Consorci Sanitari Integral

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÉCNIQUES

SERVEI DE SUPORT A LES OPERACIONS I ADMINISTRACIÓ DELS SISTEMES I BAAS/DRAAS DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

EXPEDIENT CSI-2027-22

CatSalut Servei Català de la Salut

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Índex

1 Introducció 3
2 Objecte 4
2.1 Antecedents 4
2.2 Situació actual 4
3 Abast 5
3.1 Distribució per lots 5
4 Requeriments tècnics 6
5 Fases de la prestació del servei 7
5.1 Fase de transició i inici del servei 7
5.1.1 Pla de transició 7
5.1.2 Transferència de Coneixement 7
5.1.3 Configuració d'Eines 7
5.1.4 Assumpció de Responsabilitats 7
5.2 Fase de prestació i evolució del servei 8
5.2.1 Prestació ordinària 8
5.2.2 Gestió i compliment dels acords de nivell de servei (ANS/SLA) 8
5.2.3 Gestió de la demanda i capacitat 8
5.2.4 Informes de seguiment 8
5.2.5 Millora contínua i evolució 8
5.2.6 Adaptació normativa 8
5.3 Fase de retorn del servei 8
5.3.1 Pla de retorn 8
5.3.2 Transferència de coneixement 9
5.3.3 Retorn d'actius i dades 9
5.3.4 Continuïtat del servei 9
6 Implantació 10
6.1 Gestió del projecte d'implantació 10
6.1.1 Direcció del projecte 10
6.1.2 Comitè de seguiment 10
6.1.3 WBS 10
6.1.4 Calendari i deses del projecte 10
6.1.5 Recursos i perfils tècnics 10
6.1.6 Faltes 10

6.1.7 Penalitzacions 11
6.1.8 Seguiment del projecte 11
7 Condicions d'execució del contracte 12
7.1 Consideracions generals 12
7.2 Ubicacions del CSI 12
7.3 Ubicacions objecte del contracte 13
7.4 Acords de Nivell de Servei (SLA) 13
7.4.1 Definicions 13
7.4.2 Tipus de petició 13
7.4.3 Matriu de prioritat per impacte 13
7.4.4 Nivells de criticitat per servei 14
7.4.5 Temps de resposta i resolució 14
7.4.6 Monitorització i governança 15
7.4.7 Exclusions 15
7.5 Regim de penalitzacions operatives 15
7.5.1 Penalitzacions per incompliment dels temps de resposta i resolució 16
8 Oferta tècnica del licitador 17
8.1 Document de disseny general 17
8.2 Document de disseny específic 17

1 Introducció

L'activitat assistencial del Consorci Sanitari Integral (CSI) depèn de manera crítica de la disponibilitat i el correcte funcionament de la seva infraestructura de sistemes d'informació, la qual dona suport a la totalitat dels processos clínics, administratius i de gestió de l'organització.

La Direcció de Tecnologia i Salut Digital (DTiSD) és el departament responsable de la gestió i evolució d'aquesta infraestructura. En l'exercici d'aquesta responsabilitat, la DTiSD aplica les bones pràctiques d'ITIL com a marc de referència per a la gestió dels serveis TI, i orienta la seva activitat als principis de disponibilitat, seguretat, continuïtat i millora contínua del servei.

El present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) estableix les condicions tècniques generals que han de regir la prestació dels serveis de suport a les operacions, administració dels sistemes i protecció de dades del CSI, objecte del present expedient. Les especificacions tècniques, funcionals i pròpies de cada lot es recullen a l'Annex 1 – Requeriments Tècnics Específics (RTE), que forma part integrant d'aquest plec i té caràcter vinculant per a tots els efectes.

2 Objecte

2.1 Antecedents

La infraestructura TI del CSI és gestionada parcialment amb el suport de proveïdors externs, que han proporcionat serveis d'operació, administració i protecció de dades en el marc de contractes anteriors. La finalització de la vigència d'aquests contractes fa necessari iniciar un nou procediment de licitació que permeti garantir la continuïtat i la qualitat dels serveis, tot incorporant les millores tècniques i metodològiques derivades de l'evolució de l'entorn tecnològic i de les necessitats actuals de l'organització.

