CST: CONSORCI SANITARI DE TERRASSA
HOSPITAL UNIVERSITARI

# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT, DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI UNIVERSE DE VMARK PER AL CONSORCI SANITARI DE TERRASSA

**Expedient CST-2026-13 NE-SE**

# 1. Introducció

El Consorci Sanitari de Terrassa – Hospital Universitari, és una organització integrada que disposa de tots els nivells d'atenció (primària, especialitzada, intermèdia i de salut mental) i, de forma continuada i coordinada ofereix serveis de salut a una població de més de 200.000 habitants del Vallès Occidental, dels municipis de Terrassa, Matadepera, Rubí, Castellbisbal, Sabadell i Sant Quirze.

L'òrgan de govern és el Consell de Govern, format per 6 representants de la Generalitat de Catalunya i 4 representants de l'Ajuntament de Terrassa.

Des de 1988, la nostra missió és tenir cura de la salut i el benestar de les persones. Des d'aleshores, hem crescut com a persones i com a professionals, i les necessitats sanitàries dels nostres usuaris han anat canviant. Treballem per ajudar a les persones a viure amb el millor estat de benestar físic i mental possible al llarg de la seva vida, que és en definitiva la nostra raó de ser i el nostre propòsit.

Des del 4 d'agost del 2023, el Consorci Sanitari de Terrassa adquireix la condició d'hospital universitari segons la resolució publicada al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC).

En aquest document ens referim al Consorci Sanitari de Terrassa com a CST.

# 2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment, suport tècnic i actualització de les llicències del programari UNIVERSE, desenvolupat per l'empresa VMARK, actualment implantat i en ús al Consorci Sanitari de Terrassa (en endavant CST).

El servei inclou totes les actuacions necessàries per garantir la disponibilitat, el correcte funcionament, la seguretat i l'evolució de la solució, així com l'assistència tècnica als usuaris i la resolució de les incidències que es puguin produir durant la vigència del contracte.

La finalitat del contracte és assegurar la continuïtat operativa del sistema, mantenir-ne el rendiment i l'adequació als requeriments funcionals i tecnològics del CST, així com disposar del suport especialitzat necessari per garantir la correcta utilització de l'aplicació i la seva actualització permanent.

# 3. Definició del servei

## 3.1. SITUACIÓ ACTUAL

Actualment el CST té contractades 520 llicències de la base de dades Universe per a Unix, 5 llicències entorn preproducció Solaris i 9 llicències Universe per a Windows segons la següent taula de grups d'usuaris:

| | |
|---|---|
| **Llicència número 20020191 BBDD SVR UNIVERSE MINIS 500 USUARIS 520**<br>Usuaris Manteniment de Base de Dades Universe | 520 Usuaris |
| **Llicència número 2445828**<br>Entorn preproducció Solaris | 5 Usuaris |
| **Llicència número 20413151 WINTEGRATE UNIVERSE WINDOWS**<br>Manteniment de Wintegrate | 9 Usuaris |

## 3.2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'oferta del proveïdor haurà d'incloure un manteniment d'aquest mateix nivell per a totes les llicències de la base de dades Universe. L'oferta del proveïdor inclourà un detall respecte a:

- Suport per a la resolució de problemes: es farà constar amb detall la descripció d'aquest suport (resolució d'incidències amb cobertura de Dilluns a Dijous de 09.00 a 14.00 i 15.00 a 18.00 hores i Divendres de 09.00 a 14.00 i 15.00 a 17.00 hores, gestió d'incidències crítiques...) així com les hores destinades a l'efecte.
- Serveis preventius: es farà constar amb detall la descripció dels serveis preventius (resposta a consultes de desenvolupament i infraestructura, revisió de salut dels serveis i sistemes...) així com les hores destinades a l'efecte.
- Les característiques dels serveis de suport i resposta davant incidències: aquests serveis hauran de tenir un grau adequat de resposta en funció de la severitat de cada incidència; per aquest motiu, s'inclourà a l'oferta un conjunt de respostes segons les característiques de incidència.
- Les condicions generals en les que el proveïdor executarà els treballs necessaris per resoldre la incidència. Correspon al CST la validació de les condicions en les que el proveïdor proposi dur a terme la prestació del servei.

