PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SUBSCRIPCIÓ A LLICÈNCIES I SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT ASSOCIATS, DE LES PLATAFORMES DE SEGURETAT BASADES EN TECNOLOGIA FORTINET DE L'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA

EXPEDIENT 2026-196

Índex

1 PRESENTACIÓ....3
1.1 Objecte i necessitat....3
1.2 Abast....3
1.3 Característiques de les empreses licitadores....3
2 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE LA LICITACIÓ....3
2.1 Llicències, manteniment i suport de fabricant....3
2.2 Manteniment i suport de partner....3
2.2.1 Condicions generals....3
2.2.2 Manteniment i suport reactiu/correctiu....4
2.2.3 Manteniment i suport preventiu i evolutiu....4
2.2.4 Assessorament tècnic i suport d'administració avançada....5
3 OFERTA TÈCNICA A LLIURAR....5
4 CLÀUSULA DE SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ....5
ANNEX 1 – EQUIPAMENT QUE REQUEREIX SERVEI DE FABRICANT I PARTNER....7
ANNEX 2 – EQUIPAMENT QUE NOMÉS REQUEREIX SERVEI DE PARTNER....8

1 PRESENTACIÓ

1.1 Objecte i necessitat

L'objecte d'aquest plec és la contractació de llicenciament, manteniment i suport associat a les plataformes de seguretat de l'HCB, basades en tecnologia Fortinet.

1.2 Abast

L'abast d'aquesta licitació ha d'incloure:

- Llicències, manteniment i suport de fabricant.
- Manteniment i suport de partner, reactiu i preventiu.

1.3 Característiques de les empreses licitadores

Per tal de garantir nivells de qualitat elevats en la prestació de serveis de manteniment i suport les empreses licitadores hauran de complir i acreditar els següents requisits:

- Disposar d'un mínim de 5 tècnics amb certificació FCSS (Fortinet Certified Solution Specialist), tots o almenys 3 dels quals ha de tenir capacitat d'acudir a l'HCB en un màxim de 2 hores en cas d'incidència greu.

- Complir amb la clàusula de seguretat de la informació descrita a l'apartat 4 del PPT.

2 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DE LA LICITACIÓ

2.1 Llicències, manteniment i suport de fabricant

Tot l'equipament inclòs en l'annex 1 d'aquest PPT ha de quedar cobert amb el llicenciament, tipus de suport i manteniment de Fortinet especificat. El període de cobertura per l'equipament que ja hagi expirat o ho faci durant el 2026 serà des l'1 de gener de 2027 fins el 31 de desembre de 2027, pels equips que expiren durant el 2027 el període de cobertura serà des del següent a la data d'expiració indicada i fins al 31 de desembre de 2027. Ha de quedar inclòs:

- **Substitució d'equips**: provisió i substitució de l'equip complet o de les peces avariades mitjançant reemplaçament avançat amb una SLA de 24x7xNBD.

- **Accés a TAC o servei equivalent de fabricant**, tant per part del personal tècnic de l'adjudicatari a càrrec dels serveis professionals com el propi personal tècnic de l'HCB.

- **Dret a actualitzacions, pegats i noves versions de software** tant per la necessitat de resoldre incidències com per evolució.

2.2 Manteniment i suport de partner

Tot l'equipament inclòs a l'annex 1 i annex 2 d'aquest PPT ha de quedar cobert amb el manteniment i suport de partner descrit en aquest apartat.

L'adjudicatària haurà d'oferir serveis de manteniment i suport avançat addicionals als contractats al fabricant, durant tot el període de contractació.

2.2.1 Condicions generals

- En general el servei es realitzarà en remot per minimitzar l'impacte de les incidències de la manera més immediata possible sempre que es donin les circumstàncies necessàries per fer-ho en aquest format, però en cas que no sigui possible, sigui quin sigui el motiu, o en cas que la naturalesa o criticitat de l'incident ho

requereixi, el servei ha d'incloure obligatòriament la opció de desplaçament del personal tècnic a càrrec de l'incident a les instal·lacions de l'HCB per tractar-la insitu.

- L'adjudicatària actuarà com a punt únic de contacte per la gestió d'incidents involucrin o no al fabricant, tot i això si l'HCB ho requereix podrà accedir directament als serveis del fabricant.

- Per a totes les actuacions que calgui planificar dintre del servei caldrà:
    - Presentar un document amb la planificació a validar i aprovar per l'HCB.
    - Execució dintre de les finestres acordades amb l'HCB per minimitzar possibles impactes.

  Per tal de facilitar i agilitzar la resolució de les incidències, l'adjudicatària es compromet a treballar i col·laborar tant amb personal propi de l'HCB com amb personal d'empreses proveïdores o que també ofereixen serveis de TI a l'Hospital.

2.2.2 Manteniment i suport reactiu/correctiu

Els serveis prestats per l'HCB es consideren crítics i es presten ininterrompudament les 24 hores dels 7 dies de la setmana i els 365 dies, pel que cal que es contempli un servei de suport a incidències en format 24x7 amb diferents temps de resposta segons criticitat.

