

Plec de Prescripcions Tècniques per la contractació del servei d'administració dels sistemes informàtics de la Fundació Josep Finestres i dels centres que gestiona

Expedient 2025/15

1. Objecte del contracte.....	p. 2
2. Definicions	p. 2
3. Àmbit i entorns	p. 4
4. Abast i descripció dels serveis	p. 5
5. Descripció de les tasques	p. 7
6. Terminis d'aplicació i funcionament	p. 11
7. Obligacions de l'adjudicatari	p. 14
8. Mitjans	p. 14
9. Control i supervisió del servei	p. 17
10. Especificitats	p. 18
11. Condicions particulars	p. 19
12. Facturació i pagament	p. 23
Annexos	p. 24

1. Objecte del contracte

L'objecte de contracte és el servei d'administració de sistemes de la Fundació Josep Finestres. Aquest servei ha de permetre la realització de totes les tasques necessàries pel correcte manteniment (en totes les seves definicions) de tots els sistemes d'informació dels centres gestionats per la Fundació Josep Finestres; així com incorporar nous projectes i evolucions dels sistemes actuals; i també donar suport en la integració de l'equipament a la xarxa i amb els sistemes existents.

La relació de prescripcions tècniques d'aquest servei es detalla als següents punts. No obstant, a mode introductori es pot dir que s'inclou dins l'abast del contracte:

- Servei d'operació i administració de sistemes i gestió dels CPDs de la FJF i dels seus centres.
- Servei de suport a sistemes, infraestructures informàtiques i equipament TIC Tecnologia Mèdica dels centres coordinant-se amb els proveïdors dels equipaments oportuns com ara: Podoprint, CBCT, Escàners intraorals, entre d'altres. En definitiva, suport integral de software i hardwards ubicats als centres i la seva integració amb la resta del parc IT.

La prestació del servei s'efectuarà segons els requeriments i les condicions que s'especifiquen en aquest *Plec de condicions tècniques*, així com en el corresponent *Plec de clàusules administratives particulars*.

2. Definicions

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

- **Àmbit:** espai concret i delimitat que ha de rebre les intervencions objecte de la prestació del servei i sobre el qual el *contractista* ha de plantejar i resoldre –sense cap dimissió possible– totes les qüestions compreses en l'àmbit de la seva prestació de serveis.
- **Abast:** camp d'activitats, conceptes i accions que cobreix la prestació de serveis que es contracta.
- **Centre:** Fundació Josep Finestres (o abreujadament FJF), i els centres que ella gestiona com l'Hospital Odontològic UB (HOUB), l'Hospital Podològic UB (HPUB), el Centre de Serveis de Psicologia UB (CSPUB) i aquells que poguessin ampliar-se durant l'execució del contracte.
- **Contractista, empresa adjudicatària o mantenidor:** és la persona física o jurídica que hagi estat contractada pel *client* per a la realització de la prestació del servei que es defineix coma objecte del contracte.

- **Intervencions crítiques:** són actuacions que afecten als sistemes dels usuaris de serveis que generalment no interrompen la seva activitat durant els horaris d'obertura dels centres o que tenen un impacte directe en el pacient. També tindran aquesta consideració les incidències que afectin al funcionament òptim dels servidors o bases de dades que ofereixen serveis corporatius a tots els usuaris.
- **Intervencions necessàries:** són totes les actuacions no crítiques.
- **Manteniment conductiu:** es defineix com a *manteniment conductiu o conducció de la instal·lació* l'operativa diària encaminada a garantir el correcte funcionament dels sistemes.
- **Manteniment correctiu:** es defineix com a *manteniment correctiu* les intervencions no sistemàtiques originades per la detecció d'avaries o anomalies i destinades a la seva resolució. S'entendrà com a avaries o anomalies:
 - La interrupció del servei
 - El funcionament irregular, insuficient o fora dels paràmetres normals de servei, encara que això vingui donat pel disseny i/o la instal·lació original.
 - El funcionament en condicions que puguin generar danys per als propis equips i instal·lacions de la xarxa de dades, o perjudicis de qualsevol tipus.
- **Manteniment normatiu:** es defineix com a *manteniment normatiu* el conjunt d'operacions destinades a verificar o assegurar el compliment de la normativa tècnica establerta per FJF i/o legalment exigible.
- **Manteniment predictiu:** es defineix com a *manteniment predictiu* el conjunt de les operacions realitzades sobre la infraestructura, les instal·lacions i els equips i adreçades a preveure i programar amb temps suficient les reposicions, renovacions o reformes parcials necessàries, de forma que puguin ésser realitzades sense pertorbació de l'activitat assistencial i/o de la planificació pressupostària.
- **Manteniment preventiu:** es defineix com a *manteniment preventiu* el conjunt de les operacions sistemàtiques realitzades sobre els sistemes 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; o per a perllongar la seva vida útil i mantenir el seu rendiment a nivells similars als de disseny.
- **Manteniment evolutiu:** es defineix com a *manteniment evolutiu* el conjunt de les operacions sistemàtiques realitzades sobre els sistemes per ampliar-ne la funcionalitat i donar resposta a les peticions de la Fundació.

- **Part contractada:** el *contractista* subjecte del *contracte*.
- **Part contractant:** FJF (Fundació Josep Finestres) i els seus centres.
- **Prestació de serveis:** és l'objecte del *contracte*, regulat pel present *Plec de condicions*.

3. Àmbit i entorns

L'àmbit del contracte inclou totes les dependències existents a l'FJF i als seus centres , així com les futures ampliacions que es duguin a terme durant la vigència del contracte.

