

**Plec de Prescripcions Tècniques que regeixen la contractació de Subministrament en procediment obert per a l'Hospital Clínic de Barcelona (HCB), consistents en:**

**Subscripcions a l'eina de còpia de seguretat per a la plataforma de servidors de l'Hospital Clínic de Barcelona**

**Exp. Núm 2026-53**

## ÍNDEX

1. Objecte
2. Abast del Servei
3. Requeriments Tècnics del Servei
4. Seguretat i confidencialitat de les dades

Annex i Condicions del Servei de Suport i Manteniment en Relació a Productes IT  
Annex ii Seguretat TI i O

## 1 Objecte

L'objecte del concurs és la renovació de les subscripcions de l'eina de còpia de seguretat per a protegir l'entorn de la plataforma de servidors i aplicacions de l'Hospital Clínic de Barcelona (en endavant HCB), anomenada Commvault Cloud Backup & Recovery, des del 1 de Juny del 2026 fins el 31 de Maig del 2029 (3 anys).

La quantitat de llicències que cal renovar les seves subscripcions, i que es detallen a l'apartat 2 d'aquest plec, són per la còpia de seguretat del servidors virtuals, servidors físics, aplicacions i per bases de dades.

El motiu de la contractació és poder seguir disposant de les llicències d'ús per poder continuar amb les còpies de seguretat i de l'accés al suport del fabricant del programari.

## 2 Abast de la renovació

El programari cobert per la renovació de les subscripcions del fabricant existent, és:

Producte	Quantitat	Data inici	Data fi
Commvault Cloud Backup & Recovery Software for Virtual Machines. Pack 10 VM.	90	01/06/2026	31/05/2029
Commvault Cloud Backup & Recovery Software for Unstructured Data. Per Front-End Terabyte.	13	01/06/2026	31/05/2029
Commvault Cloud Backup & Recovery Software. Per Front-End-Terabyte.	13	01/06/2026	31/05/2029

## 3 Requeriments tècnics del servei

Els requeriments tècnics de la renovació són els propis i específics dels components de l'esmentada renovació, que s'indiquen a l'apartat 2 d'aquest plec.

Tanmateix les Condicions del Servei de Suport i Manteniment en relació al productes IT son les especificades a l'Annex i.

## 4 Seguretat i confidencialitat de les dades

L'empresa adjudicatària s'ha de responsabilitzar del compliment de les mesures en seguretat que, d'acord amb el Reial Decret 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguridad (ENS), ha establert l'HCB relacionades amb els equips i/o serveis objecte del contacte. Per acreditar aquest compliment l'adjudicatari ha de presentar la documentació indicada a l'annex ii del PPT "Seguretat TI i OT". El serveis corresponents requeriran aquesta documentació a l'empresa que hagi presentat la millor oferta en el tràmit de requeriment establert a l'article 150.2 de la LCSP. En cas de no complimentar adequadament el requeriment, o no complir amb els requeriments sol·licitats, s'aplicarà l'establert en el mateix article 150.2.

En el cas dels procediments negociats sense publicitat quan es convidi a una sola empresa, aquesta documentació s'haurà d'aportar com a part de l'oferta presentada a la licitació.

Barcelona,

David Vidal Fernández  
Director de Sistemes d'Informació

## ANNEX I. Condicions del Servei de Suport i Manteniment de TI

### Objecte

El present annex té per objecte establir el marc de referència per a la prestació de serveis de suport i manteniment per part dels proveïdors de productes i serveis contractats relacionats amb Tecnologies de la Informació a l'Hospital Clínic de Barcelona tot garantint la qualitat, la continuïtat del servei i el compliment normatiu.

