

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE RELATIU AL SUBMINISTRAMENT DEL DRET D'ÚS, ACTUALITZACIÓ I SUPORT DE LES LLICÈNCIES DE PROGRAMARIS PER A L'ANY 2027, AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

EXPEDIENT FGS-2027-17

1. ANTECEDENTS

1.1. Necessitats

Segons els seus propis Estatuts, la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (en endavant, la FGS) vetlla per l'increment dels nivells de salut dels ciutadans a través de la prestació de serveis mèdics-sanitaris, principalment a l'àmbit geogràfic de Catalunya.

Per a dur a terme aquesta missió, la FGS necessita utilitzar sistemes d'informació. Aquests sistemes d'informació utilitzen diversos programaris que permeten diferents funcionalitats, com sistemes operatius, bases de dades, proteccions de seguretat o signatura electrònica. Per disposar del dret d'ús de tots aquests programaris, del suport dels seus fabricants, i també de l'accés a la seva evolució, es fa necessari contractar el seu subministrament.

Per una banda, si els programaris s'han comprat amb una llicència perpètua, per garantir-ne el funcionament és necessari contractar el corresponent suport i actualització del fabricant.

Per altra banda, si els programaris s'utilitzen via un model de subscripció, és necessari contractar-ne periòdicament la renovació del dret d'ús, del suport i de l'actualització.

Així mateix alguns programaris es contracten via una modalitat d'execució en infraestructures proporcionades per fabricant, inclosos els serveis d'explotació necessaris.

Degut a que molts contractes vigents finalitzen a finals d'aquest any resulta necessari dur a terme novament la licitació d'aquest contracte. En cas de no disposar-se d'aquesta contractació, hi hauria una forta afectació en la disponibilitat dels sistemes d'informació de la FGS amb les corresponents conseqüències negatives envers el funcionament de l'activitat hospitalària, amb tots els riscos que això comportaria, especialment en l'àmbit assistencial.

1.2. Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació del subministrament del dret d'ús, actualització i suport de les llicències de programaris per a l'any 2027.

Per concretar l'objecte del contracte a continuació apareix una taula amb els diferents tipus de programari a renovar i actualitzar. La descripció de cadascun dels lots és la que consta en l'apartat 5.

Codi CPV:

48000000-8 Paquets de software i sistemes d'informació

2. ABAST DEL CONTRACTE

La següent taula especifica el tipus de llicència i les prestacions contractades a cada lot:

Lot	Descripció Lot
1	Dret d'ús, actualització i suport associat de llicències per subscripció del fabricant Trellix
2	Dret d'ús, actualització i suport associat de llicències per subscripció del fabricant TrendMicro
3	Actualització i suport associat de llicències perpètuas del fabricant Oracle
4	Dret d'ús, actualització i suport associat de llicències per subscripció del fabricant MongoDB
5	Dret d'ús, actualització i suport associat de llicències per subscripció del fabricant Confluent
6	Dret d'ús, actualització i suport associat de llicències per subscripció del fabricant Suse
7	Dret d'ús, actualització i suport associat de llicències per subscripció del fabricant Validated ID
8	Dret d'ús, actualització i suport associat de llicències per subscripció del fabricant Llamalítica

3. LLOC D'EXECUCIÓ

El present contracte, 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.

4. PRESCRIPCIONS GENERALS

4.1. Requeriments licitador

Partnership amb el fabricant del programari, o alternativament, certificació del fabricant conforme el licitador està adequadament capacitat per aquest projecte, o alternativament, declaració responsable conforme el licitador disposa dels coneixements necessaris i de la relació amb el fabricant necessària per executar aquest contracte. Aquest requisit no és necessari si el licitador és directament el fabricant del sistema ofert.

5. CONDICIONS DE SUBMINISTRAMENT

5.1. Lot 1: Trellix

Es contracta el subministrament d'uns productes que ofereix el seu fabricant, tot i que el licitador pugui ser o no el propi fabricant.

Les llicències per a les que cal contractar la subscripció són:

Llicència	Quantitat
Paquet Antivirus Trellix Secure Schools Endpoint Protection – Essential - 10.000 llicències	1

Es requereix el suport de fabricant "Gold" que inclou:

- Dret d'ús de programari i de les seves actualitzacions.
- Accés al suport via telèfon.
- Disponibilitat 24x7 x 365.
- Suport en espanyol de 9 a 18h; resta en anglès.

