

Plec de clàusules tècniques per a la contractació del servei de gestió, operació i manteniment de la infraestructura de seguretat perimetral i del WIFI corporativa del Parc Sanitari Pere Virgili

Expedient 26-297

Índex

1	Antecedents	2
2	Objecte del contracte	3
3	Descripció de la situació actual.....	4
3.1	Ubicacions	4
3.2	Infraestructures de suport	5
3.3	Xarxa de dades multiservei.....	6
4	Descripció del servei	7
4.1	Lot 1 – Gestió dels firewalls Fortinet	7
4.2	Lot 2 – Gestió infraestructura Wi-Fi Huawei.....	8
5	Requeriments generals	9
5.1	Actitud proactiva	9
5.2	Model de relació	9
5.2.1	Perfils del Parc Sanitari Pere Virgili	10
5.2.2	Perfils de l'adjudicatari	11
5.3	Òrgans de gestió	13
5.3.1	Comitè de direcció	13
5.4	Informes i Lliurables.....	14
5.4.1	Informe setmanal	14
5.4.2	Informe Comitè de Direcció.....	14
5.4.3	Informe anual de tendències tecnològiques i estratègiques	14
5.5	Adequació permanent a les necessitats.....	15
5.6	Pla de formació.....	15
5.7	Condicions de la prestació del servei.....	15
5.7.1	Gestió incidències, evolutius i suport	15
5.7.2	Horari de prestació del servei	15
5.7.3	Eina de gestió tiqueting (ITSM)	15
5.7.4	Canals de comunicació	16
5.7.5	Ubicació física del servei.....	16
6	Execució del projecte	17
6.1	Requeriments d'execució.....	18
7	Acords de Nivell de Servei (ANS)	19
7.1	Incompliments	19
7.2	Penalitzacions	20
7.3	Condicions de garantia	Error! No s'ha definit el marcador.
8	Altres consideracions	21
8.1	Presentació de la documentació	21
8.2	Esquema Nacional de Seguretat	21

1 Antecedents

L'activitat principal del Parc Sanitari Pere Virgili, en endavant PSPV, és la prestació de serveis assistencials, d'investigació i docència. Addicionalment a aquesta activitat també es realitza la gestió de suport a d'altres serveis assistencials i a entitats de l'entorn sanitari ubicades al Parc, així com la gestió dels immobles i instal·lacions en el recinte. En l'any 2018 es va traspasar la gestió d'Atenció Primària del PAMEM que consta de 3 centres d'atenció primària i un CUAP.

Segons es reflecteix en la definició pròpia de l'empresa, els objectius a assolir són:

- Gestionar els edificis i les instal·lacions del recinte i, a aquest efecte, pactar els negocis jurídics que escaiguin a fi i efecte de possibilitat que tercers hi puguin realitzar les activitats que siguin d'interès del Servei català de la Salut, sense més limitacions que les establertes en les normes de patrimoni de la Generalitat de Catalunya i al Pla Especial d'Ordenació del recinte de l'antic Hospital Militar de Barcelona.
- Prestar serveis d'atenció sanitària i de salut mental, com també de promoció de la salut, prevenció de la malaltia i atenció sociosanitària a la població.
- L'execució de programes institucionals en matèria de protecció de la salut, prevenció de la malaltia, assistència sanitària i sociosanitària i rehabilitació.
- La prestació, en el seu cas, i la gestió de serveis de suport a d'altres serveis assistencials.
- Desenvolupar programes d'investigació en l'àmbit de la salut i col·laborar amb la universitat i la resta d'institucions competents en matèria de docència i recerca.
- Desenvolupar totes les actuacions necessàries per al compliment dels seus objectius, com també les actuacions en relació amb les funcions esmentades anteriorment que li siguin encomanades.

2 Objecte del contracte

L'objecte de la present licitació és la contractació de serveis tècnics gestionats, estructurats en dos lots independents, per garantir l'operació, manteniment, suport especialitzat 24x7 i la renovació del suport de fabricant de determinades infraestructures crítiques de comunicacions del Parc Sanitari Pere Virgili (PSPV), en un entorn assistencial crític.

El contracte es divideix en els lots següents:

- LOT 1 – Servei de gestió, operació i manteniment de la infraestructura de seguretat perimetral i de xarxa a nivell 3, que proporciona segmentació, control del trànsit i protecció de les comunicacions, basada en dispositius Fortinet, incloent la renovació del suport del fabricant.
- LOT 2 – Servei de gestió, operació i manteniment de la infraestructura Wi-Fi corporativa, incloent els punts d'accés, el manteniment associat i la plataforma de gestió en núvol del fabricant Huawei.

3 Descripció de la situació actual

El present capítol detalla la situació actual de les xarxes LAN i del PSPV.

