

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DE LLICÈNCIES DEL SISTEMA CITRIX A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON

El present Plec de prescripcions tècniques conté la definició dels requeriments per la contractació del servei de suport en la plataforma de virtualització Citrix Virtual Apps and Desktops Advanced Edition.

Aquest entorn és un entorn crític que dona suport a diferents sistemes d'informació de l'hospital

REQUERIMENTS

Els productes requerits a aquest servei de suport són:

- Renovació del servei de Suport de fabricant Citrix Select Virtual Apps and Desktops Advanced Edition per les 150 llicències contractades per l'Hospital.
- Renovació del servei de suport de fabricant Citrix Select per la llicència Citrix Gateway Advanced VPX
- Bossa de 25 hores de suport de partner amb la certificació màxima de fabricant per peticions de millora de l'entorn.

Les condicions d'execució d'aquest servei seran, com a mínim les següents:

- El personal que realitzi les tasques haurà de disposar de la certificació adequada per part del fabricant Citrix.
- Els serveis es realitzaran majoritàriament en remot, tot i que es pot requerir que per determinades actuacions crítiques convenientment justificades es requereixi la presència física del Tècnic a les instal·lacions de l'Hospital.
- L'horari d'atenció d'incidències serà 24x7.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DE LLICÈNCIES DEL SISTEMA CITRIX A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON

- L'horari d'atenció de consultes serà de dilluns a divendres laborables de 9:00h a 18:00h.
- Es requereixen serveis de Suport correctiu per problemes de la infraestructura, escalant en cas necessari el problema al fabricant, fins la seva resolució, tant sigui de forma definitiva com provisional (workaround)
- Es requereixen serveis de suport evolutiu per implementar, sota demanda de l'àrea de Servei TIC o per recomanació del fabricant o de l'adjudicatari, noves versions dels programaris o actualitzacions de seguretat o de correcció d'errors.
- Les accions, siguin correctives o evolutives, quedaran degudament documentades i traspassades a l'equip intern de Servei TIC de l'Hospital.

CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari es compromet a mantenir la confidencialitat de totes les dades relatives al servei, en especial les contrasenyes, configuracions, tipus de programari, versions i arquitectura dels sistemes.

Barcelona, 12 de setembre de 2025

Sergi Jufresa Madroñal

Subdirector TIC

Susanna Aussó Trias

Directora de Sistemes d'Informació