### Definicions:

A efectes d'interpretació i aplicació del present annex, s'estableixen les següents definicions:

- **Manteniment Tècnic-Legal o Normatiu:** Conjunt d'operacions de manteniment que s'han de realitzar en compliment de la normativa estatal, autonòmica o municipal d'obligat compliment.
- **Manteniment Preventiu:** Operacions periòdiques realitzades sobre equips, sistemes o instal·lacions amb l'objectiu de garantir-ne el bon estat i funcionament, anticipant possibles incidències.
- **Manteniment Correctiu:** Intervencions puntuals que es duen a terme quan es produeix un funcionament anòmal o una aturada d'un equip, sistema o instal·lació, amb la finalitat de restablir-ne les condicions normals de funcionament.
- **Manteniment Evolutiu:** Conjunt d'activitats orientades a modificar, millorar o ampliar les funcionalitats dels sistemes, aplicacions o infraestructures tecnològiques contractades, amb l'objectiu d'adaptar-les a noves necessitats operatives, canvis en els processos de negoci o innovacions tecnològiques.
- **Acord de Nivell de Servei (ANS) / SLA:** Indicadors i compromisos que permeten avaluar i mesurar la qualitat del servei prestat, incloent-hi els temps de resposta i resolució.
- **Temps de Resposta:** Interval de temps transcorregut entre la comunicació d'una incidència i la presència física d'un tècnic per a la seva resolució.
- **Temps de Resolució:** Interval de temps entre la comunicació d'una incidència i la resolució completa de la mateixa.

- **Temps Disponible d'un Equip:** Període durant el qual un equip pot ser utilitzat de manera efectiva per a la seva finalitat.
- **Incidència Urgent:** Aquella que pot deixar un servei assistencial sense activitat total o parcial, suposar un risc per al pacient o la reparació de la qual es consideri prioritària.
- **Incidència Preferent:** Aquella que, sense paraitzar el servei, ha de ser resolta amb la màxima celeritat possible pels perjudicis que pot ocasionar.
- **Incidència Ordinària:** Aquella que no compleix els criteris d'urgència ni de preferència i pot ser atesa en els terminis estàndard establerts.

## Condicions del servei de manteniment.

El proveïdor haurà de dur a terme les tasques de manteniment sempre d'acord amb la normativa vigent. Així mateix, serà imprescindible establir canals de comunicació eficients i donar resposta a les incidències relacionades amb els equips, minimitzant l'impacte sobre l'activitat assistencial i garantint la seguretat dels pacients.

Serà responsabilitat de la empresa adjudicatària:

### 3.1. Prestació del servei

Realitzar els manteniments preventius, tècnic-legals, correctius i evolutius, així com tots els manteniments exigits per la legislació vigent i amb les següents condicions

- Mantenir el programari dels equips actualitzat, amb l'obligació de tenir els sistemes operatius a les últimes versions, aplicant els pegats i gestionant els canvis de manera formal sense cap cost addicional.
- Comunicar les vulnerabilitats crítiques a l'Hospital Clínic Barcelona i corregir-les en un termini màxim de 24 hores mitjançant pegats, actualitzacions o mesures de mitigació.
- Garantir el manteniment preventiu i correctiu i normatiu per un període mínim de 10 anys des de l'adquisició dels equips
- Disposar d'un procés actiu de monitorització de vulnerabilitats (CVE) que afectin els equips, sistemes operatius, firmware i aplicacions subministrades, o bé, si així

ho requereix l'Hospital Clínic Barcelona, integrar-se o adaptar-se a les eines de detecció i monitorització de vulnerabilitats utilitzades per l'organització.

- Facilitar el pla de manteniment previst
- Comunicar a l'Hospital Clínic Barcelona qualsevol modificació normativa que afecti els equips.
- Realitzar les intervencions dins de finestres de temps que no afectin el servei assistencial.
- Establir canals de comunicació eficients i procediments d'escalat (tècnic funcional, comercial i altres) per garantir la resolució de les incidències i una correcta coordinació entre les parts implicades.
- Comunicar a l'Hospital Clínic Barcelona el propòsit de cedir o subcontractar el servei de manteniment, que haurà de ser autoritzat expressament.
- Accedir de manera remota als sistemes de l'Hospital Clínic Barcelona exclusivament mitjançant els mecanismes autoritzats per la DSI, amb autenticació forta i comptes individualitzades.