El personal tècnic de l'HCB assumirà el primer nivell d'atenció a incidents, els serveis requerits en la contractació han de donar resposta a un suport expert quan aquest primer nivell requereixi un escalat.

Els servei contractat també inclourà la gestió d'actualitzacions per donar resposta a vulnerabilitats o problemes reconeguts pel fabricant.

Serveis inclosos:

- Recepció i gestió d'incidències.
- Diagnòstic i resolució de problemes.
- Escalat al fabricant quan sigui necessari i gestió dels casos oberts amb aquest.
- Gestió de RMA i substitució de maquinari defectuós.
- Gestió i aplicació d'actualitzacions.
- Suport a incidents crítics de seguretat.
- Seguiment de casos oberts fins el seu tancament.

Els temps de resposta requerits són els següents:

Criticitat	Descripció	Temps de resposta	Temps escalat a fabricant (en cas de necessitat)
Molt alta	Servei caigut o impacte greu	30 minuts	1 hora
Alta	Degradació significativa	1 hora	2 hores
Mitja	Afectació parcial no greu	4 hores	1 dia laborable
Baixa	Sense impacte considerable	1 dia	Segons necessitat

2.2.3 Manteniment i suport preventiu i evolutiu

Inclou totes les activitats orientades a mantenir el sistema actualitzat, segur i optimitzat amb l'objectiu de minimitzar riscos operatius i de seguretat mitjançant revisions periòdiques i tasques proactives.

Serveis inclosos:

- Detecció i anàlisi de vulnerabilitats presents en els equips.
- Revisar i validar els equips per a garantir un rendiment òptim.
- Analitzar mètriques i presentar informes amb les dades més rellevants.
- Generació d'informes amb el detall de tasques realitzades i conclusions o resultats derivats.

- Suggeriment de millores de forma proactiva.
- Reunions de seguiment amb el personal de l'HCB.

La periodicitat d'aquest manteniment serà semestral.

2.2.4 Assessorament tècnic i suport d'administració avançada

Inclou l'accés a especialistes per resoldre dubtes i rebre suport tècnic en tasques d'administració avançada, aquest servei ha de cobrir necessitats puntuals que es puguin donar durant la vigència del contracte on el personal tècnic de l'HCB requereixi suport expert.

Serveis inclosos:

- Recepció i gestió de peticions.
- Consultes sobre arquitectura.
- Consultes sobre bones pràctiques.
- Consulta sobre configuracions.
- Interpretació d'alertes de seguretat.
- Revisió de propostes de canvi.
- Anàlisis d'impacte de noves necessitats.

3 OFERTA TÈCNICA A LLIURAR

Les licitadores hauran de presentar a la seva oferta, com a mínim la següent informació:

- Relació de llicenciament, subscripció i serveis contractats a fabricant per a cada un dels equips de l'annex 1.
- Detall de la proposta de serveis complint amb els requisits del plec.
- Recursos tècnics assignats.
- Procediment d'atenció a incidències, peticions o consultes.
- Model d'escalat.

AVÍS IMPORTANT: segons el que estableix el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP), la memòria tècnica no podrà contenir cap informació relativa a criteris d'adjudicació valorables mitjançant fórmules o criteris automàtics. La inclusió d'informació corresponent a criteris avaluables automàticament pot comportar l'exclusió en aquesta licitació.

4 CLÀUSULA DE SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

L'objecte d'aquest contracte ha estat categoritzat, d'acord amb l'article 40 del Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguridad (ENS), amb categoria ALTA. En conseqüència, l'empresa adjudicatària ha d'acreditar, amb caràcter obligatori, la disposició d'una Certificació de Conformitat amb l'ENS en categoria ALTA, vigent i emesa per una entitat de certificació acreditada per l'Entitat Nacional d'Acreditació (ENAC), o per un organisme d'acreditació equivalent en el marc de la Cooperació Europea per a l'Acreditació (EA), de conformitat amb el que estableixen la disposició addicional tercera i l'article 38 del citat Reial Decret.

Aquesta certificació ha de cobrir, com a mínim, l'abast dels sistemes i serveis directament relacionats amb l'objecte del contracte, ha de trobar-se en vigor durant tota la durada de la prestació i ha de ser objecte d'auditoria de renovació, com a mínim, cada dos anys, de conformitat amb l'article 31 del Reial Decret 311/2022, essent obligació de l'adjudicatari mantenir-la actualitzada i comunicar a l'HCB, de manera immediata, qualsevol modificació, suspensió, no renovació o revocació que la pugui afectar.

