

PLEC TÈCNIC DE LA CONTRACTACIÓ DEL MANTENIMENT DE SERVIDORS ORACLE PER A L'INSTITUT CATALÀ D'ONCOLOGIA (NSP-2025-11)

1. Introducció

En aquest document es detallen les característiques tècniques per proporcionar el suport proactiu i manteniment correctiu de l'entorn de servidors d'ORACLE del Institut Català d'Oncologia (ICO).

2. Objecte del contracte

L'objecte del present Plec és la definició de les prestacions de manteniment dels servidors per tal de garantir la continuïtat del funcionament i llur durabilitat, mitjançant el suport proactiu i manteniment correctiu de l'entorn del fabricant ORACLE a l'ICO.

S'adjunta el detall dels equips sobre els que es farà el manteniment al document Annex I.

El manteniment del servidor SPARC T4-4 inclòs a l'Annex I serà requerit de forma segura durant el primer any del contracte. No obstant això, el seu manteniment durant el segon any resta condicionat a la seva continuïtat operativa.

En cas que l'equip no formi part activa de la infraestructura, aquest servei no serà requerit i no generarà cap dret a compensació econòmica per part de l'adjudicatari, segons s'ha indicat a l'informe de necessitats de la present licitació.

Aquesta prestació, doncs, tindrà caràcter condicional, i es deixarà de prestar el manteniment del servidor indicat mitjançant notificació formal per part de l'ICO amb una antelació mínima de dos mesos respecte a l'inici del segon any, sempre que sigui possible.

3. Requeriments Tècnics.

Per tots els productes recollits a l'Annex I al present plec, es requereix un servei de suport amb les característiques que es relacionen als apartats 3.1, 3.2, 3.3 i 3.4.



El manteniment requerit inclourà tots els components hardware inclosos als servidors, així com tot el software associat al hardware i sistema operatiu:

- Suport estès per Sistemes Solaris 11 i superiors.
- Suport de futures actualitzacions de S.O.

En l'actualitat, els equips es troben ubicats al CPD de l'Hospital Duran i Reynals ubicat a Avinguda de la Gran Via de l'Hospitalet, 199, 08908 L'Hospitalet de Llobregat, Barcelona i el CPD de l'Hospital Germans Tries i Pujol a Carretera de Canyet, s/n, 08916 Badalona, Barcelona.

L'ICO es reserva el dret de traslladar a un altre centre, dins de Catalunya, notificant al contractista la nova ubicació.

3.1 Serveis proactius

El manteniment preventiu es realitzarà d'acord amb les especificacions següents, entenent com a manteniment preventiu les anàlisis i activitats que es realitzin en previsió d'una possible incidència en el sistema, abans que aquesta succeeixi, incloses en aquest apartat les consultes tècniques que l'ICO sol·liciti:

- **Suport de primer nivell:** consistent en l'assistència de l'adjudicatari per al diagnòstic i la detecció de fallades per part del departament de suport tècnic de l'ICO
- **Suport de segon nivell:** consistent en la participació directa del suport tècnic i dels enginyers de desenvolupament de l'adjudicatari fabricant, resoldran o els problemes que no s'hagin pogut solucionar al primer nivell de suport.

L'adjudicatari haurà de facilitar suport remot, tant telefònic com per mitjans electrònics, que permeti seguiment del suport així com autoajuda.

- Els treballs d'actualització es realitzaran per personal tècnic de l'ICO o qui aquesta designi, sempre amb la guia supervisada i aprovada per part de l'adjudicatari, i aquest és el responsable de la guia de treball per a aquesta actualització. Per tant, l'horari d'actualització sempre serà el que acordi l'ICO.
- L'adjudicatari haurà d'informar l'ICO de les possibles fallades (Bugs), proposant un pla d'acció, en cas que aquest pugui estar afectat
- Recomanacions de modificació de sistema
- Assistència a les peticions de servei les 24 hores del dia i 7 dies a la setmana (24 x 7).
- Accés a My Oracle Support (sistema de suport al client basat a la web 24 x 7), inclosa la possibilitat de registrar peticions de servei en línia.
- Certificació de maquinari.