Dimensió del servei:

La Fundació té aproximadament 150-160 llocs de treball amb PC en l'actualitat. El 75% dels mateixos estan situats a l'Hospital Odontològic i la FJF que comparteixen edifici al Campus de Ciències de la Salut-Bellvitge.

Sobre servidors, disposa de 6 físics i almenys 9 virtuals, 2 dels quals són Linux.

Si durant la vigència del contracte el números de llocs de treball o de servidors varies, s'haurà de cobrir amb el mateix servei sempre que no suposi més del 25% de les xifres anteriorment citades.

Definició d'entorns

- **Entorn crític.** Es defineix com entorn crític tots els servidors, sistemes, bases de dades o equipaments que donen suport a l'activitat assistencial dels centres. En relació al FJF, es considera crític tot entorn essencial dels sistemes com per exemple: DHCP, AD, DNS, SGBD, File Server, M365, Sistemes de gestió clínica (Gesden, Novaclinic), Gestió Radiològica (Romexis) o el Printing.

Addicionalment la Direcció de l'FJF podrà donar aquesta consideració a equipaments que, sense formar part dels mencionats anteriorment, es considerin crítics per l'organització.

- **Entorn Necessari.** Es defineix com entorn necessari tots aquells servidors, sistemes, bases de dades que ofereixen serveis als usuaris de la xarxa de FJF. Addicionalment la Direcció de l'FJF podrà donar aquesta consideració a equipaments que, sense formar part dels mencionats anteriorment, es considerin importants per l'organització.

4. Abast i descripció del serveis

L'objecte del contracte és el servei d'administració de sistemes de la Fundació Josep Finestres.

L'abast del servei ha de cobrir la gestió completa de les Infraestructures IT en tot el seu àmbit, incloent l'atenció i suport a l'usuari final, l'administració del servidors i les xarxes.

Aquest servei ha de donar cobertura remota en dies laborables de dilluns a divendres i també el suport presencial (quant així sigui requerit).

Aquesta contractació es duu a terme per tal de satisfer la necessitat de la Fundació Josep Finestres de tenir suport en un servei que té externalitzat per manca de mitjans en aquesta tasca.

Lots

L'objecte del contracte no es divideix en lots atès que la gestió es realitza de forma integrada.

No hi ha divisió per lots per necessitats d'operativa, ja que és busca l'eficiència en la integració del servei i reduir possibles incidències.

Descripció:

Els serveis inclosos dins l'abast del contracte són:

- **Servei d'operació i administració avançada de sistemes i gestió dels CPD's de la FJF i els centres que gestiona.**

L'abast del contracte inclou la operació i administració avançada de tots llocs de treball i els servidors (físics i virtuals), cabines d'emmagatzematge, sistemes de backup i similars existents a l'FJF i els centres que gestiona incloent servei en el cloud, en el moment de l'adjudicació del concurs o dels que resultin de substitucions que puguin realitzar-se o adquirir-se amb posterioritat dins les àrees o sectors indicats, encara que suposin canvis de les tècniques utilitzades.

També és abast del contracte el manteniment del CPDs i equips de llocs de treball dels quals disposen els diferents centres gestionats per la *Fundació Josep Finestres*.

A més, dins d'aquest servei restarà inclosa també:

- Extensió de garantia del servidor

La FJF disposa d'uns equips que requereix de l'extensió de garantia HW. Concretament es tracta dels següents:

Datos del elemento						Nivel de servicio		
Qt	Fabric.	Modelo	N. Serie	Localización	Producto	Cobert.	Resp.	Soluc.
1	Dell	Powervault MD3220	8W7CD22	Barcelona	ST02IO	C12X5	RNBD	SINI
1	Dell	Powervault MD3220	JV7CD22	Barcelona	ST02IO	C12X5	RNBD	SINI
1	Dell	R420	4TKCD22	Barcelona	SVY0ZE	C12X5	RNBD	SINI
1	Dell	R420	5TKCD22	Barcelona	SVY0ZE	C12X5	RNBD	SINI

1	Dell	R640	26YZ3Z2	Barcelona	SVY0ZE	C12X5	RNBD	SINI
1	Dell	R520	B7HVG5J	Barcelona	SVY1ZE	C12X5	RNBD	SINI
1	Visa	Desconocido	BZDS82800734	Barcelona	SVY1ZE	C12X5	RNBD	SINI

Per tot això, el contractista haurà d'incloure en la seva oferta el preu de l'extensió de garantia anual d'aquests equips.

Les còpies de seguretat o *BackUps* es realitzen mitjançant el *software VeeamBackUp*, el contractista haurà d'incloure a la seva oferta el preu de les llicències de *VeeamBackUp* o softwares homòlegs o equivalents per poder realitzar amb garanties les còpies de seguretat de tots els centres.

- Back up Cloud Centre de Psicologia

El Centre de Serveis de Psicologia UB, centre gestionat per la FJF disposa d'un sistema de back ups al núvol. El servei actual respon als següents paràmetres:

Service type	Custom name	Region	Description
Azure Backup		North Europe	Máquinas virtuales de Azure, 2 instancias x 500 GB, redundancia LRS, promedio diario de datos modificados Moderado, Promedio mensual de 1900 GB de datos de copias de seguridad, Promedio mensual de 30 GB de datos de uso de instantáneas
Support			Support
			Licensing Program
			Microsoft Customer Agreement (MCA)

El contractista també haurà d'incloure en la seva oferta el preu del Cloud per al Centre de Serveis de Psicologia UB.

- Servei de suport a sistemes i equipament TIC Tecnologia Mèdica.

La FJF disposa de tecnologia vinculada ala seva activitat com per exemple CBCT(Tomografia computeritzada), Escàners intraorals, ortopantomògrafs, o sistemes de radiografia digital entre d'altres.