En paral·lel, la creixent dependència de l'activitat assistencial respecte als sistemes d'informació, la consolidació de l'entorn de virtualització, la implantació de SAP com a sistema de gestió corporatiu, i l'extensió de la plataforma Citrix per a l'accés als entorns clínics i administratius fan imprescindible disposar de serveis gestionats especialitzats que garanteixin la disponibilitat, la seguretat i la resiliència d'aquests entorns en tot moment.

2.2 Situació actual

El CSI disposa d'una infraestructura TI pròpia, ubicada en els seus centres de processament de dades (CPD), que dona cobertura a la totalitat dels centres assistencials i administratius de l'organització. Aquesta infraestructura inclou, de manera no exhaustiva, sistemes de virtualització, servidors físics, plataforma SAP, plataforma Citrix (CVAD i NetScaler ADC), infraestructura d'emmagatzematge i solució de còpia de seguretat, tots ells detallats en el document RTE.

La gestió operativa d'aquesta infraestructura requereix la intervenció de proveïdors especialitzats en cadascun dels àmbits tecnològics coberts per la present licitació, amb uns nivells de qualitat, disponibilitat i seguretat coherents amb el caràcter crític de l'activitat assistencial a la qual donen suport.

3 Abast

El present expedient té per objecte la contractació del servei de suport a les operacions, administració dels sistemes i protecció de dades del Consorci Sanitari Integral, mitjançant el model de serveis gestionats en el qual l'adjudicatari assumeix la responsabilitat integral de l'operació, l'administració i el manteniment dels sistemes i plataformes inclosos en cada lot, d'acord amb els nivells de servei establerts en el present plec i els requeriments específics recollits al RTE.

3.1 Distribució per lots

A fi de permetre la concurrència de licitadors especialitzats en cada àmbit tecnològic i facilitar una gestió contractual adequada, l'expedient s'estructura en quatre lots independents:

Lot 1 - Operació i administració de sistemes (N2/N3): Servei de gestió i administració de la infraestructura TI del CSI en els nivells N2 (operació contínua) i N3 (administració avançada), incloent-hi virtualització, sistemes operatius, emmagatzematge, bases de dades i plataforma de monitorització.

Lot 2 - Backup as a Service i Disaster Recovery as a Service (BaaS/DRaaS): Servei integral de còpia de seguretat i recuperació davant de desastres, mitjançant el qual l'adjudicatari aporta la seva pròpia solució de protecció de dades, incloent-hi maquinari, programari, infraestructura d'emmagatzematge i les comunicacions necessàries per al servei de rèplica remota.

Lot 3 - Administració d'infraestructura SAP Basis: Servei d'administració de la capa SAP Basis de la plataforma SAP del CSI, incloent-hi l'operació, el manteniment, la gestió de pegats i la coordinació amb l'adjudicatari del Lot 1 per als aspectes d'infraestructura subjacent.

Lot 4 - Administració de la plataforma Citrix CVAD i NetScaler ADC: Servei d'administració de la plataforma Citrix Virtual Apps and Desktops (CVAD), Citrix StoreFront i Citrix NetScaler ADC del CSI, incloent-hi l'operació, la configuració avançada i la coordinació amb l'adjudicatari del Lot 1 per als aspectes d'infraestructura i virtualització.

4 Requeriments tècnics

Les especificacions tècniques, funcionals i pròpies del servei d'aquest expedient estan detallades a l'Annex 1 – Requeriments tècnics específics (RTE).

5 Fases de la prestació del servei

La prestació del servei objecte d'aquest plec s'estructura en tres fases principals i seqüencials que garanteixen la correcta assumpció, execució i finalització de les responsabilitats de l'adjudicatari:

1. Fase de transició i inici del servei.
2. Fase de prestació i evolució del servei.
3. Fase de retorn del servei.

L'Adjudicatari serà responsable de la planificació, execució i èxit de cadascuna d'aquestes fases, assegurant en tot moment la continuïtat del servei i la mínima o nul·la afectació a l'activitat del CSI.

5.1 Fase de transició i inici del servei

L'objectiu d'aquesta fase és assegurar l'assumpció de manera ordenada de les responsabilitats del servei per part de l'adjudicatari, ja sigui des d'un proveïdor anterior o des de la gestió interna, garantint la continuïtat operativa i assolint el nivell de servei estable en el termini estipulat.