Seran consensuats entre el proveïdor i el CST aquells serveis que permetin una planificació, essent el proveïdor responsable de la direcció i execució de la prestació.

En cas d'avaria, les despeses de transport de recanvis o equips reparats fora del CST aniran a càrrec de l'adjudicatari, així com les assegurances d'enviament.

# 4. Abast

L' abast del contracte és el següent sense iva:

| CONCEPTE | QUANTITAT | 1r any | 2n any | TOTAL |
|---|---|---|---|---|
| Llicències Cluster | 520 | 105.273,71 € | 116.853,93 € | **222.127,64 €** |
| Llicències Proves | 5 | 1.012,25 € | 1.123,60 € | **2.135,85 €** |
| Llicències WINTEGRATE | 9 | 1.822,04 € | 2.022,47 € | **3.844,51 €** |
| **TOTAL** | | **108.108,00 €** | **120.000,00 €** | **228.108,00 €** |

La durada prevista del contracte, serà de 2 anys sense possibilitats de pròrroga.

# 5. Requeriments mínims

L'empresa adjudicatària indicarà el sistema de comunicació a utilitzar per l'usuari amb l'objectiu de minimitzar el temps de resposta en cas d'incidència i haurà de complir, com a mínim, els següents requisits per garantir la correcta prestació del servei:

## 5.1. Sistema de gestió d'incidències i comunicació

S'haurà de disposar d'un canal de contacte directe per incidències crítiques (telèfon, mail o equivalent).

Disposar d'un sistema de comunicació estructurat i traçable, que permeti:

- L'obertura, seguiment i tancament d'incidències.
- La consulta en temps real de l'estat de les mateixes.
- L'històric d'actuacions i registre d'intervencions.

## 5.2. Nivell de suport tècnic

El servei de suport haurà de ser prestat, com a mínim, en nivell 2n nivell o superior, atesa la capacitació tècnica del personal del CST.

No s'admetran serveis basats únicament en protocols automatitzats o scripts de resposta bàsics.

L'adjudicatari haurà de disposar de personal tècnic especialitzat en tecnologia Universe i entorns Unix/Linux i Windows.

## 5.3. Acords de nivell de servei (SLA)

L'empresa licitadora haurà de definir i complir uns Acords de Nivell de Servei (SLA), que com a mínim incloguin:

- Temps màxim de resposta segons criticitat:
    - Crítica: ≤ 2 hores

  - Alta: ≤ 4 hores
  - Mitjana: ≤ 8 hores
  - Baixa: ≤ 24 hores

- Temps de resolució orientatius.
- Mecanismes d'escalat funcional i jeràrquic.

### 5.4. Cobertura del servei

El servei haurà de respectar, com a mínim, la franja horària definida al plec o millorar-la.

En cas d'incidències crítiques, s'haurà de garantir l'atenció prioritària independentment del canal utilitzat.

Es valorarà positivament la disponibilitat de suport fora d'horari (24x7 o guàrdies).

### 5.5. Serveis preventius i proactius

L'adjudicatari haurà d'incloure serveis preventius com:

- Revisió periòdica de l'estat del sistema (health check).
- Recomanacions d'optimització i millora.
- Assessorament tècnic en evolució de l'entorn.

### 5.6. Equip tècnic i organització

Identificació de l'equip assignat al contracte (perfil, experiència i rol).

Designació d'un responsable tècnic de referència (Service Manager o equivalent).

Garantia de continuïtat del servei en cas de substitucions.

### 5.7. Documentació i transferència de coneixement

L'adjudicatari haurà de proporcionar:

- Documentació tècnica actualitzada.
- Informes d'intervenció.
- Transferència de coneixement al personal del CST quan sigui necessari.