A més la FJF, en la seva continua cerca de la innovació incorpora equipament d'avantguarda com per exemple els robots de cirurgia guiada assistida.

L'abast del contracte inclou la configuració i coordinació amb els proveïdors dels equips per a la resolució de les incidències i peticions dels sistemes i equipament mèdic gestionats el servei de manteniment de la FJF, el suport tècnic a integracions de nou equipament així com el suport tècnic especialitzat a projectes de nous sistemes d'informació clínics.

No obstant, també donarà suport a la integració d'equipament TIC d'ús comú per a tasques d'administració i operativa dels centres.

En definitiva:

L'abast del servei ha de cobrir la gestió completa de les Infraestructures IT en tot el seu àmbit, incloent l'atenció i suport a l'usuari final.

Per tal de donar resposta a aquest servei caldrà que el proveïdors posi a disposició del client un **Centre d'atenció a l'Usuari (CAU)** per tal de gestionar trucades i contactes d'usuaris finals i gestionar els casos i resoldre'ls directament sempre que sigui possible, de forma remota o presencial. Els canals de comunicació per a aquesta gestió d'incidències i peticions al CAU hauran de poder fer-se per telèfons, correu electrònic i web/plataforma.

Aquest serveis serà extern i ubicat en dependències del proveïdors.

El CAU haurà de proporcionar una correcta atenció als usuaris, resoldre dubtes i consultes, gestionar la resolució d'incidències, gestionar les altes, baixes i modificacions d'usuaris en les diferents plataformes, realitzar o gestionar les diferents peticions de servei així com el monitoratge dels servidors.

El personal del CAU haurà de tenir els coneixements específics de l'entorn i estar permanentment actualitzat en el seu coneixement sobre actuacions i procediments que s'estiguin aplicant o s'hagin de produir en la infraestructura. Per aquest motiu l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà tant de la formació del seu personal com de l'elaboració de procediments de servei i documentació operativa.

5. Descripció de tasques

- Gestionar, resoldre, documentar i en el seu cas, si s'escau, escalar qualsevol incidència o petició dels sistemes i equips dintre de l'abast del present plec i amb els nivells de qualitat definits en aquest plec per tal d'assegurar la disponibilitat, accessibilitat i seguretat dels equips, dels sistemes i de la informació dels usuaris.

- Escalar i realitzar el seguiment extrem a extrem d'aquelles incidències i peticions escalades a tercers fins la seva resolució.
- Monitoratge continu de possibles noves incidències de sistemes i equipament per tal de reaccionar adequadament en funció de la tipologia i nivell d'estat crític de la mateixa.
- Realitzar totes les tasques necessàries d'administració, operatives i manteniment correctiu, normatiu, predictiu i preventiu de les infraestructures de sistemes. Entenem con infraestructures de sistemes tot el relacionat amb els sistemes operatius dels servidors, bases de dades i sistemes de gestió clínica i radiològica. Per tal de garantir en tot moment un funcionament correcte i òptim de les infraestructures de sistemes de la FJF i els seus centres.
- Garantir el correcte funcionament del *backup* corporatiu de tots els serveis que formen part de l'abast objecte d'aquest contracte, així com de les operatives de revisió del mateix i de les restauracions periòdiques per validar la consistència de la còpia de seguretat.
Queda fora de l'abast l'aprovisionament dels suports físics per realitzar el backup.
- Monitoratge dels sistemes i serveis TIC inclosos en l'abast del plec.
- Mantenir actualitzat en tot moment l'inventari d'actius: servidors, bases de dades, programari (versions), serveis dels sistemes d' FJF, equips informàtics connectats a equipament mèdic.
- Documentar i mantenir la vigència de la documentació relativa a l'abast objecte d'aquest contracte, incloent l'inventari d'equipament.
- Manteniment dels CPDs de la FJF i els seus centres en un estat adequat pel correcte funcionament dels sistemes.
- Administració avançada de la seguretat. Establiment de mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir un nivell de seguretat adequat, incloent l'anàlisi de vulnerabilitats i correcció de les mateixes en els equips de l'abast del contracte, així com la vigilància dels registres de seguretat.
- Validar els canvis i la informació subministrada per a la realització dels mateixos. Garantir la possibilitat de retorn de tots els canvis.
- Desenvolupar i implementar els projectes acordats amb FJF, i proposar de forma proactiva, projectes de millora dels sistemes, bases de dades i/o serveis, arquitectura client, etc.

- Identificar les millores en els serveis i les infraestructures i reportar-les al responsable de sistemes de la FJF i els seus centres segons correspongui.

Concretant tasques per àrees de treball:

- Gestions concretes del CAU:
 - Atendre les trucades, amb la identificació dels paràmetres bàsics per tal de generar una tasca (també anomenada 'ticket').
 - Informar a l'usuari de l'estat de les seves incidències
 - Diagnosticar inicialment la incidència i categoritzar-la
 - Escalar la incidència, en cas que sigui necessari a una tercera part
 - Seguiment de totes les incidències
 - Assegurar la correcta actualització de tots els procediments operatius
 - Realitzar el tancament de les incidències

- Gestions de suport al lloc de treball

El suport i manteniment del lloc de treball inclou principalment:

- Gestió de incidències i peticions de HW
- Gestió de incidències i peticions de SW de sistema operatiu i paquets ofimàtics estàndard
- Actualització del SW del lloc de treball
- Configuració de perifèrics i divers
- Configuració de la infraestructura d'impressió
- Revisió polítiques de domini
- Connectivitat dels llocs de treball
- Gestió de la seguretat del lloc de treball
- Gestió de l'inventari IT
- Gestió de les garanties
- Suport sobre els clients, de correu electrònic
- Suport a dispositius mòbils
- Instal·lació i configuració de software d'equips assistencials com ara equips de radiologia, escàners intraorals, etc., en coordinació amb els proveïdors dels equips.

