



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

EXPEDIENT.- OBE 25/568

1. Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació del subministrament de llicències SAP per a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

2. Requeriments licitador

Es requereix la certificació SAP Partner Center of Expertise (PCOE). Aquest requeriment no aplica si el licitador és directament el fabricant de les llicències.

Si s'ofereix via la modalitat "var-d" l'empresa que efectuarà directament la part de les funcions delegades pel fabricant serà necessàriament l'empresa propietària de la certificació PCOE.

3. Característiques tècniques

Es contracta el subministrament d'uns productes amb el seu suport ofert pel fabricant de la solució, dels quals el licitador en pot ser o no el fabricant.

Les llicències per a les que cal contractar la subscripció són les següents:

Instal·lació	SD	Date		
205322	10142674	11/12/2000	mySAP.com Category 1 User	3
			SAP Business Suite Professional	30
			SAP Business Suite Ltd Professional	717
			SAP Payroll Processing	3.000
			SAP Patient Mgmt Solution f. Switzerland	1
			Environment, Health & Safety	1
205322	10237033	1/4/2003	SAP Business Suite Ltd Professional	30
205322	10372488	2/10/2006	Oracle DB	1
			SAP NetWeaver PI Base Engine	1
205322	10430231	29/12/2007	SAP Solution Manager	1
			SAP Payroll Processing	1.500
205322	11348246	24/12/2014	Siemens i.s.h.med from SAP: Nursing	1
205322	11956480	31/3/2016	SAP Solution Manager Enterprise Edition	2
			SAP Employee User	317
			SAP Real Estate Mgmt- Resident Prop Mgmt	1
			Cerner i.s.h. med User	1.225
			Cerner i.s.h.med f SAP, bas med rec bund	21
			Cerner i.s.h.med f SAP, adv med rec bun	21
			Cerner i.s.h.med f SAP, special surg bun	21
205322	12455505	28.04.2017	SAP Document Compliance, on-prem edition	1

205322	1000167258	26/10/2023	Bussines Suite Employee (usuaris)	1.828
			Payrol Processing (blocs de 500 empleats)	2
			Cerner i.s.h. Med User (usuaris)	1.956
			SAP Doc and Reporting Compliance, ERP (blocs de 5000 docs)	1

982878	10480848	30/6/2008	SAP Patient Mgmt Solution f. Switzerland	213.646
			SAP Solution Manager	1
			SAP Solution Manager Enterprise Edition	1
982878	11202034	7/3/2014	Siemens i.s.h.med from SAP: Medication	1

982878	11074142	30/6/2008	SAP Business Suite Employee	650
			SAP Solution Manager	1
982878	11074144	31/3/2010	SAP Business Suite Employee	120
982878	11074151	20/12/2010	SAP Business Suite Employee	753

982878	11180501	17/9/2012	SAP BI Limited User	15
			BA&T SAP BOObj Web Intelligence (user)	30
			BA&T SAP BOObj Bus Intell Platform (user)	30
982878	11180508	26/9/2013	BA&T SAP BOObj Bus Intell Platform (user)	6
			BA&T SAP BOObj Bus Intell Platform (CS)	1
			BA&T SAP BOObj Web Intelligence (user)	6
			BA&T SAP BOObj Web Intelligence (CS)	1

Les condicions són les que ofereix el fabricant, “SAP Enterprise Support”:

- Dret a les noves versions
- Dret a paquets de suport
- Dret a actualitzacions tecnològiques
- Accés al codi font
- Correccions destinades a adaptar la funcionalitat existent als canvis legals i reglaments vigents
- Suport en la gestió de canvis, com ara canvis de configuració i implantació d’actualitzacions
- Suport remot
- Transferència tecnològica
- Anàlisi de canvis, detectant les implicacions derivades de les modificacions ja implantades
- Accés a la base de dades de suport, SAP Marketplace, SAP Notes, SAP Note Assistant, SAP Solution Manager EE
- Resolució d’incidències

Es permet tant el model de servei directe del fabricant “sap-d” com el model “var-d” en el que el fabricant delega una part de les funcions en el partner. Això sí, totes les llicències s’han de proporcionar via el mateix model.