Per acreditar aquest compliment, l'adjudicatari ha de presentar al sobre A (documentació general), còpia de la certificació vigent, juntament amb el certificat d'acreditació de l'entitat certificadora. L'empresa licitadora no podrà al·legar, en cap cas, que el sistema, servei o equipament ofert no assoleix la categoria ALTA per eximir-se d'aquesta

obligació, atès que la categorització és pròpia de l'objecte del contracte i no de la solució tècnica presentada. En cas de no disposar de la certificació exigida, de no complimentar adequadament el requeriment, o de no complir amb els requeriments sol·licitats. entendrà que no dona compliment a la Certificació de conformitat amb l'ENS de categoria alta, i per tant, resultarà exclosa de la licitació.

Atesa la naturalesa de l'objecte contractual, directament vinculada a les plataformes de seguretat perimetral i de ciberseguretat de l'HCB, es considera necessari verificar des del moment de la presentació de les ofertes que les licitadores disposen d'una certificació de conformitat amb l'ENS vigent. Aquesta exigència respon a la necessitat de garantir que tots els operadors econòmics que participin en la licitació acreditin, amb caràcter previ a la valoració de les ofertes, l'aplicació efectiva de mesures organitzatives i tècniques adequades en matèria de seguretat de la informació, proporcionant una garantia suficient per a la prestació de serveis relacionats amb infraestructures crítiques de ciberseguretat. Per aquest motiu, es requereix l'aportació del corresponent certificat dins la documentació administrativa presentada amb l'oferta.

ANNEX 1 – EQUIPAMENT QUE REQUEREIX SERVEI DE FABRICANT I PARTNER

Forma part d'un cluter	Model equipament	Ubicació	Data expiració	Tipus de suport / Llicència
No	FortiClient EMS / FortiSASE	Cloud Fortinet	2026-12-31	Forticare Premium for 1000 Forticlient ZTNA & CASB
Si (COEX)	FortiGate-600E	COEX_HA1	2027-04-23	UTP Bundle
Si (COEX)	FortiGate-600E	COEX_HA2	2027-04-23	UTP Bundle
Si (Plato)	FortiGate-600E	Plato_HA1	2026-12-31	UTP Bundle
Si (Plato)	FortiGate-600E	Plato_HA2	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	Borrell 303 *	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	Casanovas153 *	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	Cornella *	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	EnricGranados86 *	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	Mallorca *	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	Manso *	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	Provença156 *	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	ReinaAmalia *	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	Rossello132 *	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	Rossello138 *	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	SantJust *	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	SantPau *	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	POC *	2027-07-21	UTP Bundle
Si (Corsega173)	FortiGate-60F	Corsega173_HA1 *	2027-08-30	UTP Bundle
Si (Corsega173)	FortiGate-60F	Corsega173_HA2 *	2027-08-30	UTP Bundle
Si (Granollers)	FortiGate-60F	Granollers_HA1 *	2027-08-30	UTP Bundle
Si (Granollers)	FortiGate-60F	Granollers_HA2 *	2027-08-30	UTP Bundle
No	FortiGate-60F	Tavern (Plato)	2026-12-31	UTP Bundle
No	FortiManager VM	CPD	2026-12-31	VM Forticare Premium (1 - 110 devices/Virtual Domains)
Si (PAM)	FortiPAM VM	CPD_HA1	2027-05-14	VM Forticare Premium (50 users, advance malware protection, FortiClient VRS agent)
Si (PAM)	FortiPAM VM	CPD_HA2	2027-05-15	VM Forticare Premium (50 users, advance malware protection, FortiClient VRS agent)

* Fortigates que actuen de controlador de Fortiswitchs i FortiAPs. El suport de partner inclourà també aquests dispositius vinculats. En total: 49 Fortiswitch 448E-FPOE, 2 Fortiswitch 1048E i 106 FortiAPs

ANNEX 2 – EQUIPAMENT QUE NOMÉS REQUEREIX SERVEI DE PARTNER

Forma part d'un cluster	Model equipament	Ubicació
No	FortiAnalyzer-3100G	CPD
No	FortiDeceptor VM Subscription	CPD
Si (PCB)	FortiGate-121G	PCB_HA1
Si (PCB)	FortiGate-121G	PCB_HA2
Si (Casanova150)	FortiGate-121G	Casanova150_HA1
Si (Casanova150)	FortiGate-121G	Casanova150_HA2
Si (CEK)	FortiGate-200F *	CEK_HA2
Si (CEK)	FortiGate-200F *	CEK_HA1
Si (Maternitat)	FortiGate-201G	Maternitat_HA1
Si (Maternitat)	FortiGate-201G	Maternitat_HA2
Si (Seu_Central)	FortiGate-3001F	Seu_Central_HA1
Si (Seu_Central)	FortiGate-3001F	Seu_Central_HA2
Si (SagratCor)	FortiGate-61F *	SagratCor_HA1
Si (SagratCor)	FortiGate-61F *	SagratCor_HA2

* Fortigates que actuen de controlador de Fortiswitchs i FortiAPs. El suport de partner inclourà també aquests dispositius vinculats. En total: 22 Fortiswitch 448E-FPOE, 2 Fortiswitch 1048E i 84 FortiAPs