- Gestions concretes del manteniment de servidors i xarxa

L'administració i manteniment dels servidors inclou principalment:

- Gestió de les incidències del HW de servidors i altres dispositius de xarxa (Switches, FW, etc.)
- Gestió del Directori Actiu (alta, baixa, modificacions dels usuaris)
- Gestió del sistema d'antivirus a la infraestructura corporativa
- Administració d'actualitzacions en servidors i sistemes

- Suport al correu electrònic corporatiu
- Monitorització proactiva de servidors i xarxa
- Gestió del firewall perimetral i connexió VPN
- Gestió d'emmagatzematge
- Inventari i documentació de la arquitectura IT
- Gestió a nivell físic (HW servidors, dispositius d'emmagatzematge)

- Gestió del sistema de còpies de seguretat

L'administració i manteniment dels servidors inclou principalment:

- Implementació de polítiques de còpies de seguretat. Gestió de polítiques de backup i retenció de dades
- Revisió i verificació dels resultats de les còpies de seguretat. Verificar els resultats de les còpies dels servidors. Revisió execució adequada
- Proves de restauració de imatge i arxius dos cops a l'any
- Gestionar la restauració i/o recuperació de còpies de seguretat quant calgui
- Rellançar els treballs en aquells casos que fos necessari. Bàsicament suport relatiu a HW, SO, <<File Server>>
- Organitzar i arxivar les còpies a les dependències de la FJF

- Suport presencial

L'empresa adjudicatària proporcionarà l'assistència tècnica in-situ destinada a solucionar els problemes o necessitats relacionats amb les Infraestructures IT del client i que no s'hagin pogut resoldre remotament.

Tots els desplaçaments de personal tècnic estaran inclosos en l'abast del servei d'aquest plec i seran càrrec del proveïdor, que haurà de comptar amb un equip de tècnic qualificat i suficientment dimensionat per tal de satisfer els acords de nivell de servei.

L'abast del suport presencial queda detallat a continuació:

- Reinstal·lació del sistema operatiu Windows en llocs de treball.
- Instal·lació, reinstal·lació i configuració de software estàndard adquirit a proveïdors (Office, Java, antivirus etc.).
- Detecció, diagnòstic y solució de incidències de Hardware del lloc de treball (PCs, portàtils, servidors, switches, routers etc.).
- Gestió de les garanties de Hardware.
- Instal·lació i desinstal·lació d'aplicacions estàndard (Acrobat Reader, compressor d'arxius, Java etc.).
- Recuperació de còpies de seguretat.
- Configuració de routers gestionables, switches i firewalls.

En qualsevol cas, les especificacions que es detallen en aquest Plec de Prescripcions Tècniques no tenen caràcter exhaustiu ni limitatiu, de manera que qualsevol altre element que l'empresa que presenta la oferta consideri convenient per la prestació del servei deurà estar inclòs i especificat a l'oferta presentada.

La gestió i manteniment de les IT , els llocs de treball, els servidors i les xarxes, estan sotmesos a canvis per avanços tecnològics, canvis normatius o per necessitat de substitució d'equips o sistemes. Els serveis associats als canvis que poguessin donar-se durant la vigència del contracte seran atesos encara que no estiguessin explicitats donada la seva imprevisibilitat.

A banda, es requereix un servei de Service Manager amb les següents tasques, algunes d'elles desenvolupades en apartats posteriors:

- Informe de seguiment trimestral
- Inventari i documentació d'infraestructura
- Auditoria tecnològica
- Gestió de la relació amb proveïdors
- Seguiment dels nivells del servei.

6. Terminis d'aplicació i funcionament

Horari del Servei

L'horari del servei es defineix de 14 hores per 5 de dies a la setmana de dilluns a divendres.

Entenent que els volums i distribució de les necessitats de suport de l'hospital es defineixen en tres trams horaris de suport segons el volum de la demanda de suport i/o servei:

- Laborables de 09:00 a 13:45 i de 14:45 a 20:00 hores (alt).
- Laborables de 08:00 a 09:00 hores, de 13:45 a 14:45, i de 20:00 a 22:00 (baix).

El suport presencial a la FJF i els seus centres constarà com a mínim de 8 hores setmanals (es poden augmentar amb les millores) distribuïdes en com a mínim dos dies a la setmana entre el dilluns i el divendres.

El suport presencial es farà a qualsevol de les seus de la FJF i els seus centres a petició dels responsables de sistemes de la FJF o les persones que la direcció de la FJF designi a tal efecte.

L'horari del servei no cobert per la presencialitat del tècnic de camp s'haurà de cobrir mitjançant servei remot *helpdesk*.

Les ubicacions resten descrites a l'Annex 1

Etales: definició i durada

S'estableixen dues etapes per tal de fer efectiva, de forma segura i no traumàtica, l'assumpció del servei per part del contractista, de manera que s'asseguri la continuïtat de la provisió del servei amb l'abast i la qualitat acordats.

- Etapa I: Transició del servei (implantació)

Es busca garantir d'una forma efectiva la transferència del servei, amb la finalitat de minimitzar-ne l'impacte i mantenir els mateixos nivells de servei proporcionats als usuaris fins al moment de l'adjudicació, de manera que el procés sigui el més transparent possible.