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

5.2. Lot 2: TrendMicro

Es contracta el subministrament d'uns productes que ofereix el seu fabricant, tot i que el licitador pugui ser o no el propi fabricant.

Les llicències per a les que cal contractar la subscripció són:

Llicència	Quantitat	Termini
Deep Security - Network Security - per CPU(Socket): Maintenance, Government	34	1 any

Es requereix el suport de fabricant "24x7 support" que inclou:

- Actualitzacions i noves versions de programari.
- Accés al suport via telèfon, correu i web.
- Disponibilitat 24x7 x 365.
- Accés a enginyers de suport a client.

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

5.3. Lot 3: Oracle

Es contracta el subministrament d'uns productes que ofereix el seu fabricant, tot i que el licitador pugui ser o no el propi fabricant. Les llicències per a les que cal contractar actualització i suport són:

Descripció producte	Quantitat	Mètrica llicència
Oracle Database Enterprise Edition	4	Processor Perpetual
Oracle Database Standard Edition	2	Processor Perpetual

Els números de CSI són 10406090, 10497669, i 22739264.

Es demana la contractació del subministrament "Software Update License & Support" que ofereix el fabricant per a tot el període de contracte. Aquest subministrament inclou:

- Actualitzacions de programes, correccions, alertes de seguretat, i actualitzacions de pegats crítics.
- Versions majors de productes i tecnologia (segons disponibilitat i publicació a criteri d'Oracle).
- Assistència a les peticions de suport les 24 hores del dia i 7 dies a la setmana.
- Realització dels esforços necessaris per atendre les peticions de suport de gravetat 1 en un termini màxim d'una hora.
- S'entendrà per peticions de gravetat 1 les peticions que afectin a l'ús del programari en producció amb interrupció o afectació greu que impedeixi seguir treballant de manera raonable.

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

5.4. Lot 4: MongoDB

Es contracta el subministrament d'uns productes oferts pel fabricant de la solució, dels quals el licitador en pot ser o no el fabricant.

Les llicències per a les que cal contractar la subscripció són:

Llicència	Quantitat
Subscripció Anual MongoDB Enterprise Advanced	4 nodes + àrbitre

Es requereix el suport associat al producte ofert pel propi fabricant, que inclou:

- Atenció 24x7x365
- Temps de resposta en funció de la criticitat de la situació
- Dret d'ús de les noves versions publicades

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

5.5. Lot 5: Confluent

Es contracta el subministrament d'uns productes amb el seu suport ofert pel fabricant de la solució, dels quals el licitador en pot ser o no el fabricant.

Les llicències per a les que cal contractar la subscripció són:

Llicència	Quantitat
Confluent - Gold	1

La llicència Gold inclou:

- 9 Nodes Producció + 9 Nodes Preproducció
- Nodes Desenvolupament il·limitats
- Health+ Free Tier
 - Alertes intel·ligents: 5 Alertes predefinides
 - Quadres de Comandament: 1 hora de monitoratge de dades històriques
- Suport Confluent
 - Atenció 24x7
 - Contactes y Casos Il·limitats
 - SLA's: Temps de Resposta : P1 60 min, P2 4h, P3 1 dia laborable, P4 2 dies laborables

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

5.6. Lot 6: Suse

Es contracta el subministrament d'uns productes que ofereix el seu fabricant, tot i que el licitador pugui ser o no el propi fabricant. Les llicències per a les que cal contractar la subscripció són:

Llicència	Quantitat
Suse Linux enterprise server, x86 & x86-64, 1-2 sockets with Unlimited Virtual Machines	6
SUSE Manager Lifecycle Management+, x86 & x86-64, 1-2 Sockets with Unlimited Virtual Machines	6

Per cadascun dels productes es demana la contractació de la subscripció "Priority Subscription" que ofereix el fabricant.

El suport "Priority Subscription" inclou:

- Software upgrades & updates
- Unlimited Technical suport



24x7 access

Response time:

Severity 1: 1 hrs

Severity 2: 2 hrs

Severity 3: 4 hrs

Severity 4: Next Business Day

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

5.7. Lot 7: VIDSigner

Es contracta el subministrament d'uns productes oferts pel fabricant de la solució, dels quals el licitador en pot ser o no el fabricant.