3.1 Ubicacions

El PSPV es distribueix en els següents edificis:

- ✓ Recinte principal, situat al carrer d'Esteve Terradas, 30, 08023 Barcelona, i format pels següents edificis:
 - Gregal
 - Hosteleria
 - Llevant
 - Mestral
 - Montseny
 - Porteria
 - Pedraforca
 - Puigmal
 - Tramuntana
 - Xaloc

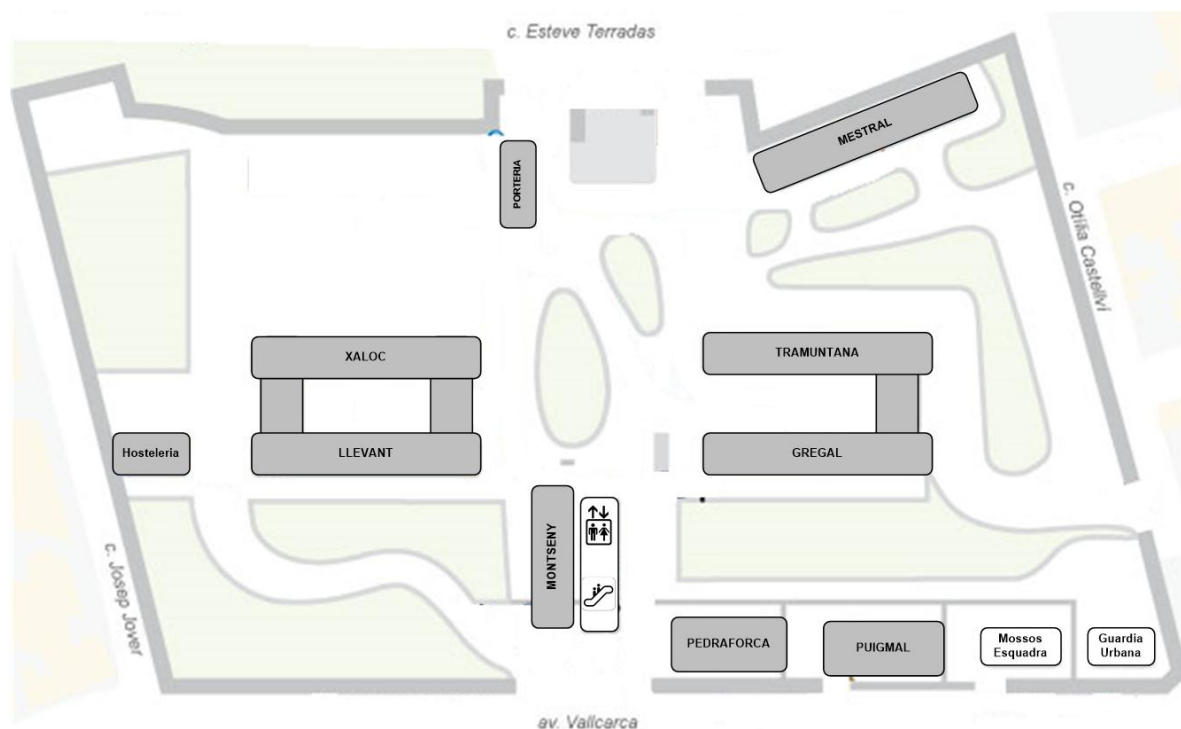


Figura 1 – Distribució física recinte del PSPV

- ✓ Atenció Primària / Consultes Externes:
 - CAP Barceloneta, situat al carrer Passeig Marítim de la Barceloneta, 25 08003 Barcelona.
 - CAP Larrard / CUAP Gràcia, situat al carrer Larrard, 1 08024 Barcelona.
 - CAP Vila Olímpica, situat al carrer Joan Miró, 17 08005 Barcelona.
 - Consultes Externes Hospital de l'Esperança, situat al carrer Passatge Sant Josep de la Muntanya, 12 08024 Barcelona.

3.2 Infraestructures de suport

Respecte a la ubicació de CPD's, la infraestructura bàsica de suport del PSPV es caracteritza per:

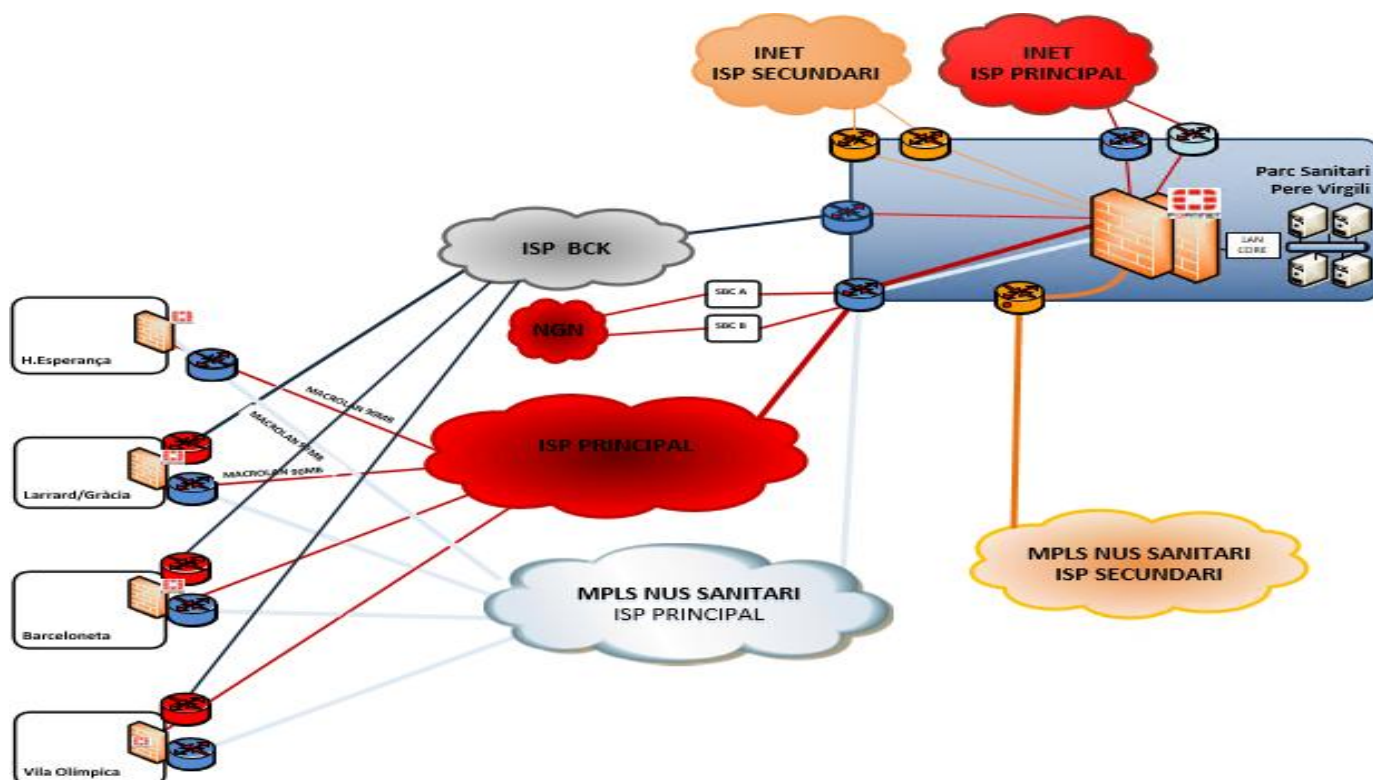
- ✓ El PSPV disposa de dos CPDs, al recinte d'Esteve Terradas, que centralitzen les comunicacions i sistemes d'informació, tant del recinte com dels centres d'Atenció Primària (CAPs i CCEE).
- ✓ CPD Principal a l'edifici Montseny.
- ✓ CPD Secundari a l'edifici Tramuntana.