Durant aquesta etapa el contractista centrarà els seus esforços en:

- Analitzar la situació de partida del servei i les infraestructures i la xarxa i definir el pla de sistemes en el curt i mig termini.
- Implantar i/o utilitzar les eines necessàries per al compliment de les especificacions del present contracte: registre i gestió d'incidències, inventari de servidors i serveis, gestió de compliment dels nivells de servei i documentació.
- Presentar l'estructura de l'equip funcional implementada.

S'estableix un període màxim de 60 dies de durada per a la fase de transferència durant el qual la FJF renuncia a aplicar les penalitzacions pactades per incompliment dels nivells de servei acordats amb el contractista.

- Etapa II: desenvolupament integral del servei

Una vegada finalitzada la fase de transició, s'inicià l'aplicació de SLA's, és a dir, qualsevol incompliment per part del Contractista dels nivells de servei acordats serà sancionat amb l'aplicació de les penalitzacions establertes en el present contracte. Caldrà desenvolupar totes les tasques detallades al present plec en els terminis fixats durant tota l'execució del contracte.

El contracte es resoldrà, per extinció natural, o per alguna de les causes de rescissió recollides al PCAP. Quan el contracte finalitzi no podrà restar cap obligació sense resoldre. Arribat aquest moment s'ha de garantir la reversió del servei. Així doncs, a la finalització del contracte el Contractista restarà obligat a col·laborar en el procés de reversió del servei garantint l'adequat traspàs de coneixement i documentació, d'igual forma que s'ha fet amb ell a la fase de transició.

L'empresa, amb la subscripció del present contracte es subscriu a l'obligació d'oferir un pla de transició i de devolució del servei, inclòs a la tarifa del mateix d'una durada màxima de dos mesos. Aquest inclourà la captura i documentació del coneixement, així com la fase de transició durant la qual oferirà a la nova empresa la transferència tecnològica necessària que li permetrà assolir la

provisió definitiva del servei al final.

La fase de transició és el període de temps que comença en el moment en que el nou adjudicatari es fa càrrec del servei i que per definició acaba quan s'inicia el mesurament dels acords de nivell de servei descrits en el present plec.

Acords de nivell de serveis (SLA's)

S'estableixen els acords de nivell de servei (SLA's) com l'eina que defineix els requeriments i les necessitats de servei contractades per FJF, la criticitat i la possibilitat d'establir prioritats en les accions a emprendre pel Contractista.

Tipus de sol·licituds i prioritat:

Són sol·licituds d'**intervenció crítiques** i que, per tant, requereixen una resposta especial i específica per part del Contractista, per defecte, totes aquelles realitzades en el entorn crític definit anteriorment en el present plec.

Són sol·licituds d'**intervenció necessàries** les realitzades per la resta de serveis d'FJF. Per defecte, totes aquelles realitzades en el entorn necessari definit anteriorment en el present plec.

Aquets terminis no afectaran si la incidència està fora del seu abast.

- Requeriments de nivell de servei de la gestió d'actuacions correctives

El temps màxim de resposta per el 90% de les incidències:

- Per a les incidències a entorns crítics, menys de 30' en horari establert al present plec.
- Per a les incidències a entorns necessaris, menys de 1 hora en horari establert al present plec.

A continuació es detalla el temps màxim de resolució per al 90% de les actuacions segons la prioritat establerta:

- Per a les incidències crítiques, menys de 3 hores des de la detecció del problema.
- Per a les incidències a entorns necessaris, menys de 5 dies laborables.

Els licitadors podran oferir uns nivells de servei superiors, és a dir amb temps inferiors de resposta.

El nivell ofert per qui resulti adjudicatari del servei constituirà un Acord de Nivell de Servei (ANS), el compliment del qual es mesurarà mensualment durant tota la durada de la prestació del servei.

- Requeriments de nivell de servei de peticions i valoracions:

Els requeriments mínims de prestació del servei hauran de ser:

- Un mínim del 90% de les peticions hauran de ser ateses i documentades durant els deu dies laborables següents a la seva recepció.

Els licitadors podran oferir uns nivells de servei superiors per a tots els casos, és a dir amb temps inferiors de resposta.

El nivell ofert per qui resulti adjudicatari del servei constituirà un Acord de Nivell de Servei (ANS), el compliment del qual es mesurarà mensualment durant tota la durada de la prestació del servei.

La Fundació vetllarà pel control d'aquests acords i en cas d'incompliment serà motiu de penalització d'acord a allò indicat al PCAP.

7. Obligacions de l'adjudicatari

L'adjudicatari resta obligat a complir amb el que disposen els plecs, així com el contracte derivat dels mateixos.

Per tal de coordinar el servei, l'adjudicatari haurà de designar, un responsable del servei que pugui actuar com un interlocutor per part de l'empresa.

L'empresa adjudicatària està obligada a informar per escrit i de forma immediata a la Fundació de qualsevol incidència que pugui afectar el servei.

Per últim, a més de les obligacions establertes al Plec de Clàusules Administratives, el contractista estarà obligat a:

- Durant l'execució del contracte l'empresari haurà de complir amb les normes de garantia de qualitat, així com mantenir les qualitats dels serveis oferts durant la vigència del contracte.
- Respectar i complir rigorosament amb la normativa vigent i les disposicions normatives d'obligat compliment, especialment la que fa referència a la seva pràctica professional.

8. Mitjans

a) Mitjans humans

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar tots els recursos humans necessaris per a una òptima prestació del servei per al qual se l'ha contractat. Aquesta tindrà l'obligació de disposar de personal professional amb experiència i formació adequades per portar a terme les tasques assignades.

El personal no serà subrogable.

L'empresa adjudicatària nomenarà un responsable de centre. Per tal de garantir l'estabilitat del

servei, i no podrà substituir-lo sense pactar-ho prèviament amb la Direcció de la Fundació Josep Finestres. L'equip encarregat del servei estarà conformat d'acord amb els requisits detallats a la solvència tècnica de la present licitació.