### 5.8. Qualitat i seguretat

Compliment de bones pràctiques en gestió de serveis IT (ITIL o equivalent).

Compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades (RGPD). Garantia de confidencialitat de la informació gestionada.

# 6. Condicions generals

## 6.1. Responsabilitat

L'empresa adjudicatària serà responsable de la correcta execució del servei objecte del contracte, d'acord amb les condicions establertes en el present Plec i en la seva oferta.

En particular, serà responsable de:

- El compliment dels nivells de servei (SLA) definits, especialment pel que fa als temps de resposta i resolució d'incidències.
- La qualitat tècnica dels serveis prestats, incloent la correcta resolució d'incidències i l'adequació de les solucions implantades.
- Els danys i perjudicis que es puguin ocasionar al CST com a conseqüència d'errors, negligències, omissions o actuacions incorrectes en la prestació del servei.
- La confidencialitat de la informació a la qual tingui accés, així com del compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals (RGPD).
- La continuïtat del servei, garantint els recursos tècnics i humans necessaris, incloent la substitució de personal quan sigui necessari sense afectació del servei.

## 6.2. Garantia

La garantia ha de ser vigent durant la durada del contracte.

A banda de les condicions del manteniment incloses, segons es detalla a continuació, s'haurà d'especificar si hi ha alguna actuació exclosa del present contracte. S'hauran de presentar tarifes del Servei Tècnic per a aquelles actuacions excloses expressament del període de garantia, indicant les condicions econòmiques.

El manteniment inclou:

- Línia d'atenció al Client per a temes de manteniment de Dilluns a Dijous de 09.00 a 14.00 i 15.00 a 18.00 hores i Divendres de 09.00 a 14.00 i 15.00 a 17.00 hores
- Actualitzacions GRATUÏTES de totes les noves versions que apareguin, durant el període en vigor del manteniment.
- Gestió de manteniment de la llicència en vigor per a realitzar Up*Grade/Down Grade, sobre aquesta mateixa.
- Subministrament d'informació i documentació habitual del producte.

## 6.3. Facturació

L'empresa adjudicatària emetrà factures amb periodicitat bimestral.

Prèviament a l'emissió de qualsevol factura, l'empresa adjudicatària haurà de sol·licitar al CST el corresponent número de comanda. Totes les factures hauran d'incloure obligatòriament aquest número de comanda, així com el número d'expedient del present procediment.

En cas de detectar-se incidències el CST podrà suspendre la conformitat de la factura fins que aquests hagin estat degudament resolts.

### 6.3.1. Format i mitjà de presentació de les factures

Les factures hauran de ser emeses en format electrònic, d'acord amb la normativa vigent en matèria de facturació electrònica del sector públic, i s'hauran de presentar mitjançant el portal de factura electrònica, de conformitat amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures al sector públic.

A aquests efectes, les factures hauran d'incorporar els codis DIR3 següents:

- Oficina comptable: Consorci Sanitari de Terrassa – A09006565
- Òrgan gestor: Consorci Sanitari de Terrassa – A09006565
- Unitat tramitadora: Consorci Sanitari de Terrassa – A09006565

Així mateix, les factures hauran d'incloure, com a mínim, les dades fiscals completes de l'empresa adjudicatària, les dades identificatives del CST com a òrgan contractant, el número d'expedient, número de comanda i la referència del contracte, així com el desglossament de l'IVA d'acord amb la normativa vigent aplicable.

# 7. Coordinació Empresarial

Per tal de garantir la correcta coordinació empresarial, s'haurà de contactar amb la persona responsable del servei de prevenció de riscos laborals del CST per complir que aquest procediment es porta a terme segons el procediment establert per al CST, sense excepcions. Caldrà donar-se d'alta en la plataforma E-coordina i tenir la documentació actualitzada i en vigor per poder accedir a les instal·lacions del CST.