3.3 Xarxa de dades multiservei

El PSPV disposa d'una xarxa de dades corporativa que garanteix la interconnexió segura i eficient entre tots els seus centres, així com la connectivitat amb els CPDs del PSPV, que centralitzen tant les comunicacions cap a l'exterior com l'accés als sistemes d'informació corporatius.

Totes les connexions, tant les sortides a l'exterior com la connectivitat dels diferents CAPs amb els CPDs, es realitzen mitjançant una arquitectura SD-WAN, que permet una gestió òptima del trànsit, major disponibilitat i seguretat.

Així mateix, a través de la xarxa dels CPDs s'estableix la connexió amb el Nus Sanitari i, mitjançant aquest, amb les aplicacions assistencials, així com amb els centres i laboratoris de referència.



4 Descripció del servei

4.1 Lot 1 – Gestió dels firewalls Fortinet

L'adjudicatari del LOT 1 haurà de prestar els serveis de gestió integral, operació, manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la infraestructura de seguretat perimetral i de xarxa a nivell 3, que proporciona segmentació, control del trànsit i protecció de les comunicacions, basada en dispositius Fortinet, incloent la renovació del suport del fabricant.

El servei inclourà, com a mínim:

- Operació i administració dels dispositius firewall.
- Gestió de polítiques de seguretat, regles de tallafoc, NAT, VPN, Routing i serveis associats.
- Revisió tècnica anual de les polítiques de seguretat dels firewall, amb avaluació conjunta de la seva vigència i necessitat de modificació o eliminació.
- Monitorització proactiva 24x7 de l'estat, capacitat i seguretat dels dispositius.
- Gestió d'incidències i peticions, amb escalat al fabricant quan sigui necessari.
- Aplicació d'actualitzacions de firmware i signatures de seguretat.
- Coordinació i gestió de vulnerabilitats i alertes de seguretat.
- Elaboració d'informes de seguretat i estat del servei.
- Renovació i gestió del suport oficial del fabricant Fortinet durant tota la vigència del contracte.

Els dispositius i serveis de fabricant inclosos en l'abast del LOT 1 són els següents:

- FortiGate-601E amb 1 Year Enterprise Protection (IPS, AI-based Inline Malware Prevention, DLP, App Control, Adv Malware Protection, URL/DNS/Video Filtering, Anti-spam, Attack Surface Security, Converter Svc, FortiCare Premium):
 - Número de sèrie: FG6H1ETB22903267.
 - Número de sèrie: FG6H1ETB22903201.
- FortiGate-61F amb 1 Year FortiCare Premium Support:
 - Número de sèrie: FGT61FTK23018001.
 - Número de sèrie: FGT61FTK23017952.
 - Número de sèrie: FGT61FTK23016848.
- FortiGate-40F amb 1 Year FortiCare Premium Support:
 - Número de sèrie: FGT40FTK2309AYUU.
- FortiGuard AI-based Sandbox Service, DLP.
- FortiAnalyzer 40 GB/Day Appliance ubicat en la infraestructura de virtualització local.

4.2 Lot 2 – Gestió infraestructura Wi-Fi Huawei

L'adjudicatari del LOT 2 haurà de prestar els serveis de gestió integral, operació, manteniment preventiu, correctiu i evolutiu de la infraestructura Wi-Fi corporativa del PSPV, basada en tecnologia Huawei, incloent la plataforma de gestió en núvol.

El servei inclourà, com a mínim:

- Gestió i administració de la plataforma cloud de control Wi-Fi.
- Operació i monitorització proactiva 24x7 dels punts d'accés.
- Gestió de configuracions, SSID, polítiques de seguretat i qualitat de servei.
- Gestió d'incidències i peticions, amb escalat al fabricant quan sigui necessari.
- Manteniment preventiu i correctiu dels dispositius.
- Coordinació d'actualitzacions de firmware i millores funcionals.
- Elaboració d'informes de rendiment, cobertura i qualitat del servei.