Equip mínim adscrit al projecte

- Gestor de compte o Gerent de contracte

Persona amb una posició rellevant dins l'empresa, encarregada de la gestió del contracte i vetllar pel correcte funcionament de tots i cadascun dels aspectes que engloba el servei. Les seves funcions principals són:

- Responsable de la correcta prestació del servei
- Interlocutor únic amb els responsables de l'FJF
- Gestió dels possibles canvis d'abast del servei.
- Gestió econòmica del servei.
- Seguiment de qualitat del servei.
- Garantir que s'assoleixen els Acords de Nivell de Servei fixats.

- Coordinador / Service Manager

Persona que forma part de l'equip de suport a la FJF amb una visió transversal i completa de tots els entorns. S'encarregarà de coordinar l'equip de treball, i gestionar la càrrega de feina. Serà responsable de garantir que els sistemes informàtics tant del FJF com FJF funcionin de forma eficient. Dins de les seves funcions, caldrà:

- Planificar, organitzar i dirigir les activitats de l'equip de sistemes. Això inclou assignar tasques, supervisar el progrés i garantir que es compleixin els terminis.
- Gestionar els projectes de sistemes. Això implica definir els requisits del projecte, crear un pla de projecte i el cronograma, i comunicar el progrés a les parts interessades.
- Proporcionar suport tècnic als usuaris finals si s'escau o empreses de tercers.
- Documentar els processos i procediments dels sistemes. Això és important per garantir que tots els membres de l'equip sàpiguen com realitzar les tasques i per facilitar la resolució de problemes.
- Mantenir-se actualitzat sobre les últimes tecnologies i tendències.

Ambdós rols, Gestor de compte i Coordinador, podrien ser realitzats per la mateixa persona si així ho considera el contractista, sempre que tingui la dedicació i coneixement necessaris per a desenvolupar les dos posicions sense interferir en la qualitat del servei ofert.

- Suport tècnic de nivell 2 especialitzat.

Equip de tècnics certificats en MCSA o les seves equivalències actuals (*Endpoint Administrator*

Associate; Azure Database Administrator Associate; Windows Server Hybrid Administrator Associate; ...) Preparats tan com per poder resoldre situacions en remot com per poder assistir al tècnic de camp en les seves visites presencials a la FJF i els seus centres.

- **Perfil tècnic de camp**

- Coneixements avançats en gestió d'incidències hardware i software en arquitectures hardware de PCs i workstations.
- Titulació mínima en Sistemes Microinformàtics i Xarxes, preferentment Tècnic Superior en Administració de Sistemes Informàtics en Xarxa.
- Capacitat de generar documentació/reports de forma clara i precisa.

L'ofertant ha d'indicar de forma detallada l'equip mínim que es compromet a adscriure al projecte, diferenciant l'equip que proposa ubicar a les dependències de l'FJF i l'equip que proposa mantenir com a "pool" en dependències pròpies. Aportant la següent informació per a cada un dels membres del mencionat equip clau:

Número de persones per posició: 1 Gestor de compte, 1 Service Mànager, 4 tècnics de suport nivell2, 1 tècnic de camp.

b) Mitjans materials

Per desenvolupar aquest servei, les empreses licitadores es comprometen, a disposar dels materials i equips tècnics necessaris per a portar a terme l'operativa.

Es requereix que els oferents indiquin a la seva proposta de forma detallada, la metodologia que utilitzaran, per a l'execució del conjunt de serveis objecte d'aquesta contractació.

Es considera imprescindible la utilització d'una eina de gestió del servei que pugui oferir com a mínim les següents característiques:

- Estat de les sol·licituds en curs i històriques.
- Informes d'estat dels treballs i resums periòdics dels esforços dedicats per tasca.
- Repositori de documentació.
- Informes de seguiment i traçabilitat dels ANS.
- Planificació de tasques.

Els costos de manteniment, llicències i d'altres, associats al mateix aniran a càrrec del licitador i quedaran satisfets amb la quota designada per aquest contracte. En cap cas es podran facturar conceptes a banda.

Productes resultants del servei

Tots els productes resultants de l'execució del contracte seran propietats de la FJF.

Es requerirà a l'adjudicatari l'aportació de la següent documentació, en el format que es determini:

- Per actuacions correctives, documentació tècnica associada a la resolució de la incidència.
- Pel que fa a les peticions i projectes: Manual d'operatòria del sistema. Serà necessari aportar una planificació detallada dels projectes, en les quals es detallarà les diferents activitats a desenvolupar per cadascuna de les fases detallades en funció de la metodologia aportada. També s'han de detallar les diferents fites pels diferents lliuraments del projecte.

9. Control i supervisió del servei

Cal recordar que l'empresa adjudicatària ha de mantenir el compromís de complir i supervisar el desenvolupament del contracte i dels serveis prestats.

La *Fundació Josep Finestres* també controlarà el correcte compliment del servei d'acord allò que estableix el concurs i podrà exercir les penalitats que queden recollides al *Plec de Clàusules Administratives Particulars*.

En qualsevol cas, ambdues organitzacions facilitaran un responsable del contracte per tal de fer aquest seguiment i dur una correcta i àgil comunicació.