### **3.2. Gestió de recanvis i materials**

- Proporcionar els recanvis necessaris pel bon funcionament dels equips, assegurant que siguin originals i que el seu cost estigui inclòs en el servei de manteniment.
- Garantir l'existència de totes les peces o elements de recanvi que puguin ser requerits, indicant el temps màxim de compromís de subministrament, que en cap cas pot ser superior a 24 hores.
- Garantir la disponibilitat de recanvis durant un període mínim de deu anys. Aquesta garantia haurà d'estar certificada pel licitador o, si escau, per l'empresa fabricant. Tots els elements de recanvi han de ser originals, i l'empresa adjudicatària es compromet a tenir en estoc els elements necessaris per realitzar els recanvis en el termini establert.
- Comunicar al client la utilització de recanvis o intervencions sobre equips que impliquin disminucions en la seva funcionalitat o rendiment, augment de la despesa energètica o de consumibles, o que puguin ser motiu de futures avaries o anomalies
- Qualsevol retard en la solució d'una incidència deguda a la no disponibilitat de recanvis podrà comportar l'aplicació de penalitats.

### **3.3. Qualitat, certificacions i documentació**

- Emetre els certificats individualitzats quan sigui necessari tant de la empresa com de possibles sots contractacions i de les instal·lacions, serveis o productes proporcionats.
- Facilitar tota la documentació vinculada al producte i al servei durant tota la vida útil.
- Garantir una bona qualitat tècnica dels treballs i serveis realitzats.
- Preparar en el cas que es requereixi, documentació per a ús tècnic del personal de l'Hospital i documentació per a ús d'usuari final.

### **3.4. Disponibilitat i penalitzacions**

- Garantir un temps mínim de funcionament dels equips subministrats del 96% del temps útil, descomptant el temps d'aturada per les revisions preventives o reglamentaries. En cas que el temps útil no arribés al 96% es descomptarà un import de la facturació anual associada al contracte de manteniment de l'equip seguint la següent proporció:
  - Si el temps útil <90% → descompte del 100% de la factura
  - Si el temps útil està comprès entre el 90 i el 93% → descompte del 25% de la factura
  - Si el temps útil està comprès entre el 93 i el 96% → descompte del 10% de la factura

### **3.5. Compliment normatiu i formació**

- Garantir el compliment del ENS i de la normativa europea, estatal i autonòmica aplicable.
- Presentar carta de compromís si no es disposa de les certificacions requerides.
- Garantir la formació i transferència de coneixement en cas de canvis rellevants o traspàs de competències.

### **3.6. Gestió del personal**

- Uniformar tot el personal destinat a l'execució dels treballs contractats.
- Cobrir les vacants per malaltia, vacances o circumstàncies similars amb personal d'igual o superior categoria i experiència.
- Canviar el personal destinat a prestar el servei de manteniment sempre que l'Hospital Clínic Barcelona ho sol·liciti.

### Coordinació

Per a coordinar els treballs de manteniment entre el l'Hospital Clínic Barcelona i l'empresa adjudicatària, ambdues parts designaran representants, amb la formació d'Enginyer Superior o Tècnic, en les especialitats d'Informàtica, Electrònica, Industrial, Telecomunicacions o equivalents; els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que es succeeixin durant l'execució del contracte i resoldran les accions a realitzar i la seva implantació tècnica i administrativa.