L'abast del LOT 2 inclou els dispositius i serveis següents:

1. Punts d'accés Wi-Fi:
 - 65 punts d'accés AirEngine 5760-51
 - 115 punts d'accés AirEngine 5761-11
2. Manteniment associat:
 - 65 serveis de manteniment AirEngine 5760-51 Co-Care
 - 115 serveis de manteniment AirEngine 5761-11 Co-Care
3. Plataforma de gestió:
 - Llicències de la plataforma cloud de gestió Wi-Fi Huawei
 - Serveis gestionats 24x7

5 Requeriments generals

Els requeriments generals descrits en aquest plec seran d'aplicació a ambdós lots, amb independència de la tecnologia específica associada a cadascun.

Adicionalment als requeriments de cada servei, hi ha un conjunt de requeriments, vinculats no tant a les tecnologies sinó als serveis associats, que són comuns a tots els serveis, i que l'empresa contractista haurà de satisfer segons la següent relació de requeriments:

5.1 Actitud proactiva

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part del proveïdor seleccionat, és a dir, es desitja que el proveïdor seleccionat sigui un veritable soci tecnològic del PSPV. Això implica, entre d'altres:

- Informar als responsables que es designin per part del PSPV de nous serveis que puguin ser d'interès o adients a les seves necessitats.
- Facilitar els requisits per a la electrificació, comunicació entre sistemes, integracions o altres aspectes no contemplats en el present document i que són requisit per a la posada en marxa dels elements i serveis contemplats.
- Facilitar la informació necessària per a la resolució d'incidències en sistemes de tercers que interactuïn amb l'equipament subministrat.
- Facilitar els requeriments a tercers per a la posada en marxa dels elements i serveis previstos.
- Facilitar al personal del PSPV la transferència del coneixement de la instal·lació i l'entorn tecnològic.

5.2 Model de relació

L'empresa contractista i el PSPV constituïran, com a mínim, un Comitè de Direcció i un Comitè de Seguiment. Totes les decisions adoptades per ambdós comitès seran d'obligat compliment per part de l'empresa contractista i del PSPV, vetllant pel correcte compliment del contracte i facilitant la presa de decisions d'alt nivell.

S'ha de considerar que és molt possible que s'hagin de realitzar desplaçaments a PSPV per part de l'equip de projecte del licitador, per a temes relacionats amb les diferents fases del projecte.

El licitador aportarà els mitjans tècnics que requereixi el seu equip de projecte per a poder realitzar les tasques necessàries durant el projecte (portàtil, telèfon mòbil, etc.).

Les despeses de desplaçament o dietes seran a càrrec del proveïdor, i s'hauran d'incloure dins del preu final de la licitació.

5.2.1 Perfils del Parc Sanitari Pere Virgili

En general per part del **PSPV** els membres i les seves funcions seran:

Cap de projecte ocupat per Direcció d'Organització i Comunicació (responsable del contracte).

- Gestionar el contracte amb l'empresa contractista.
- Coordinar-se amb la direcció funcional, el coordinador del projecte i l'equip de treball del PSPV.
- Acordar amb el responsable del projecte de l'empresa contractista les mesures de qualitat i resultats, i controlar la prestació del servei d'acord amb elles.
- Acordar amb el director del servei de l'empresa 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 resoltos mitjançant els canals normals.
- Assegurar que el contractista compleixi amb els requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat necessaris, realitzant quan sigui necessari les oportunes auditories.
- Revisió del compliment dels compromisos acordats en sessions anteriors

Coordinador del projecte, ocupat per Cap de Sistemes, Comunicacions i Ciberseguretat.

- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb el funcionament i la utilització concreta dels serveis a migrar al PSPV.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.
- Realitzar el seguiment i control regular de la consecució d'objectius.
- Realitzar un seguiment detallat de l'execució de les tasques planificades i el calendari previst.
- Proporcionar canals de comunicació adequats que permetin dur a terme les tasques necessàries per al projecte, tant amb els usuaris com amb les altres àrees del PSPV.

Tècnics àrea TIC:

- Realitzar un seguiment detallat de l'execució de les tasques planificades.
- Realitzar el seguiment i control regular de la consecució d'objectius.
- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb el funcionament i la utilització concreta dels serveis a migrar al PSPV.
- Proporcionar canals de comunicació adequats que permetin dur a terme les tasques necessàries per al projecte, tant amb els usuaris com amb les altres àrees del PSPV.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.

5.2.2 Perfils de l'adjudicatari

Per part de l'**empresa contractista** els perfils que es requereixen són:

Responsable del projecte

- Es requereix:
 - o Certificació del Fabricant.
 - o Enginyeria superior.
 - o Gestió de projectes.
 - o Experiència mínima demostrable de 5 anys en tasques similars.
- Les seves funcions són:
 - o Assegurar que l'empresa contractista compleixi les seves obligacions contractuals.
 - o Assegurar el compliment d'objectius i ANS.
 - o Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i la gestió del contracte.
 - o Escalar assumptes a la direcció de l'empresa contractista quan sigui necessari.
 - o Donar suport a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicionals i canvis d'abast davant del PSPV.
 - o Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques de contracte.
 - o Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o compatibilitat que pogués sorgir.
 - o Realitzar la coordinació efectiva amb el responsable de l'equip de treball de l'empresa contractista.

