

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE RELATIU AL SUBMINISTRAMENT D'EQUIPAMENT PER A LA REALITZACIÓ DE CÒPIES DE SEGURETAT, AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

EXPEDIENT OBE 26/0366

1. Objecte

L'objecte del contracte és el subministrament d'equipament per a la realització de còpies de seguretat.

Per concretar l'objecte del contracte a continuació apareix una taula amb els diferents tipus d'equipament a adquirir.

Lot	Descripció Lot
1	Ampliació cabina emmagatzematge de backups
2	Renovació llibreria de cintes
3	Cintes LTO9

Codi CPV:

30233000-1 Dispositius multimèdia d'emmagatzematge i lectura

30234700-5 Cintes magnètiques

Aquest contracte es considera un contracte de subministrament.

2. Antecedents

L'any 2019 l'hospital va adquirir una solució per a la realització de backups, que s'ha ampliat en diferents ocasions.

Actualment el sistema es compon de:

- 4 servidors per a la realització de backups
- 2 cabines dedicades a l'emmagatzematge dels backups
- 2 llibreries de cintes
- 1 servidor virtual per a la gestió del sistema

El sistema està ubicat en els CPDs de l'hospital, en una configuració d'alta disponibilitat utilitzant els 2 CPDs.

Pel que fa als servidors, 2 són HPE ProLiant DL360 Gen10 i 2 són servidors Lenovo Thinkserver RD650.

Les cabines són 2 MSA 2050 idèntiques, cadascuna amb la mateixa configuració:

- 1 x HPE MSA 2050 SAN Dual Controller LFF Storage
- 3 x HPE MSA 2050 LFF Disk Enclosure
- 40 x HPE MSA 14TB SAS 12G Midline 7.2K LFF (3.5in) HDD
- 1 x HPE MSA 16Gb Short Wave Fibre Channel SFP+ 4-pack Transceiver
- 1 x HPE MSA Advanced Data Services Suite ELTU

Les llibreries de cintes són HP del model MSL4048, configurades amb doble font i drives LTO-6.

Les llicències són del programari Commvault. Originalment es van comprar llicenciant els servidors amfitrió de virtualització, però el canvi de política del fabricant va obligar a renovar-les utilitzant un llicenciament per màquines virtuals i físiques protegides.

L'hospital disposa de contractes de manteniment dels servidors HP, cabines i llibreries de cintes; i d'equipament de recanvi pel que fa als servidors Lenovo.

Via aquesta licitació es contracta el subministrament d'equipament per a la realització de còpies de seguretat, en el sentit de l'ampliació de les cabines actuals, la renovació de les llibreries de cintes, i un estoc inicial de cintes LTO9. Veure els detalls més avall.

3. Abast

Tots els requeriments indicats als fitxers excel "EVC" associats als diferents lots de la licitació cal considerar-los com una extensió d'aquest PPT i són d'obligat compliment.

Lot 1:

El lot 1 inclou subministrament, instal·lació i configuració. Veure detalls a l'EVC.

El pla de seguiment del contracte aplicarà el model descrit a l'apartat "pla de seguiment de contractes amb model proactiu" d'aquest plec, amb la següent configuració:

Interlocutor tàctic per part de la FGS	Cap de sistemes
Interlocutors operatius	Personal Informàtica
Periodicitat de les reunions de coordinació en fase d'implementació	Setmanal
Periodicitat de les reunions de seguiment en fase de manteniment	No
Reporting de primer nivell	No
Reporting de segon nivell	No

Lot 2:

El lot 2 inclou subministrament, instal·lació i configuració. Veure detalls a l'EVC.

El pla de seguiment del contracte aplicarà el model descrit a l'apartat "pla de seguiment de contractes amb model proactiu" d'aquest plec, amb la següent configuració:

Interlocutor tàctic per part de la FGS	Cap de sistemes
Interlocutors operatius	Personal Informàtica
Periodicitat de les reunions de coordinació en fase d'implementació	Setmanal
Periodicitat de les reunions de seguiment en fase de manteniment	No
Reporting de primer nivell	No
Reporting de segon nivell	No

Lot 3:

El lot 3 inclou subministrament i no inclou serveis addicionals a la garantia dels productes adquirits.

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

4. Lloc d'execució

El present contracte, amb tots els seus lots, s'executarà a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, situada al Carrer de Sant Quintí 89, 08025, de Barcelona.

5. Prescripcions generals

5.1. Requeriments licitador

El licitador disposarà dels següents requeriments:

Lot 1 i 2:

- ISO 9001: Gestió de qualitat.
- ISO 27001: Seguretat d'Informació.
- ISO 14001: Gestió ambiental.
- Certificació ENS nivell mig.
- Partnership amb el fabricant del hardware, o alternativament, certificació del fabricant conforme el licitador està adequadament capacitat per aquest projecte, o alternativament, declaració justificada conforme el licitador disposa dels coneixements necessaris i de la relació amb el fabricant necessària per executar aquest contracte.
- Enginyers amb certificació amb experiència mínima en tasques d'instal·lació, configuració, i suport avançat del producte.