Informes de control per a la gestió del servei

Caldrà que l'adjudicatari lliuri, per cada període (trimestral), un informe amb les dades següents, en el format que es defineixi i amb els continguts següents:

- Planificació de treballs, incloent:
 - Informe classificat de les incidències de manteniment ja resoltes.
 - Informe classificat de les incidències de manteniment pendents.
 - Temps mig de resolució de les incidències de manteniment (classificades).
- Planificació dels evolutius i projectes.
- Control de Riscos.
- Informe de seguiment.
- Actes de reunions
- Actes d'aprovació

10. Especificitats

a) Obligacions en matèria de seguretat i salut laboral

L'empresa adjudicatària i el personal que en depengui seran responsables de l'adopció i l'acompliment de totes les disposicions legals vigents en matèria de prevenció de riscos laborals. En el decurs de les seves activitats, l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de l'aplicació pràctica de les mateixes, així com de les conseqüències que es derivin del seu incompliment.

b) Certificacions

Es requereix que les següents certificacions obligatòries:

- Certificació ISO-2000-1 o equivalent
- Certificació ISO-27001 o equivalent
- Conformitat amb l'esquema nacional de seguretat(ENS).

Addicionalment es valoraran les certificacions de *partnership* amb els diferents fabricants, especialment els que tenen presència a l'abast del contracte, així com certificacions personals dels tècnics del proveïdor.

c) 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, 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 (RGPD i ENS) 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.

Sempre que calgui manipular dades es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies. Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

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.

d) Protecció de dades

L'empresa adjudicatària es compromet a respectar la legislació en matèria de protecció de dades i, en conseqüència, s'adaptarà a les mesures exigides pel Procediment de Mesures de Seguretat de la **Fundació Josep Finestres**. Així doncs, els diferents participants de l'empresa adjudicatària romandran expressament obligats a mantenir absoluta confidencialitat, reserva i secret sobre qualsevol dada que pugui conèixer amb motiu de l'execució del contracte -inclús després de l'extinció de la relació contractual-, especialment sobre les dades de caràcter personal que no podran utilitzar amb finalitat diferent de la descrita als plecs ni tampoc cedir a tercers.

L'adjudicatari es compromet a complir amb la legislació vigent en la matèria (RGPD) i en finalitzar la relació contractual, a procedir a la cancel·lació i bloqueig de dades i la seva conservació d'acord amb la norma.

La vulneració del deure de confidencialitat sobre les esmentades dades o l'incompliment de les obligacions derivades de la legislació de protecció de dades de caràcter personal, per part de l'empresa o personal al seu servei, podrà ser causa de resolució del contracte, sense perjudici de les accions de responsabilitat civil o penal que s'escaiguin.

Cal, doncs, un estricte compliment de la normativa en matèria de protecció de dades, tal com s'especifica al *Plec de clàusules administratives*, concretament i en especial en aquest contracte on es tracten dades especialment sensibles.

e) 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 la FJF, 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.

11. Condicions particulars

Per a coordinar les relacions de treball entre la FJF i l'adjudicatari, ambdues parts designaran representacions els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que se suscitin

en l'operativa diària i resoldran les accions a realitzar i la seva implementació tècnica i administrativa. Específicament l'adjudicatari definirà un responsable de projecte.

- La FJF no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present *Plec de Condicions* o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat. Nogensmenys, FJF 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.
- Seran pel compte del contractista tots els recursos utilitzats en la prestació del servei, amb les úniques excepcions que s'assenyalen expressament al present *Plec de condicions*.
- El contractista no podrà cedir o subcontractar les prestacions de servei del present contracte sense autorització prèvia de la FJF.
- Per a l'execució dels treballs de manteniment, l'empresa adjudicatària emprarà personal propi, a qui relacionarà i identificarà davant FJF i del FJF

El personal del contractista no tindrà cap vinculació ni adquirirà cap dret de la FJF assumint només dependència del contractista, qui tindrà tots els drets i deures respecte d'aquest personal segons la legislació vigent i d'aquella que en el seu cas es promulgui en 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.

- Serà a càrrec del contractista el pagament de les nòmines del seu personal assignat a la prestació del servei, sense que de cap manera pugui existir cap subrogació de la FJF.

El contractista està obligat a afiliar a la Seguretat Social els treballadors que realitzin les tasques de prestació dels serveis contractats, així com al seguiment de la legislació laboral vigent.

Totes les despeses de caràcter social, impostos i càrregues econòmiques de tot tipus seran per compte del contractista.

Prèviament a la liquidació mensual dels serveis prestats, es podrà exigir al contractista la demostració mitjançant els documents adients de què es troba al corrent del pagament de les nòmines i les quotes de la Seguretat Social corresponents al personal que presta els seus serveis a la FJF (TC-1, TC-2 i fulls de salari).

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

- La FJF podrà exigir al contractista la substitució del personal que al seu judici no presenti la deguda capacitat professional, diligència, correcció envers les activitats assistencials que es desenvolupen a la FJF i els seus centres tenint en compte que allà interactuarà amb alumnes, professors UB i pacients. Llevat d'això, el contractista assegurarà l'estabilitat de l'equip, afavorint la continuïtat dels tècnics en la prestació del servei. Tanmateix mantindrà informats en tot moment als responsables de la Fundació dels canvis a l'equip de treball i presentarà mensualment una relació actualitzada.
- El contractista assegurarà la dotació de recursos humans suficients perquè cap treballador no acumuli més de 50 hores setmanals.
- El contractista assignarà a la prestació del servei el personal que sigui necessari en cada moment per tal d'assegurar l'aconseguint dels objectius del contracte.
- El contractista té el deure de vetllar per el compliment de les mesures de seguretat indicades per la FJF per la confidencialitat i integritat de les dades emmagatzemades en els sistemes de la FJF i en cap cas permetrà l'accés a persones físiques o jurídiques als sistemes d'informació, que administri d'acord amb el present plec, sense l'autorització expressa de les persones assignades per a aquesta tasca a la FJF.
- En cas de malaltia, el contractista cobrirà amb suplències de personal competent les absències que es produeixin, garantint en tot cas la presència establerta i la disponibilitat permanent del nombre de tècnics suficients.
- Les vacances dels tècnics assignats pel contractista a la FJF seran realitzades d'acord a les necessitats de la FJF, i de manera que el servei objecte del contracte estigui cobert durant aquest període.
- El contractista haurà de demanar autorització per a l'accés a la FJF del seu personal en formació o pràctiques, assegurant –en tot cas– les condicions laborals i/o socials adequades i la inexistència d'incidències negatives sobre la prestació de serveis.
- El contractista queda obligat a aportar, per defecte tot l'instrumental de treball, eines, equips de mesura, mitjans auxiliars i de seguretat necessaris per a què els seus empleats puguin prestar el servei eficaçment. En particular, dins dels mitjans auxiliars es consideraran aquells que siguin necessaris pel manteniment de l'ergonomia dels llocs de treball dels seus tècnics.
- El contractista restarà obligat a realitzar les intervencions en el termini i dins dels horaris que establirà la FJF amb l'objecte de minimitzar les pertorbacions sobre l'activitat hospitalària, i sempre que les operacions siguin tècnicament possibles.