- Actualitzacions de programes, pegats, correccions, pegats de seguretat i alertes de seguretat per a programari de sistema operatiu i programari integrat.
- Actualitzacions de pegats crítiques per al programari de sistema operatiu d'Oracle Solaris.

Així mateix, dins dels serveis proactius, el licitador proporcionarà l'actualització del firmware de tots els components per tal que funcionin les últimes versions de hardware.

3.2 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu inclou l'esmena o reparació d'avaries o funcionament defectuós, d'acord amb les especificacions següents:

- Implica reparar, o reemplaçar si cal, els components o parts afectades del maquinari que impedeixin el funcionament correcte de l'equip. És obligació de l'adjudicatari deixar el maquinari en funcionament perfecte, amb reposició de la informació, en cas que l'ICO ho consideri viable i necessari.
 - La notificació d'avaria es pot fer durant les vint-i-quatre hores del dia, tots els dies de vigència del contracte (servei 24x7).
 - Les incidències registrades es classificaran segons els graus següents
- **Nivell 1. Severitat Alta.** Impossibilitat de treballar amb el recurs. Pèrdua del 100% de la funcionalitat. Repetició d'una incidència de severitat mitjana
 - **Nivell 2. Severitat Mitjana.** Dificultat per treballar normalment amb recurs. Pèrdua parcial de la funcionalitat. Repetició d'una incidència de severitat
 - **Nivell 3. Severitat Baixa.** Degradació esporàdica de la funcionalitat.
 - **Nivell 4.** Sol·licitud d'informació, millora o aclariment de la documentació relativa al programari, però el funcionament no es veu afectat. No hi ha pèrdua de servei

Es defineix el següent **nivell de suport**, segons s'especifica a continuació:

- **Marc de cobertura:**
 - *Horari de cobertura de suport:* 7x24 tots els dies de permanència del contracte.
 - *Recepció de casos:*



- Per via telemàtica les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, durant el període de vigència del contracte.
- Per via telefònica les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, durant el període de vigència del contracte.
- Temps de resposta i temps de resolució:

L'adjudicatari proporcionarà la seva assistència tècnica en el termini màxim de quatre hores

Temps de resposta telefònica

Criticitat	Temps de resposta
Nivell 1	1 hora
Nivell 2	2 hores
Nivell 3	4 hores
Nivell 4	4 hores

Temps de resposta in situ

Criticitat	Temps de resposta
Nivell 1	2 hores
Nivell 2	4 hores (*)
Nivell 3	Següent dia laborable o segon ho acordat per les dues parts (*)
Nivell 4	Següent dia laborable o segon ho acordat per les dues parts (*)

(*) Aquest temps de resposta in situ serà durant l'horari laboral

El temps de resposta es computarà de la manera següent:

- Per a incidències de nivell 1 s'establirà una solució definitiva o alternativa en un termini màxim de 24 hores.
- Per a les incidències de nivell 2 s'establirà una solució definitiva o alternativa en un termini màxim d'una setmana.
- Per a les incidències de Nivell 3 s'establirà una solució definitiva o alternativa de 30 dies, sempre que la incidència no es repeteixi, que es computaria com a incidència de Nivell 2, tal com s'indica anteriorment.

Anàlisi i resolució del problema:

- L'adjudicatari del servei ha d'oferir suport correctiu per solucionar els problemes dels productes de maquinari i programari associat a aquests, detallats a l'Annex del present plec. Així mateix, ha d'oferir suport per ajudar a identificar i detectar els problemes difícils de



reproduir. A més, ha d'assistir en l'ús i l'ajust dels paràmetres de configuració d'aquests

- L'adjudicatari es compromet a facilitar a l'ICO les instruccions necessàries, així com les operacions i els manuals d'utilització, als quals estan sotmesos els productes per al seu ús i operativitat correctes.
- Peticions de Servei Automàtiques (ASR): L'adjudicatari ha de proporcionar la possibilitat que els productes tinguin la capacitat d'iniciar de forma automàtica una petició de servei quan es produeixen certs problemes de maquinari i enviïn a Oracle la informació de la incidència de forma proactiva.