El termini màxim per a aquesta fase serà de 6 mesos, tret de causes justificades i aprovades per l'Organització.

5.1.1 Pla de transició

L'adjudicatari haurà de presentar, en un termini no superior a 10 dies hàbils des de data d'inici del contracte, un **Pla de Transició**. Aquest pla inclourà, com a mínim:

1. Cronograma detallat (diagrama GANTT) amb fites i lliurables.
2. Equip de treball assignat amb els rols i responsabilitats.
3. Metodologia de transferència de coneixement.
4. Criteris de validació per a l'inici del servei.
5. Inventari dels actius i serveis a assumir.

5.1.2 Transferència de Coneixement

L'adjudicatari s'obliga a participar activament en totes les sessions i activitats necessàries per adquirir el coneixement complet del servei, l'entorn tecnològic, els procediments operatius, les eines existents i les particularitats del CSI. Haurà de col·laborar estretament amb el personal de l'organització i, si s'escau, amb el proveïdor sortint.

5.1.3 Configuració d'Eines

L'adjudicatari haurà de configurar o, si s'escau, desplegar les seves eines de gestió de servei (tiqueting, monitoratge, etc.) i integrar-les amb les eines corporatives del CSI, segons s'especifica a l'Annex Tècnic.

5.1.4 Assumpció de Responsabilitats

L'adjudicatari anirà assumint progressivament la responsabilitat dels diferents components del servei, d'acord amb el Pla de Transició aprovat, i en modalitat 'shadowing' o en la ombra si fos necessari.

5.2 Fase de prestació i evolució del servei

Constitueix l'operació ordinària del contracte. L'adjudicatari haurà de prestar els serveis descrits en aquest plec i els seus annexos amb els nivells de qualitat, rendiment i disponibilitat acordats, assegurant-ne l'adaptació i millora contínua.

Consideració general: Les activitats d'aquesta Fase de Retorn es consideren part integrant del contracte i no generaran dret a facturació addicional per a l'adjudicatari.

5.2.1 Prestació ordinària

L'adjudicatari executarà tots els serveis i tasques recurrents definits als annexos tècnics, aplicant les millors pràctiques del sector i la metodologia de gestió definida com ITIL.

5.2.2 Gestió i compliment dels acords de nivell de servei (ANS/SLA)

L'Adjudicatari haurà de monitorar, mesurar i garantir el compliment de tots els Acords de Nivell de Servei (ANS) definits.

5.2.3 Gestió de la demanda i capacitat

L'adjudicatari gestionarà de forma proactiva la capacitat dels sistemes i serveis sota la seva responsabilitat, assegurant que poden absorbir la demanda del CSI i proposant les accions necessàries per evitar degradacions.

5.2.4 Informes de seguiment

L'adjudicatari haurà de reportar periòdicament l'estat del servei, el compliment d'ANS, els riscos identificats i les activitats realitzades, a través dels informes i comitè de seguiment definits en aquest plec.

5.2.5 Millora contínua i evolució

L'adjudicatari mantindrà una actitud proactiva en la millora del servei. Haurà de:

- Analitzar incidències i problemes de forma recurrent per identificar causes arrel i proposar solucions definitives (Gestió Proactiva de Problemes).
- Proposar millores d'optimització, automatització o eficiència que aportin valor al CSI.
- Mantenir actualitzat el servei davant de noves versions, pedaços de seguretat (gestió de l'obsolescència) i evolucions tecnològiques rellevants.

5.2.6 Adaptació normativa

L'adjudicatari garantirà que la prestació del servei s'adapta en tot moment a qualsevol canvi normatiu (ex. Esquema Nacional de Seguretat o canvis a la llei de Protecció de Dades) que li sigui d'aplicació.

5.3 Fase de retorn del servei

En aquesta fase final de finalització de contracte s'ha d'assegurar una transició ordenada i sense pèrdua d'informació ni degradació del servei cap a un nou proveïdor o cap a la gestió interna del CSI.

5.3.1 Pla de retorn

Amb una antelació mínima de 6 mesos a la data de finalització del contracte, l'adjudicatari haurà de presentar un Pla de Retorn detallat per a la seva aprovació per la Direcció de Tecnologia i Salut Digital. Aquest pla regularà el procés de transferència de la gestió.