Cap de projecte i responsable de l'equip de treball, per part de l'adjudicatari.

Serà el màxim responsable del procés d'implantació per una banda i de garantir la correcta prestació del servei de suport i manteniment per l'altra, i realitzarà com a mínim les següents tasques:

- Es requereix:
 - o Enginyeria tècnica.
 - o Certificació del Fabricant.
 - o Gestió i implantació de projectes similars.
 - o Experiència mínima demostrable de 3 anys en tasques similars.
- Les seves funcions són:
 - o Liderar el projecte.
 - o Interlocució i coordinació amb la direcció de projecte del PSPV.
 - o Planificació i seguiment de la implantació.
 - o Elaboració i entrega d'actes de les reunions de seguiment d'implantació.
 - o Garantir que la prestació del servei es realitza complint amb els paràmetres establerts en el present concurs.
 - o Gestió dels equips de treball.
 - o Gestió dels riscos detectats així com la presentació del pla de mitigació dels mateixos.

- Detecció d'oportunitats de millora.
- Entrega de documentació final d'implantació.
- Entrega d'informes de prestació del servei.
- Aquest recurs haurà de disposar de titulació universitària en enginyeria.
- Aquest recurs haurà de disposar de la certificació ITIL Foundation, valorable certificacions superiors.

Responsable de l'equip de treball

- Es requereix:
 - Certificació del Fabricant.
 - Gestió i implantació de projectes similars.
 - Experiència mínima demostrable de 3 anys en tasques similars.
- Les seves funcions són:
 - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat pel client.
 - Gestionar la provisió del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats.
 - Actuar com a referent de l'empresa contractista per a facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la provisió 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.
 - Realitzar la coordinació amb el Coordinador del projecte del PSPV.
 - 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.
 - Assegurar la provisió del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats.
 - Promoure sessions de treball per facilitar la comunicació amb l'equip de control del servei del PSPV.

Equip de treball

- Es requereix:
 - Gestió i implantació de projectes similars.
 - Experiència mínima demostrable d'1 any en tasques similars.
- Les seves funcions són:
 - Situació escalat de peticions i incidències
 - Escalat de peticions i incidències
 - Detalls derivats de la resolució dels tiquets
 - Documentació afegida o modificada a la Base de Dades de Coneixement de la solució aplicada - Dades de volum del servei

Es requereix dos perfils:

- Esdevindran els responsables dels serveis professionals d'implantació sol·licitats.
- Esdevindran els referents tècnics des del punt de vista del suport i gestió.
- Entrega d'informes de prestació relatius a implantació i incidències.
- Esdevindran l'escalat de les incidències i peticions a nivell més especialitzat o suport de fabricants.

5.3 Òrgans de gestió

S'estableixen els següent òrgans de gestió i es detalla el funcionament

5.3.1 Comitè de direcció

Seràn objecte del Comitè de Direcció les següents funcions:

- Seguiment de nivells de qualitat.
- Modificació d'acords de nivell de servei (ANS).

Els membres d'aquest comitè són: Per part del PSPV:

- Cap de projecte ocupat per Direcció d'Organització i Comunicació (responsable del contracte).
- Responsable i coordinador del projecte, ocupat per Cap de Sistemes, Comunicacions i Ciberseguretat.

I per part de l'empresa contractista:

- Responsable del projecte.
- Responsable de l'equip de treball.

L'empresa contractista haurà de presentar previ a cada sessió de treball:

- Ordre del dia.
- Resum de l'estat de les instal·lacions indicant l'avançament i fites aconseguides, així com els problemes trobats relacionats amb la instal·lació i seguiment dels ANS.
- Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Direcció. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:
 - Revisió acords i temes pendents comitè anterior i Visió global
 - Quadre de comandament global del servei
 - Acords de Nivell de Servei i tiquets en garantia - Seguiment operatiu.
 - Quadre d'indicadors tècnics per presentar la situació dels serveis per tecnologia i les propostes de millora de parametrització

Aquests informes seran revisats per PSPV que podrà modificar l'estructura d'aquests informes en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.

- Informes de propostes d'optimització o evolució i Informes de noves necessitats
- De la mateixa forma es requerirà elaborar acta de seguiment posterior on constin els acords presos per poder fer-ne el seguiment.

La periodicitat de les reunions serà mensual durant la implantació i semestral pel servei de suport i planificació d'actuacions derivades d'actualitzacions del programari per part del fabricant.

Tots els documents, informació de recolzament i qualsevol tipus d'element obtingut en el desenvolupament dels treballs, seran propietat del PSPV.

Durant el procés de implantació, la periodicitat de les reunions dels comitès podrà veure's afectada per les necessitats concretes de la provisió i implantació dels serveis i s'hi haurà d'adaptar.

Durant el període d'explotació, la composició dels comitès de direcció i de seguiment pot ser diferent que la del període d'implantació

5.4 Informes i Lliurables

L'adjudicatari ha de presentar uns informes per el seguiment del projecte de l'àrea TIC atenent a la definició del servei. El disseny de l'informe serà preferentment tipus fitxa amb gràfics. Aquests informes seran revisats per PSPV que podrà modificar l'estructura d'aquests informes en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.

5.4.1 Informe setmanal

Totes les setmanes l'empresa contractista lliurarà un resum de l'estat de les instal·lacions indicant l'avançament i fites aconseguides, així com els problemes trobats relacionats amb la instal·lació.