Lot 3:

No es requereixen certificacions específiques.

Aquestes certificacions es requereixen en el moment de l'inici de la prestació, i es consideren requisit essencial, de manera que no complir-los és motiu per resoldre el contracte.

5.2. Característiques dels equips

Es demanen equipaments configurats segons s'indica en l'excel EVC de cada lot de la licitació, que cal entendre com un Annex del PPT a complementar.

Es requereixen les especificacions indicades a l'excel EVC de cada lot de la licitació.

Tots els requeriments són imprescindibles.

En qualsevol lloc d'aquest plec en que s'anomeni una prestació que resulti ser propietària d'un fabricant cal entendre que s'acceptarà com equivalent qualsevol implementació de la prestació realitzada per qualsevol altre fabricant sempre que aportï les mateixes funcionalitats i característiques o millors.

En qualsevol lloc on s'anomeni una normativa estàndard cal entendre que també s'accepta com a vàlida una normativa posterior que actualitzi i millori la normativa indicada.

5.3. Condicions de la prestació

5.3.1. Condicions de subministrament

El subministrament dels articles objecte de la present licitació es farà a la FGS. Per tant, l'adjudicatari haurà d'efectuar els treballs de transport i muntatge a partir de la data que determini la FGS en el termini de 4 mesos des de la formalització del contracte.

Els equipaments es subministraran amb tots els accessoris necessaris per a un correcte funcionament, instal·lant-se en les dependències definitives i encarregant-se l'adjudicatari de la retirada dels embalatges.

5.3.2. Punt únic de contacte

El contractista actuarà com a "punt de contacte" per a l'hospital. Tot i això, si l'hospital ho considera convenient tindrà dret a accedir directament als serveis de manteniment del fabricant.

El contractista aportarà:

- Capacitat de presència in-situ en cas necessari.
- Gestions amb els fabricants per escalar i solucionar les incidències que requereixin de la seva participació.

5.3.3. ANS i Penalitats

S'ha previst aplicar penalitats en el cas d'incompliments en els requeriments de lliurament. En cas d'incompliment o compliment defectuós de la prestació objecte de la present licitació, la FGS podrà imposar al contractista una penalització de, fins al 10% del preu d'adjudicació, i la reiteració de l'incompliment podrà produir la resolució del Contracte.

L'import de les penalitzacions es podrà calcular, no sent obligatori, respectant les previsions de fins al 10% del preu d'adjudicació i en base als paràmetres següents:

Àmbit	Paràmetre	Valor mínim demanat	Penalitat
Requeriments de lliurament			
	Termini de lliurament	2 mesos màxim	Per cada dia de retard 50€
Resolució incidències criticitat mitja			
	Horari de cobertura	8x5	
	Temps d'atenció màxim	1 hora	
	Temps de resposta màxim	Dia següent	Per cada dia de retard 50€
	Temps de resolució màxim	Esforç continu fins a la resolució de la incidència	Per cada dia d'aturada 50€
	Temps de presència in-situ (per incidències que ho requereixin)	Dia laborable següent	Per cada dia de retard 50€
Atenció de dubtes i consultes			
	Horari de cobertura	8x5	
	Temps d'atenció màxim	4 hores	
	Temps de resposta màxim	Dia següent	Per cada hora de retard 50€

5.3.4. Mecanismes d'accés als serveis de garantia

Com a mínim, el contractista habilitarà els següents mecanismes que permetin a l'hospital accedir als mecanismes de suport:

- Accés via plataforma Web
- Accés via trucada telefònica

- Accés via correu electrònic

Com a mínim un dels mecanismes ha de permetre l'accés 24x7 amb els temps de resposta requerits.

5.3.5. Criticitat de les incidències

Es consideren els següents nivells de criticitat:

Criticitat	Descripció	Requeriments
Molt alta	Sistema aturat o amb dificultats greus que ocasionen la no realització de còpies o impossibilitat de recuperació de les mateixes.	Es requereix suport 24x7
Alta	Sistema amb dificultats que impedeixen la realització d'una part de les còpies o de les recuperacions.	Es requereix suport 24x7
Normal	Sistema en funcionament però amb dificultats que no impacten de forma considerable en la funcionalitat del sistema de backups.	Es requereix suport 10x5

5.3.6. Equip de treball

- El dimensionament ha de ser el necessari per complir amb les tasques, horaris i SLAs demanats en aquest plec.
- L'equip de treball ha d'estar configurat per persones amb coneixements i experiència suficient per garantir l'execució i la qualitat de les tasques contractades.
- Per cada un dels membres de l'equip de treball ha de poder acreditar-se el nivell de coneixements i bagatge adequat a les funcions que realitza.
- Tots els perfils tindran la formació i el bagatge necessaris per executar la seva funció.