Les llicències per a les que cal contractar la subscripció són:

Llicència	Quantitat
VIDSigner Multichannel Enterprise 50K	1
VIDSigner DOCS Estàndard Plus	1
Usuaris extra VIDSigner DOCS Estàndard Plus	10

Aquestes llicències permeten l'ús de llicències de qualsevol tipus: Bio, Remota, Centralitzada, Stamper i eDelivery.

Es requereix el suport associat al producte proporcionat pel propi fabricant, que inclou:

- Hosting
- Atenció 24x7x365
- Suport i manteniment
- Dret d'ús de les noves versions publicades
- Accés al sistema 24x7

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

5.8. Lot 8: Llamalítica

Es contracta el subministrament d'uns productes oferts pel fabricant de la solució, dels quals el licitador en pot ser o no el fabricant.

Les llicències per a les que cal contractar la subscripció són:

Llicència	Quantitat
Llamalítica PRO	1

La llicència Llamalítica PRO inclou:

- Processament de dades clíniques mitjançant IA.
- Generació i revisió d'informes mèdics.
- Accés a plantilles automatitzades basades en IA.
- Api y Widget d'integració

Es requereix el suport associat al producte proporcionat pel propi fabricant, que inclou:

- Suport tècnic i funcional
- Temps de resposta inferior a 4 hores
- De Dilluns a Divendres de 09.00 a 19:00 hores

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

Aquest lot és subjecte de tractament de dades de caràcter personal.

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

No s'estableix cap termini de garantia addicional al termini de subscripció o manteniment contractat.

8. ALTRES

8.1. PLA DE SEGUIMENTS DELS CONTRACTES DE SUBMINISTRAMENT

Un cop adjudicat el contracte i abans de l'inici del contracte el contractista haurà de presentar proves de la contractació als fabricants dels requeriments esmentats. L'hospital es reserva el dret de no pagar cap factura del servei fins que no s'hagin presentat aquestes proves **i, si la situació no es soluciona, resoldre el contracte i reclamar compensacions.**

L'hospital espera rebre un document emes per el fabricant que certifiqui el dret d'ús o el manteniment contractat de las llicències.

El pla de seguiment consisteix en:

- Confirmació del lliurament dels manteniments de llicències 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 components significatius de serveis

8.2.1. Interlocutors:

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis
 - Nomenament d'un "**Responsable Comercial del Contracte**", encarregat de:
 - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
 - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
 - Donar suport davant la FGS a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Negociar possibles renovacions o pròrroques 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, etc.
 - 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 del servei 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 dels serveis associats en 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 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.
 - 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 assegurí que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
 - Gestionar els assumptes propis del servei.
 - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
 - Coordinar als diferents fabricants afectats.
 - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat 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, etc.
- La FGS definirà **interlocutors operatius**, i un **interlocutor tàctic** per a la coordinació del servei:
 - Inicialment els **interlocutors operatius**, seran diferents tècnics del departament d'informàtica en funció dels diferents àmbits i processos implicats. Les seves principals responsabilitats seran:
 - La coordinació constant amb el contractista.
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Definició d'un **l'interlocutor tàctic**. Les seves responsabilitats principals són:
 - 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 del servei.
 - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar el compliment dels SLAs.
 - Fer el seguiment i control regular dels compromisos i dels nivells de servei 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.

8.2.2. Coordinació i seguiment:

El seguiment del contracte es divideix de manera fonamental en dues fases: fase d'instal·lació, i fase de manteniment.

- Pel que fa als processos de provisió, instal·lació i configuració dels sistemes el servei inclourà els següents nivells de coordinació:
 - Validació amb la FGS del pla d'implantació, (que inclourà instal·lació, configuració, validació, posada en producció, documentació i formació), 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.
 - Es farà acta de lliurament de la instal·lació i d'acord en la data d'inici del període de manteniment.
- Pel que fa als processos de manteniment el model de seguiment del servei inclourà 2 nivells diferents de coordinació:
 - **Reunions periòdiques ordinàries**, amb enfoc tàctic i estratègic:
 - Participació, com a mínim, de:
 - Responsable comercial del contracte
 - Responsable tècnic del contracte
 - Interlocutor tàctic de la FGS
 - Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
 - Es presentaran els resultats del servei.
 - (Si fos el cas), el contractista haurà d'explicar les causes per les que s'han produït incompliments de SLA i fer propostes per aconseguir que no es repeteixi.
 - Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.

- Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
- Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades
 - Revisió de l'estat dels projectes acordats i acords de requeriments.
 - Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.
- **Coordinació operativa** continuada entre els responsables operatius amb els objectius:
 - Revisió de:
 - Sol·licituds fora del termini SLA.
 - Problemes puntuals.
 - Queixes pendents de resoldre.
- En cas de dificultats, qualsevol de les parts podrà demanar la realització de reunions de coordinació extraordinàries.

9. ANNEX I: GLOSSARI

En el context d'aquesta licitació es considera:

- Subministrament: adquisició d'un bé ja elaborat.
- Servei: contractació d'un conjunt de tasques orientades a una finalitat definida.
- Llicència de dret d'ús d'un programari: El dret d'ús d'un programari permet utilitzar-lo, tot i no ser-ne el propietari, i no poder, per tant, vendre'l, arrendar-lo o modificar-lo. És un subministrament, independentment del mode de provisió, com s'indica específicament en la legislació de contractació pública.
- Llicència de dret d'ús de les noves versions d'un programari que el seu fabricant pugui publicar en un període de temps: Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Subscripció d'una llicència de dret d'ús: Una subscripció atorga el dret d'ús d'un programari durant un període de temps limitat. Inclou el dret a utilitzar les noves versions que pugui publicar el fabricant en el termini de la subscripció. Acabat el termini és necessari renovar la subscripció o bé deixar d'utilitzar el programari. Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Suport de programari garantit pel seu fabricant: És el dret a obrir "casos" al fabricant del programari, sol·licitant ajuda per diagnosticar alguna dificultat i, donat el cas, sol·licitar la correcció d'un error detectat en el programari. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt d'activitats orientades a una finalitat.
- Adequació evolutiva del programari: Són les tasques de modificació de la configuració del programari per adaptar-lo a la situació canviant del context. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat. No es correspon exactament amb la idea de "evolució del programari", que consisteix en incorporar en el programari noves funcionalitats, actualitzar-lo a les tecnologies vigents, adaptar-lo a canvis legislatius, i similars, tasques que necessàriament ha de realitzar el fabricant del programari.
- Execució i explotació del programari: Provisió del programari en execució, sobre la plataforma hardware del propi fabricant, garantint mínims de disponibilitat i de suport. Es considerarà un servei, seguint la "concepció habitual" en el mercat que anomena aquesta prestació com "provisió de programari com a servei", (tot i que aquesta consideració ens sembla discutible).
- Manteniment de programari garantit pel fabricant: És el conjunt de contractar dret d'ús de noves versions i suport d'un programari garantit pel seu fabricant. En conseqüència és un contracte mixt de subministrament i de servei. En molts casos es justifica la necessitat del "garantit pel fabricant" perquè aquest és qui té el coneixement més profund del programari i perquè aquest és l'únic que pot aplicar correccions i millores en l'evolució estàndard del programari. En alguns casos s'inclou també "l'adaptació evolutiva del programari" i/o "la execució i explotació" del programari. En general considerem que té més pes econòmic la part de contractar dret d'ús i, per tant, que té més pes la part de subministrament, però això no és necessàriament així en tots els casos.
- Implementació d'un programari: Es refereix a les tasques de configuració d'un programari, que requereixen al seu temps d'un anàlisi de les necessitats concretes, la definició detalla dels processos a informatitzar, i del modelatge de la solució. Sovint també s'inclouen

tasques de suport. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat.

- Adquisició d'una solució: Es refereix a l'adquisició conjunta de les llicències de dret d'ús i de la implementació d'un programari. Es considera un contracte mixt, on la part més significativa dependrà de la relació entre el pes econòmic de les diferents parts que pugui haver-hi en cada cas.

En resum, pel que fa a criteris per considerar subministraments, serveis, inversió i despesa:

Definició	Subministrament / Servei	Inversió / Despesa
Adquisició llicència perpètua de dret d'ús	Subministrament	Inversió
Dret d'ús de noves versions	Subministrament	Despesa
Subscripció de llicències	Subministrament	Despesa
Suport de programari	Servei	Despesa
Adequació evolutiva	Servei	Despesa
Execució i explotació de programaris	Servei	Despesa
Manteniment de programari	Segons pes dels diferents components (habitualment, subministrament)	Despesa
Implementació	Servei	Inversió
Adquisició	Segons pes dels diferents components	Inversió

Signat electrònicament a Barcelona.

Vist-i-plau

Nacho Nieto

Director de sistemes d'informació

GO	MC	LM
Validació lots 1 a 6	Validació lot 7	Validació lot 8

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

NOTA 2: 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.