### Protocol d'actuació

#### **El servei de manteniment s'ha de realitzar d'acord amb el següent protocol:**

- Les operacions de manteniment correctiu les realitzarà el contractista a partir de la recepció d'una notificació d'avaría, cursada pel departament d'Administració de Manteniment, la qual donarà lloc a l'exploració, diagnòsi i correcció dels problemes. Un cop resolta l'avaría, es donarà compte a Manteniment de la seva resolució. Si l'avaría és irreparable, i la reparació té un cost desproporcionat respecte a la reposició (cost igual o major al 30% del valor de l'equip) o no és recomanable per ésser l'equip obsolet, el personal tècnic ho comunicarà a la persona responsable de l'Hospital Clínic Barcelona abans de procedir a la seva reparació.
- L'HOSPITAL CLÍNIC BARCELONA no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec de Prescripcions Tècniques, o que no comptin amb la seva prèvia conformitat.
- L'HOSPITAL CLÍNIC BARCELONA no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar –si s'escaigués– la compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.
- L'HOSPITAL CLÍNIC BARCELONA exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei de manteniment, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès l'empresa adjudicatària com a conseqüència del present Plec de Prescripcions Tècniques, així com del contracte que se'n deriva.
- Les operacions de manteniment preventiu i de seguretat elèctrica i funcional es realitzaran dins d'una programació específica per cada aparell en base a les necessitats de funcionament i les especificacions del fabricant. Les actuacions es realitzaran dins d'un cicle establert per cada aparell que ho necessiti.
- Totes les intervencions de manteniment es realitzaran, preferentment, a l'Hospital Clínic Barcelona, i en el cas que fos necessari, en els tallers de l'empresa adjudicatària. Només en cas que sigui imprescindible, es canalitzarà als serveis tècnics exteriors apropiats, previ informe de l'avaría i autorització de la despesa corresponent.
- Per programar les actuacions a l'Hospital Clínic Barcelona, caldrà que l'empresa adjudicatària es coordini prèviament amb la persona responsable tècnica de l'Hospital Clínic Barcelona de tal manera que no quedi afectada l'activitat de

l'hospital.

### Altres intervencions

Per intervencions que no siguin correctives o preventives, no incloses en el plec, es realitzaran, prèvia presentació i acceptació de pressupost, tests de seguretat elèctrica o altres tipus de test o actuacions de seguretat en funció de les necessitats de l'Hospital Clínic Barcelona.

Els materials utilitzats en les intervencions de manteniment hauran d'ésser idèntics o de les mateixes característiques que els dels materials originals a substituir. En cas que no siguin idèntics, caldrà adjuntar la documentació tècnica necessària que justifiqui que tenen les mateixes característiques que les originals.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de gestionar la sol·licitud d'ofertes de recanvis dels equips i de presentar-les a l'Hospital Clínic Barcelona i serà la responsable de dissenyar la previsió dels recanvis habituals per garantir la seva disponibilitat. Aquesta previsió haurà de presentar-se abans del inici del contracte.

### Classificació de les avaries i temps de resposta i resolució.

**Es consideraran tres tipus d'avaries: urgents, preferents i ordinàries, que es defineixen així:**

- **Urgents:** es consideren avaries o avisos urgents aquelles que puguin deixar un servei assistencial sense activitat total o parcial, o que puguin suposar un risc per el pacient, o en general aquelles que la reparació de les quals es consideri molt important.
- **Preferents:** aquelles que encara que no impliquin una aturada d'un servei s'han de reparar el més aviat possible a causa dels perjudicis que poden ocasionar en el funcionament del servei.
- **Ordinàries:** Les avaries que no són urgents ni preferents.

**El temps de resposta en funció de la classificació de les avaries serà el següent:**

- Per avaries Urgents: immediat 4 hores (presència física)
- Per avaries Preferents: màxim 10 hores(presència física)
- Per avaries Ordinàries: màxim 14 hores(presència física)

El temps de resolució de l'avaría serà tal que el 96% de les avaries estiguin resoltes en el mateix dia (8 hores laborables) sempre que no calgui la petició de material, que no sigui responsabilitat del contractista, per a la seva resolució.