el context d'aquesta licitació es considera:

- Subministrament: adquisició d'un bé ja elaborat.
- Servei: contractació d'un conjunt de tasques orientades a una finalitat definida.
- Llicència de dret d'ús d'un programari: El dret d'ús d'un programari permet utilitzar-lo, tot i no ser-ne el propietari, i no poder, per tant, vendre'l, arrendar-lo o modificar-lo. És un subministrament, independentment del mode de provisió, com s'indica específicament en la legislació de contractació pública.
- Llicència de dret d'ús de les noves versions d'un programari que el seu fabricant pugui publicar en un període de temps: Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Subscripció d'una llicència de dret d'ús: Una subscripció atorga el dret d'ús d'un programari durant un període de temps limitat. Inclou el dret a utilitzar les noves versions que pugui publicar el fabricant en el termini de la subscripció. Acabat el termini és necessari renovar la subscripció o bé deixar d'utilitzar el programari. Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Suport de programari garantit pel seu fabricant: És el dret a obrir "casos" al fabricant del programari, sol·licitant ajuda per diagnosticar alguna dificultat i, si es dona el cas, sol·licitar la correcció d'un error detectat en el programari. Es considera un servei, atès que es tracta d'un conjunt d'activitats orientades a una finalitat.
- Adequació evolutiva del programari: Són les tasques de modificació de la configuració del programari per adaptar-lo a la situació canviant del context. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat. No es correspon exactament amb la idea de "evolució del programari", que consisteix en incorporar en el programari noves funcionalitats, actualitzar-lo a les tecnologies vigents, adaptar-lo a canvis legislatius, i similars, tasques que necessàriament ha de realitzar el fabricant del programari.
- Execució i explotació del programari: Provisió del programari en execució, sobre la plataforma hardware del propi fabricant, garantint mínims de disponibilitat i de suport. Encara que la part d'execució del programari es pot entendre com un servei, seguint la "concepció habitual" en el mercat que anomena aquesta prestació com "provisió de programari com a servei", normalment també s'inclou el dret d'ús del programari. Es pot considerar com un servei si part del que es contracta són tasques, com reunions de suport i similars, però quan es contracta tot el conjunt de programari i ús en el núvol, habitualment serà un subministrament, atès que no es contracten tasques amb un objectiu sinó el dret d'ús d'unes prestacions definides.
- Manteniment de programari garantit pel fabricant: És el conjunt de contractar dret d'ús de noves versions i suport d'un programari garantit pel seu fabricant. En conseqüència és un contracte mixt de subministrament i de servei. En molts casos es justifica la necessitat del "garantit pel fabricant" perquè aquest és qui té el coneixement més profund del programari i perquè aquest és l'únic que pot aplicar correccions i millores en l'evolució estàndard del programari. En alguns casos s'inclou també "l'adaptació evolutiva del programari" i/o "la execució i explotació" del programari. En general considerem que té més pes econòmic la part de contractar dret d'ús i, per tant, que té més pes la part de subministrament, però això no és necessàriament així en tots els casos.
- Implementació d'un programari: Es refereix a les tasques de configuració d'un programari, que requereixen al seu temps d'un anàlisi de les necessitats concretes, la definició detalla dels processos a informatitzar, i del modelatge de la solució. Sovint també s'inclouen tasques de suport. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat.

- Adquisició d'una solució: Es refereix a l'adquisició conjunta de les llicències de dret d'ús i de la implementació d'un programari. Es considera un contracte mixt, on la part més significativa dependrà de la relació entre el pes econòmic de les diferents parts que pugui haver-hi en cada cas.
- Dret d'ús d'una plataforma: Es refereix a la contractació d'un programari via el dret d'ús d'una plataforma, com podria ser el cas d'una plataforma de videoconferències o d'emmagatzematge de dades, on encara que el bé no sigui tangible, tampoc es contracten "tasques", sinó que es contracta un dret d'ús.

En resum, pel que fa a criteris per considerar subministraments, serveis, inversió i despesa:

Definició	Subministrament / Servei	Inversió / Despesa
Adquisició llicència perpètua de dret d'ús	Subministrament	Inversió
Dret d'ús de noves versions	Subministrament	Despesa
Subscripció de llicències	Subministrament	Despesa
Suport de programari	Servei	Despesa
Adequació evolutiva	Servei	Despesa
Execució i explotació de programaris	Servei	Despesa
Manteniment de programari	Segons pes dels diferents components (habitualment, subministrament)	Despesa
Implementació	Servei	Inversió
Adquisició	Segons pes dels diferents components	Inversió
Subscripció a l'ús d'una plataforma tot inclòs	Subministrament	Despesa

6. Signatura

Barcelona, a 16 d'abril de 2025.

Nacho Nieto

Director de Sistemes d'Informació

DG

NOTA 1: El present document es troba incorporat a l'expedient de contractació amb la signatura electrònica emesa per les persones competents.

NOTA 2: A tots els efectes, es considera que la data d'aquest document és la que figura al final del mateix.

NOTA 3: Amb la signatura del present document, el/s/la sotasignat/s declara/en que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons el que consta al Protocol en relació als Conflictes d'interès aprovat per la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.