5.4.2 Informe Comitè de Direcció

Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Direcció tal i com s'estipula a l'apartat 5.3.1 Comitè de direcció Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Revisió acords i temes pendents comitè anterior o Visió global
- Quadre de comandament global del servei
- Acords de Nivell de Servei i tiquets en garantia - Seguiment operatiu:
- Quadre d'indicadors tècnics per presentar la situació dels serveis per tecnologia i les propostes de millora de parametrització

5.4.3 Informe anual de tendències tecnològiques i estratègiques

Aquest informe té l'objectiu d'oferir una visió actual i a futur de la tecnologia sobre la qual es desenvolupen les diferents aplicacions i canvis en la prestació dels serveis, prioritzacions d'àrees i sistemes que obliguen a analitzar i prendre decisions.

Aquest informe s'entregarà a finals d'any i haurà d'incorporar com a mínim els següents apartats:

- Sobre les tendències tecnològiques: tendències de futur previstes per a la tecnologia analitzada, descripció de les possibles aplicacions de les tendències a futur identificades a les funcionalitats desenvolupades al Parc Sanitari Pere Virgili.
- Sobre les tendències estratègiques: anàlisi de tendència, propostes de millora, propostes de formació, gestió del canvi o documentals, propostes per reduir riscos identificats.

El Parc podrà demanar a l'adjudicatari la creació d'informes i documentació addicional o amb una altra periodicitat, sense que això suposi una despesa addicional.

Totes les documentacions s'hauran de lliurar en format PDF.

El idioma de la documentació serà el català.

5.5 Adequació permanent a les necessitats

El PSPV és un organisme dinàmic i això comporta, entre d'altres adaptar-se a la necessitat d'incrementar o modificar, si escau, la topologia dels centres d'Atenció Primària i al Parc Sanitari Pere Virgili. L'empresa contractista haurà adequar els sistemes a la realitat del PSPV a cada moment.

El PSPV no assumirà cap cost associat a la implantació dels serveis contractats, a banda dels especificats pels licitadors en les seves propostes. A més, els licitadors no han de preveure cap tipus de dedicació tècnica per part del personal del PSPV en tasques associades a la migració o posada en marxa, a excepció de tasques de seguiment i de les necessàries col·laboracions en el coneixement de la configuració interna dels serveis i sistemes del PSPV.

5.6 Pla de formació

L'empresa contractista es responsabilitzarà de la realització dels cursos de formació per al personal de gestió i explotació del PSPV.

En la fase de valoració es valorarà el Pla de formació proposat. La proposta de formació haurà de detallar el contingut i hores per cada nivell especificat, així com la documentació aportada en cadascun d'ells.

5.7 Condicions de la prestació del servei

5.7.1 Gestió incidències, evolutius i suport

S'establirà un circuit i mètode de comunicació de:

- incidències (correctiu)
- sol·licituds de millora del Sistema (evolutiu)
- sol·licituds de suport funcional

5.7.2 Horari de prestació del servei

L'horari d'atenció (horari d'oficina) ha de donar cobertura de 9 a 18 de dilluns a divendres.

El responsable del servei designat per l'empresa adjudicatària haurà de presentar informes periòdics, i tots aquells altres que a petició del Responsable/s del Projecte poguessin servir per a la òptima consecució dels objectius previstos.

En cas d'aturada del servei es registrarà pels horaris de manteniment

5.7.3 Eina de gestió tiqueting (ITSM)

L'adjudicatari ha de integrar-se a l'eina de gestió de tiquets que te actualment PSPV per atendre els tiquets que es puguin generar i fer el seguiment individualitzat de les demandes fetes i avaluar de forma global el servei .

L'eina de gestió permet la generació de tiquets mitjançant l'enviament de correus o de forma manual amb trucada telefònica al servei del CAU.

Les dades a recollir en cada cas estaran tabulades a la Base de Dades de Coneixement, que serà propietat del PSPV i compartida amb el CAU, que s'anirà alimentant amb la informació que es vagi recollint en cada cas nou, per part de l'oficina de l'adjudicatari i el propi PSPV en les actuacions presencials.

5.7.4 Canals de comunicació

Els canals de comunicació disponibles pels serveis d'atenció són:

- Telèfon.
- Correu electrònic.
- Eina tiqueting (ITSM).

Altres mitjans que l'adjudicatari o el PSPV puguin posar a l'abast dels usuaris.

5.7.5 Ubicació física del servei

El servei s'oferirà a les instal·lacions de l'adjudicatari.

6 Execució del projecte

L'adjudicatari designarà un equip de treball responsable de la prestació del servei de forma que faciliti les interlocucions i la gestió de forma eficaç.

Els licitats han de detallar els aspectes relatius a l'organització proposada per a la realització dels treballs requerits, sota la direcció del responsable del servei al Parc i que hauran les següents fases metodològiques per a la posada en marxa del servei:

- Reunió inicial prèvia per a la planificació de la posada en marxa de la instal·lació amb els següents objectius:
 - Lliurament dels esquemes d'arquitectura, inventari de serveis i dades necessàries per a la implantació de cadascun dels sistemes previstos en el present document i per a la migració dels serveis corresponents.
 - Lliurament de tota la informació necessària per a la correcta configuració de cadascun dels elements previstos.
 - Revisió de les infraestructures de suport.
 - Lliurament de normatives i reglament interns del client en matèria de seguretat i salut.
 - Condicions d'emmagatzematge de material.
- Elaboració de:
 - Pla de posada en marxa del servei que inclourà tots els aspectes organitzatius, procedimentals, de planificació i tècnics necessaris per al inici del servei (**màxim 2 setmanes**). Com a mínim, el Pla de posada en marxa inclourà el detall de les diferents fases, subfases i activitats periodificades identificant recursos i esforços per part d'ambdós: adjudicatari i licitador; model de relació amb el Parc i resta de proveïdors d'altres sistemes indicant el detall d'activitats i sobre qui recau la responsabilitat en cada una; metodologia de seguiment i coordinació, posada en marxa, certificació i qualitat de tots els serveis requerits a l'apartat 4 Descripció del servei **Error! No s'ha trobat l'origen de la referència.** i 5 Requeriments generals d'aquest document .