5.3.7. Cobertura horària i presència in-situ durant el període de instal·lació i configuració

Pel que fa al suport a l'usuari anomenem horari habitual de treball o horari d'oficina a l'horari de 8 a 22 hores dels dies laborables, i anomenem horari estès a l'horari de 22 del vespre a 8 del matí dels dies laborables, i a les 24 hores dels caps de setmana i festius.

Pel que fa a l'administració de sistemes anomenem horari habitual de treball o horari d'oficina a l'horari de 8 a 18 dels dies laborables, i anomenem horari estès a l'horari de 18 del vespre a 8 del matí dels dies laborables, i a les 24 hores dels caps de setmana i festius.

Totes les activitats que impliquin aturada o reducció del servei als usuaris s'efectuaran en horari estès, sempre en horari pactat amb l'Hospital. Totes les accions que afectin al servei percebut pels usuaris i que es puguin planificar s'hauran de pactar prèviament amb el personal de l'Hospital. També les accions de suport a esdeveniments es planifiquen, algunes d'elles, en horari estès.

Els horaris de prestació habitual del servei d'instal·lació i configuració seran:

- Horari de 8 a 18 hores de dilluns a divendres

En general es podran utilitzar mecanismes de videoconferència per executar les reunions de coordinació, excepte en casos concrets en els que es podrà requerir presència física.

Els serveis es requereixen in-situ, tot i que en general es permet la utilització de serveis d'accés remot per realitzar les tasques que ho permeten.

5.3.8. Accés a l'Hospital per a la instal·lació i configuració

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar els permisos d'accés a l'Hospital de les persones concretes que han de poder accedir in-situ, amb una anticipació de temps suficient per facilitar la gestió als serveis de seguretat de l'Hospital, i sempre segons les normatives de seguretat vigents que l'Hospital estableixi.

5.3.9. Idioma

La comunicació oral i escrita amb els usuaris de l'Hospital es farà en català, tret que l'usuari demani el contrari. Es requereix disposar de capacitat per fer-ho en català i en castellà. Molts contractes, però, no tracten directament amb l'usuari final.

La comunicació oral i escrita d'interlocució amb els responsables d'informàtica de l'hospital es farà en català, tret que de mutu acord s'estableixi fer-ho en altres idiomes.

El servei serà capaç de comunicar-se en anglès amb els proveïdors sempre que això sigui necessari per l'execució de l'objecte del contracte.

6. Obligacions del contractista

El contractista està obligat a complir el termini d'execució del contracte en els terminis previstos en aquest document i en la seva oferta així com lliurar els béns objecte del contracte en temps i llocs fixats en el contracte.

7. Garantia

El termini de garantia de l'equip ofert serà:

Lot 1: 1 any

Lot 2: 5 anys

Lot 3: 1 any

8. Altres

8.1. Pla de seguiment dels contractes de subministrament

El pla de seguiment consisteix en:

- Confirmació dels lliuraments contractats.

- En cas de dificultats en la resposta a peticions de garantia o de suport, gestió de les pertinents reclamacions.

8.2. Pla de seguiment dels contractes amb model proactiu

8.2.1. Interlocutors

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per l'execució de l'objecte del contracte Nomenament d'un "**Responsable Comercial del Contracte**", encarregat de:
 - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
 - Assegurar el compliment dels nivells de prestació pactats.
 - Donar suport davant la FGS a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Gestionar possibles renovacions o 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 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 de les prestacions associades 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.
 - Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
 - Informar de la prestació proporcionada 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 de la prestació.
 - Establir un procediment de revisió de la prestació que assegurí que tots els assumptes de la prestació es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
 - Gestionar els assumptes propis de la prestació.
 - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
 - Coordinar als diferents fabricants afectats.
 - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia de la prestació contractada 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 de l'execució de l'objecte del contracte:
- 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:
 - Seguiment econòmic del contracte.
 - 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 de la prestació.
 - Definir i acordar els nivells de la prestació i assegurar el compliment dels SLAs.
 - Fer el seguiment i control regular dels compromisos i dels nivells de la prestació 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 renovacions o pròrroques del contracte.

8.2.2. Reporting

No es requereix reporting

8.2.3. Coordinació i seguiment

El seguiment del contracte es divideix de manera fonamental en dues fases: fase d'implementació, i fase de garantia.

- Pel que fa als processos d'implementació, la prestació

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.
- Pel que fa als processos de garantia el model de seguiment de la prestació inclourà:
 - En cas de dificultats en la resposta a peticions de garantia o de suport, gestió de les pertinents reclamacions.

9. Signatura

Barcelona, a 13 de maig de 2026.

Nacho Nieto

Director de Sistemes d'Informació

GO

NOTA 1: El present document es troba incorporat a l'expedient de contractació amb la signatura electrònica emesa per la persona competent.

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.