Si s’ofereix via la modalitat “var-d” les condicions i els requeriments de SLAs són els mateixos que proporciona el fabricant.

Els SLAs que ofereix el fabricant i que es requereixen són:

- Temps de resposta de 60 minuts en horari 24x7, per incidències de prioritat molt alta; 4 hores en horari 24x7 per incidències de prioritat alta, 8 hores en horari 10x5 per incidències de prioritat mitja, i 16 hores en horari 10x5 per incidències de prioritat baixa.

- Esforç continuat (en horari 24x7 en cas d'incidències amb prioritat molt alta o alta; i en horari 10x5 en cas d'incidències amb prioritat mitja o baixa) fins a la detecció i la resolució de la causa.

El pla de seguiment del contracte aplicarà el model descrit a l'apartat "pla de seguiment de contractes de subministrament" d'aquest plec.

4. Pla de seguiment dels contractes que inclouen serveis

4.1. Configuració

El pla de seguiment del contracte aplicarà amb la següent configuració inicial:

Interlocutor tàctic per part de la FGS	Un cap d'aplicacions
Interlocutors operatius	Personal Informàtica
Periodicitat de les reunions de coordinació en fase d'implementació	Quinzenal
Periodicitat de les reunions de seguiment en fase de manteniment	Semestral

4.2. Interlocutors:

- 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.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Negociar possibles 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, informes, 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 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, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...
- La FGS definirà *interlocutors operatius*, i un *interlocutor tàctic* per a la coordinació del servei:
 - Definició d' *interlocutors operatius*. Les seves principals responsabilitats seran:
 - La coordinació constant amb el contractista.
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Definició d'un *interlocutor tàctic*. 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 compromisos i dels nivells de servei pactats.
 - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de la FGS i la seva activitat.
 - Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
 - Acordar possibles pròrrogues del contracte.

4.3. Coordinació i seguiment:

El seguiment del contracte es divideix de manera fonamental en dues fases: fase implantació, i fase de manteniment.

- Pel que fa a la fase d'implementació el contracte inclourà els següents nivells de coordinació:
 - Validació amb la FGS del pla d'implantació, corregint el licitador els aspectes que la FGS demani modificar.
 - Reunions de seguiment de l'execució dels plans d'implantació.
 - En aquestes reunions hi participaran, com a mínim, el responsable comercial i el responsable tècnic del licitador i el responsable tàctic de la FGS.
 - Qualsevol de les parts podrà convocar reunions addicionals "ad hoc" sempre que les consideri necessàries.
 - En aquestes reunions es coordina:
 - Revisió de l'avanç.

- Gestió de les dificultats.
 - Revisió de la qualitat del projecte.
 - Coordinació de les proves prèvies a la posada en funcionament.
 - Coordinació de la posada en funcionament.
 - Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.
- Aquest procés d'implementació es pot veure molt simplificat si el contractista és el mateix que ha prestat el servei en el període anterior.
- Pel que fa als processos de manteniment el model de seguiment del servei inclourà 2 nivells diferents de coordinació:
 - *Reunions periòdiques ordinàries*, amb enfoc tàctic i estratègic:
 - Participació, com a mínim, de:
 - Responsable comercial del contracte
 - Responsable tècnic del contracte
 - Interlocutor tàctic de la FGS
 - Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
 - El licitador presentarà 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 fora del termini SLA
 - Problemes puntuals
 - Queixes pendents de resoldre

En cas de dificultats, qualsevol de les parts podrà demanar la realització de reunions de coordinació extraordinàries.

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 contracte 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 24 octubre del 2025.

Nacho Nieto

Director de Sistemes d'Informació

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.*