3.3 Actualitzacions

El adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat, sense cost addicional, de noves versions i/o revisions dels productes software objecte del contracte i els associats al hardware objecte del contracte, en un termini màxim de tres mesos a partir del seu alliberament,

3.4 Reemplaçament de peces del hardware

En cas com a conseqüència d'una incidència o mal funcionament calgui el reemplaçament d'una peça de hardware, l'adjudicatari enviarà la peça de reemplaçament corresponent a l'ICO i desplegarà els esforços necessaris per complir els objectius de resposta in situ així com la resolució de les incidències que se'n derivin d'aquesta necessitat de reemplaçament.

4. Protecció de dades

L'adjudicatari haurà de complir amb la legislació vigent en l'àmbit de la protecció de dades de pacients i professionals (RGPD):

En virtut del que estableix la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal, l'ICO permetrà a l'adjudicatari del concurs que pugui accedir a les dades de caràcter personal titularitat de l'ICO, amb la finalitat que pugui realitzar-ne el servei.

L'adjudicatari s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal i garantia de drets digitals, normativa reglamentària i qualsevol norma que els pugui desenvolupar i/o substituir, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del contracte.

La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis derivats de l'adjudicació, que corresponen a l'ICO, té caràcter confidencial i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport; per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa de l'acord, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte del concurs.



L'adjudicatari reconeix que les dades personals que són de la titularitat de l'ICO, i es compromet a utilitzar-les amb l'única i exclusiva finalitat de prestar els serveis encarregats. L'adjudicatari es compromet, d'acord amb el que disposa la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, a tractar les dades conforme a les instruccions de l'ICO per a l'estricta prestació dels serveis; a no aplicar o utilitzar les dades personals que provenguin dels fitxers titularitat de l'ICO amb una finalitat diferent a la d'aquest acord i a no comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.

Les dades personals que es contenen en els fitxers titularitat l'ICO quedaran durant tot el temps de prestació del servei emparades sota el que estableix el present Plec Tècnic.

L'adjudicatari es compromet a adoptar les mesures necessàries d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les dades personals que provenen dels fitxers de titularitat de l'ICO i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, ja provenguin de l'acció humana o del medi físic o natural. El nivell de les mesures de seguretat a implantar, atenent a les dades objecte del tractament, és el que determini la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal..

Així mateix l'adjudicatari s'obliga a informar als seus empleats i col·laboradors sobre les seves obligacions en el tractament de les dades a les quals tinguin accés de l'ICO, fent-se l'adjudicatari del tractament responsable de la seva actuació.

5. Prevenció de Riscos Laborals

D'acord amb el que es regula al RD 171/2004, la coordinació empresarial ha d'existir sempre que qualsevol treballador ja sigui autònom o per compte aliena d'altre empresa, vingui a l'ICO a desenvolupar un servei prèviament contractat ja sigui supeditat a un contracte administratiu o no.

6. Seguiment de la Qualitat. Penalitats

El contractista estarà subjecte al següent règim de penalitzacions (no acumulables entre si com a conseqüència d'un mateix fet):

- Qualsevol situació de limitacions significatives a la disposició del sistema, crítica, de durada superior a un dia laborable i imputable al contractista, serà motiu de penalització amb un import de l'2% del contracte per cada dia de demora.



Com a norma general, no s'imposaran les penalitzacions en els indicadors quan:

- Existeixin situacions extraordinàries que portin a alteracions que desvirtuïn la mitja.
- Que la raó de la desviació es degui a components que no estan sota la responsabilitat de l'adjudicatari.

Magí Piulachs Núñez

Responsable de Sistemes, Serveis Informàtics de l'ICO

Signatura digital



ANNEX I

Maquinari que requereix manteniment 24x7, 4 hores de resposta

CSI	Model	Numero Sèrie
18828836	SPARC T4-4 server	1248BDY9ED
22673228	SPARC S7-2L server	1946NM600DF
	SPARC S7-2L server	1946NM600C
22673214	Oracle Solaris Cluster, Enterprise Edition - Processor Perpetual	

El manteniment dels equips descrits a l'Annex I es prestarà durant tota la vigència del contracte, excepte el corresponent al servidor SPARC T4-4, que podrà ser exclòs el segon any segons la seva situació operativa, de conformitat amb l'objecte i condicions del contracte.