- En el desenvolupament dels treballs serà responsabilitat del contractista –sense perjudici de la superior fiscalització de la FJF – el compliment d’allò que preveu la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu i de seguretat i salut laboral actualment vigent, així com la que es dicti durant el transcurs del contracte. Seran també d’aplicació obligatòria, d’una banda, les normatives que estableixi la FJF per raons de seguretat, funcionalitat i/o asèpsia, per la qual cosa el contractista restarà obligat a seguir els protocols o precaucions que s’assenyalin (vestuaris, màscares, etc.) i d’altra banda, el contractista haurà d’actuar d’acord amb les característiques de l’activitat hospitalària i amb el respecte degut al pacient.
- FJF posarà a disposició del contractista, durant la vigència del contracte, les següents facilitats:
 - Ubicació física (taula) per la ubicació dels recursos presencials necessaris.
 - Subministrament d’energia elèctrica en la mesura necessària per a la prestació del servei.
 - Connexió a la xarxa informàtica.
- El Contractista està obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació confidencial o personal a la que tingui accés per raó de la prestació del servei.
- El Contractista presentarà per escrit la relació de tot el seu personal que tindrà accés a la informació confidencial, la qual serà validada i supervisada per la FJF. També assegurarà que cap altre persona física o jurídica del Contractista disposi de l’accés a la informació confidencial. Tanmateix el Contractista notificarà per escrit qualsevol alta, baixa o modificació en els equips de treballs.
- El Contractista comunicarà amb suficient antelació qualsevol canvi en l’equip de treball i es pactaran de manera bilateral.
- El Contractista mantindrà identificat en tot moment al seu personal mitjançant acreditació visible mentre estigui en les dependències de la FJF.
- El Contractista està obligat a que tot el seu personal amb accés a la informació confidencial de la FJF preservi la confidencialitat de les dades, així com el seguiment estricte de tots els controls i procediments de seguretat existents a la FJF.
- El Contractista està obligat a no permetre l’accés a la informació confidencial a tota persona física o jurídica no autoritzada expressament per els responsables per a aquestes tasques de la FJF.
- El Contractista no podrà treure de la FJF cap tipus d’informació confidencial, sense l’autorització expressa dels responsables per aquestes tasques de la FJF.

12. Facturació i pagament

La facturació es realitzarà mensualment. L'adjudicatari/ària ha d'emetre una factura amb periodicitat mensual, per mesos vençuts. L'import mensual a facturar no podrà excedir en cap cas del màxim de l'import atorgat.

El pagament s'efectuarà a 30 dies de la data de la factura, per ingrés bancari, prèvia presentació de la factura completa amb original i copia, on s'inclouran les dades necessàries per a complir amb les disposicions tributàries vigents i la descripció completa dels serveis realitzats per a la seva identificació i catalogació homologada. El pagament sempre quedarà condicionat a la prestació i conformitat dels serveis prestats.

DILIGÈNCIA

Aquest plec, expedient **2025/15**, ha estat examinat i compleix els requisits que la vigent legislació reguladora dels Contractes del Sector Públic estableix.

L'Hospitalet de Llobregat,

Sra. Glòria Matalí Costa
Gerenta de la Universitat de Barcelona

Sr. Jordi Gonzalo Ruiz
Director General de la Fundació Josep Finestres

ANNEXOS

ANNEX 1- Ubicacions (per a l'atenció presencial)

Relació d'edificis que ocupa la Fundació Josep Finestres i els centres que gestiona:

- *Fundació Josep Finestres*

Campus Medicina i Ciències de la Salut de Bellvitge.

Primera Planta de l'Edifici Antiga Escola d'infermeria

Carrer de la Feixa Llarga, s/n

08907 L'Hospitalet de Llobregat

- *Hospital Odontològic Universitat de Barcelona.*

Campus Medicina i Ciències de la Salut de Bellvitge.

Primera Vestíbul de l'Edifici Antiga Escola d'infermeria

Carrer de la Feixa Llarga, s/n

08970 L'Hospitalet de Llobregat

- *Hospital Podològic Universitat de Barcelona.*

Campus Medicina i Ciències de la Salut de Bellvitge.

3ª planta de l'Edifici Pavelló de Govern.

Carrer de la Feixa Llarga, s/n

08970 L'Hospitalet de Llobregat

- *Centre de Serveis de Psicologia Universitat de Barcelona.*

Campus Mundet

Edifici Espinalb

Carrer Hipatia d'Alexandria s/n

08035 Barcelona