S'establirà de forma conjunta la data d'inici de cada una de les actualitzacions de la plataforma de l'aplicació.

La data de finalització només es podrà variar amb el vistiplau del PSPV.

 - Pla de Suport post posada en marxa
 - Pla detallat de traspàs de coneixement del servei
- Aprovació del pla per part del Parc o rectificació per part de l'adjudicatari dels aspectes no acceptats pel Parc (**màxim 1 setmana**)
 - Posada en marxa
- L'execució del projecte inclourà la esmena d'errors en el funcionament del programari de gestió, així como la conclusió de la documentació incompleta.

Es preveu que el període de posada en marxa sigui com a màxim de **quatre setmanes**, a la finalització del qual l'adjudicatari assumirà la responsabilitat d'oferir el servei contractat amb tots els nivells de servei definits.

Durant el període de posada en marxa haurà de realitzar una fase de captura del coneixement amb l'actual prestador del servei, preveient que haurà de dedicar un esforç mínim de 2 recursos durant un període no inferior de 160 hores (2 recursos x 160 hores), inclòs dintre del cost econòmic del servei contractat. Com a mínim un d'aquest dos recursos, serà la persona que tindrà continuïtat al servei com responsable del projecte.

6.1 Requeriments d'execució

Es requereixen per part de l'empresa contractista els següents serveis:

- ✓ Els serveis necessaris per dur a terme la configuració dels diferents equips.
- ✓ Els serveis de falta dels sistemes instal·lats durant el període de vigència del contracte.
- ✓ Els serveis de traspàs del coneixement al personal del PSPV (documentació i formacions).
- ✓ Els serveis de gestió de residus de l'equipament actual que el PSPV decideixi no reaprofitar.

7 Acords de Nivell de Servei (ANS)

El Parc Sanitari Pere Virgili és responsable de la planificació estratègica dels serveis externalitzats.

Aquesta planificació s'explicitarà en uns objectius a aconseguir en un termini determinat. Per mesurar el grau d'assoliment dels objectius s'establiran indicadors numèrics.

Per mesurar la qualitat del nivell rebut pel Parc Sanitari Pere Virgili també s'establiran indicadors que tindran un valor mínim a assolir (ANS).

Periòdicament subministrarà informes d'indicadors, tan els descrits en aquest plec, com aquells que el propi licitador o el Parc Sanitari Pere Virgili proposi de forma addicional.

El personal del Departament d'Organització i Comunicació tindrà accés directe a les dades generades pels mecanismes de control.

El servei es realitzarà en base al següents acords de nivell de servei i penalitzacions associades al seu incompliment, per assegurar la qualitat en la seva prestació. Els licitadors poden proposar altres ANS i penalitzacions addicionals o millores en els mateixos.

Els ANS definits en el present apartat seran d'aplicació a ambdós lots del contracte (LOT 1 – Firewalls i LOT 2 – Infraestructura Wi-Fi), atenent a la criticitat dels serveis de xarxa i seguretat en un entorn hospitalari assistencial 24x7.

Quan s'incompleixi un ANS, l'adjudicatari haurà d'explicar les causes per les que s'ha produït l'incompliment i fer propostes de resolució i millora per aconseguir que no es repeteixi.

7.1 Incompliments

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'Incompliments o ANS que defineix els indicadors i establir una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís de l'adjudicatari per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

Es pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat. Per aquest motiu s'han definit els ANS amb l'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació o altres mecanismes de compensació.

Per tal de disposar de la informació necessària per a una gestió i governança homogènia dels sistemes, el licitador haurà d'implantar el Model de Mesura del Nivell de Servei de forma progressiva al llarg de l'execució del contracte.

Li correspon a l'adjudicatari **presentar mensualment** la valoració del compliment de tots els nivells de servei i indicadors de mesura, segons la fase del servei en la que ens trobem:

Nivell gravetat tiquets:

1. Crítics
2. No crítics

Tipus de tiquets: incidència (mal funcionament) o petició (altes, baixes o modificacions configuració i parametrització)

Temps de resposta

Resolució en un temps determinat

✓ **Monitorització i detecció proactiva d'incidents**

Àmbit	Paràmetre	Criticat	ANS	Penalització mínima
Detecció Incidència	Temps de resposta	Crítica	< 1 hores naturals o millora establerta a oferta presentada	1% de la facturació mensual per cada hora de demora en la resolució tiquet de nivell de criticitat alta
		No crítica	< 3 dies naturals o millora establerta a oferta presentada	0,75% de la facturació mensual per cada dia de demora en la resolució tiquet de nivell de criticitat normal

✓ **Resolució d'incidències i peticions**

Àmbit	Paràmetre	Criticat	ANS	Penalització mínima
Resolució incidències	Temps de resolució	Crítica	< 4 hores naturals o millora establerta a oferta presentada	1% de la facturació mensual per cada hora de demora en la resolució tiquet de nivell de criticitat alta
		No crítica	< 3 dies naturals o millora establerta a oferta presentada	0,75% de la facturació mensual per cada dia de demora en la resolució tiquet de nivell de criticitat normal
Resolució Peticions	Temps de resolució	Crítica	< 5 hores naturals	1% de la facturació mensual per cada hora de demora en el servei
		No crítica	< 15 dies naturals	0,75% de la facturació mensual per cada hora de demora en el servei

En cas de compliment defectuós de la prestació o d'incompliment dels temps màxims de resposta s'imposaran les penalitats previstes amb caràcter general a l'article 192 i següents LCSP.

