



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU AL CONTRACTE RELATIU AL SUBMINISTRAMENT D'UN SERVIDOR I D'UN SISTEMA NAS AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

Expedient OBE 25-605

1 Objecte de la licitació

1.1 Objecte

L'objecte de la present licitació és l'adquisició d'un servidor i d'un sistema NAS per a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

1.2 Abast

Pel que fa a l'abast es considera:

- El subministrament de l'equipament.
- Instal·lació i configuració dels equips.
- Posada en marxa i acceptació de la instal·lació dels equips.
- Transmissió als tècnics designats per l'hospital, que podran ser o no membres de la plantilla de l'hospital, del coneixement necessari per a l'operació dels equips.
- Garantia de fabricant mínima de 5 anys.

1.3 Requeriments licitador

Es requereix dels licitadors,

- Certificacions vigents ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 14001 i ISO 27001
- Certificació ENS nivell mig

Així mateix es requereix del 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 pels components pels que l'adjudicatari és directament el fabricant del producte.
- Disposar de mínim un tècnic certificat pel seu fabricant en la solució presentada, amb un mínim de 5 anys d'experiència en tasques d'instal·lació d'equipament en projectes similars.

Aquestes certificacions es requereixen en el moment de l'inici del servei, i es consideren requisit essencial, de manera que no complir-los és motiu per resoldre el contracte.

2 Especificacions dels equips

Es demanen equips segons requeriments i configuracions indicats en els excels EVC de la licitació, que cal entendre com Annexos del PPT a complimentar.

Tots els requeriments són imprescindibles.

En qualsevol lloc d'aquest plec en que s'anomeni una prestació que resulti ser propietària d'un fabricant cal entendre que s'acceptarà com equivalent qualsevol implementació de la prestació realitzada per qualsevol altre fabricant sempre que aportí les mateixes funcionalitats i característiques o millors.

En qualsevol lloc on s'anomeni una normativa estàndard cal entendre que també s'accepta com a vàlida una normativa posterior que actualitzi i millori la normativa indicada.

3 Pla de seguiment del contracte

3.1 Perfils en la coordinació del servei

- 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 la FGS a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.
 - Negociar possibles pròrroques 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, etc.
 - Nomenament d'un "**Responsable Tècnic del Servei**", encarregat de:
 - Planificació i coordinació del projecte d'instal·lació.
 - 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.
 - Realitzar la coordinació dels serveis associats en aquest contracte amb l'interlocutor tàctic i amb els tècnics de l'àrea de sistemes de la FGS.
 - 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 la FGS.

- 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, etc.
- La FGS definirà *interlocutors operatius*, un *interlocutor tàctic* i un *interlocutor estratègic* per a la coordinació del servei
 - Les principals responsabilitats dels *interlocutors operatius* seran:
 - La coordinació constant amb l'equip de control del contractista.
 - Les responsabilitats principals de *l'interlocutor tàctic* són:
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Coordinar-se amb l'interlocutor estratègic de la FGS.
 - Coordinar-se amb el Responsable Tècnic del contractista.
 - Acordar amb el Responsable Tècnic del Contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
 - Acordar els procediments d'escalat de problemes i assegurar la resolució de problemes no resolts mitjançant els canals normals.
 - Fer el seguiment i control regular dels nivells de servei pactats.
 - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de la FGS i la seva activitat.
 - Proporcionar canals de comunicació adients que permetin identificar i executar mesures per aconseguir millores contínues.
 - Les principals responsabilitats de *l'interlocutor estratègic* seran, sens perjudici de les que la llei i els plecs atribueixen al responsable del contracte:
 - Coordinar-se amb el Responsable Comercial del Contractista.
 - Definir, Coordinar i Dirigir l'Equip de Control del Servei de la FGS.
 - Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
 - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar el compliment dels SLAs.
 - Acordar canvis o millores en la prestació del servei i arribar a acords amb el Director del contracte del contractista sobre si els canvis i millores són canvis assumibles en el context del Contracte.
 - Gestionar la liquidació del Contracte.
 - Acordar amb el Responsable Comercial del Contracte del Contractista les mesures de la qualitat i els resultats, i controlar la prestació del servei d'acord amb elles.
 - Assegurar que el Contractista compleixi amb els requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat necessaris, realitzant quan calgui les oportunes auditories.

3.2 Pla de seguiment

- Confirmació del lliurament dels subministraments contractats.
- Coordinació de la instal·lació.
 - Interlocutors del servei per part de la FGS:

Inicialment els *interlocutors operatius* seran diferents tècnics de l'àrea de sistemes de la FGS, en funció dels diferents àmbits i processos implicats.

Inicialment *l'interlocutor tàctic* serà un coordinador de l'àrea de Sistemes del Departament d'Informàtica de la FGS.

Inicialment *l'interlocutor estratègic* serà el Cap de Sistemes del Departament d'Informàtica de la FGS.
 - Periodicitat de les reunions de coordinació:

En fase d'instal·lació, les reunions de coordinació seran amb periodicitat quinzenal.

En fase de manteniment no es preveuen reunions de seguiment.
- Validació de la instal·lació i signatura de l'acta de lliurament.
- En cas de dificultats en la resposta a peticions de garantia o de suport, gestió de les pertinents reclamacions.

Signatura,

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.*