7.2 Penalitzacions

El licitador haurà de garantir que l'oferta que presenti està acord amb el que s'exposa en el plec. Les desviacions de caràcter greu que puguin condicionar el desenvolupament del projecte quedaran penalitzades segons es detalla a continuació:

- Si el contractista ha incorregut en demora per una causa imputable a ell mateix, l'òrgan de contractació pot rescindir el contracte o imposar les penalitats que procedeixin, d'acord a les previsions de la Llei de Contractes del Sector Públic.
- Les sancions es fan efectives no tan sols sobre la garantia sinó també, si escau, en la quantia necessària sobre els pagaments que s'han de satisfer a l'adjudicatari. Quan es fan efectives sobre la garantia, el contractista està obligat a completar-la dintre dels quinze dies naturals següents a la notificació de la sanció.

8 Altres consideracions

Tots els treballs hauran de desenvolupar-se en el marc de la legislació vigent aplicable en matèria de Tecnologies de la Informació i Comunicacions per a l'entorn d'un Campus o Parc.

El Parc facilitarà a l'adjudicatari tota la informació requerida corresponent a la situació actual en infraestructures, sistemes actuals, organització, responsables i interlocutors, etc., per tal de garantir l'optimització en la planificació del servei requerit.

L'adjudicatari facilitarà la visita i examen de qualsevol procés o fase del servei, estant obligat a subministrar quanta informació tècnica li sigui requerida i jurídicament resulti possible.

8.1 Presentació de la documentació

Tota la documentació es presentarà mitjançant l'eina digital en format informàtic PDF i en idioma català.

Les empreses licitant hauran d'incloure en llurs ofertes els següents documents:

- Pla de posada en marxa del servei que inclourà les activitats i planificació, detallant:
 - Descripció detallada de la gestió del manteniment correctiu, preventiu (actualitzacions normatives de seguretat) i manteniment evolutiu i garanties de fabricant.
 - Detall de les diferents fases, subfases i activitats periodificades identificant recursos i esforços per part d'ambdós: adjudicatari i licitador; model de relació amb el Parc i resta de proveïdors d'altres sistemes indicant el detall d'activitats i sobre qui recau la responsabilitat en cada una.
 - Pla de formació.
- Pla de suport post posada en marxa que detalli la gestió i operació del servei atenció a les incidències i peticions i el pla de seguiment del servei
- Pla detallat de traspàs de coneixement del servei

8.2 Esquema Nacional de Seguretat

L'article 2 del vigent Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, disposa que els plecs de prescripcions administratives o tècniques dels contractes que celebrin les entitats del sector públic incloses en l'àmbit d'aplicació del reial decret de l'ENS contemplaran tots aquells requisits necessaris per assegurar la conformitat amb el mateix dels sistemes d'informació en els quals es recolzen els serveis prestats pels contractistes, tals com la presentació de les corresponents Declaracions o Certificacions de Conformitat amb l'ENS. Aquesta precaució s'estendrà també a la cadena de subministrament d'aquests contractistes, en la mesura que sigui necessari i d'acord amb els resultats de l'anàlisi de riscos corresponent.

En conseqüència, el PSPV considera necessari que els proveïdors que vagin a concórrer a la licitació hauran d'estar en condicions de mostrar la corresponent Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, acceptant-se en el seu lloc, no obstant això, una Declaració de Conformitat amb l'ENS.

Així doncs, en base a l'anterior, i a l'anàlisi dels riscos als quals estan exposats els subministraments i serveis objecte de la licitació, el PSPV estableix com a necessari que l'entitat licitadora hagi d'estar en condicions de mostrar la corresponent Declaració o Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, per a la categoria de seguretat ALTA, dels sistemes que intervinguin en la prestació dels serveis indicats, així com mantenir la conformitat en vigor durant la vigència del contracte. Aquesta declaració, o certificat, de conformitat amb l'ENS s'entén que ha d'englobar en el seu abast, com a mínim, l'àmbit objecte de la contractació.

Aquesta declaració o certificació haurà d'englobar, com a mínim, l'àmbit objecte del contracte i els sistemes que intervinguin en la prestació dels serveis corresponents tant al LOT 1 com al LOT 2, mantenint-se vigent durant tota la durada del contracte.

En el cas que l'adjudicatari no pogués mantenir la conformitat amb l'ENS durant la vigència del contracte -per pèrdua, retirada o suspensió de la Certificació de Conformitat o impossibilitat de mantenir la Declaració de Conformitat-, haurà de comunicar aquesta circumstància, de forma immediata i sense dilació indeguda, a l'ENTITAT CONTRACTANT, qui considerarà l'impacte d'aquesta circumstància en la prestació objecte del contracte.