5.3.2 Transferència de coneixement

L'adjudicatari s'obliga a col·laborar lleialment amb el CSI i amb el personal que aquesta designi, ja sigui intern o d'un nou proveïdor. Haurà de:

- Impartir la formació necessària sobre l'operativa del servei.
- Permetre i facilitar un període 'd'operació en ombra' de l'equip entrant.
- Documentar i lliurar tots els procediments, configuracions i manuals d'operació actualitzats.

5.3.3 Retorn d'actius i dades

L'Adjudicatari haurà de transferir al CSI, o a qui aquesta designi, la totalitat de la informació, dades, configuracions, desenvolupaments a mida (si aplica) i qualsevol altre actiu lògic o físic propietat del CSI o generat en el marc del contracte. Les dades es lliuraran en un format estàndard, utilitzable i complet.

5.3.4 Continuïtat del servei

Durant tot el procés de retorn del servei i, fins a l'últim dia de vigència del contracte, l'adjudicatari continuarà sent l'únic responsable de la prestació del servei i del compliment de tots els ANS.

6 Implantació

6.1 Gestió del projecte d'implantació

6.1.1 Direcció del projecte

L'adjudicatari es compromet a complir els requisits que marqui la oficina de projectes del CSI, tant pel que fa a requeriments de procés com tècnics

La direcció de projecte estarà liderada pel CSI, que definirà el calendari i fites. Durant la fase d'anàlisi es definirà el comitè de seguiment de projecte en que s'avaluarà el projecte i es detectaran mancances.

6.1.2 Comitè de seguiment

Es definirà un comitè de seguiment en que hi participarà tant les direccions de sistemes del CSI com la direcció de l'adjudicatari, així com aquelles persones, tant del CSI com del licitador rellevants per les reunions específiques.

El comitè serà l'òrgan màxim de direcció del projecte i es tindran que complir les seves directrius.

6.1.3 WBS

Durant la fase d'anàlisi es realitzarà un nou WBS en base al WBS entregat pel licitador amb l'objectiu de coordinar les diferents tasques en funció de l'especificitat del CSI o per la seva relació amb altres projectes. Aquest WBS s'aprovarà en un comitè de seguiment.

6.1.4 Calendari i deses del projecte

A partir del WBS aprovat de projecte es realitzarà un calendari de projecte. En aquest punt també s'avaluaran les fases de projecte i les fites i dates clau.

L'adjudicatari es tindrà que adaptar al calendari de projectes i disponibilitat de recursos interns del CSI, pel que el calendari final reflectirà, no només la disponibilitat de recursos del licitador, sinó també del CSI i les dependències amb altres projectes del Consorci.

Durant el projecte, i per causes alienes a l'àmbit de sistemes, el CSI podrà replanificar les tasques de projecte i calendari en funció de les necessitats de negoci del CSI. Aquesta replanificació es presentaria en el següent comitè de projecte o en un comitè de projecte d'urgència. L'adjudicatari podrà ajustar la planificació en base als seus propis recursos per tal de tancar una nova planificació que s'ajusti, tant als nous requisits de calendari del CSI com a la disponibilitat de recursos del licitador.

6.1.5 Recursos i perfils tècnics

El licitador es compromet a proporcionar els recursos tècnics i humans oferts en la seva proposta. En cas de que el licitador tingui que reemplaçar un dels recursos, tindrà que informar amb una setmana d'antelació d'aquest fet.

El CSI es reserva el dret de demanar un canvi de recurs si aquest no compleix amb els requisits de qualitat, coneixements tècnics o d'entrega de tasques a temps.

6.1.6 Faltes

Es defineixen 2 tipus de faltes durant la consecució del projecte, faltes lleus o faltes greus:

6.1.6.1 Faltes lleus

Es defineix com a falta lleu la no entrega d'una tasca o entrega en el temps especificat per part del licitador. La comunicació de faltes es realitzarà en la següent reunió de seguiment de projecte.

6.1.6.2 Faltes greus

Es defineix com a falta greu el no compliment d'una fita clau o entrega. Aquesta falta greu serà deguda al licitador si en el camí crític per l'assoliment de la fita no hi ha tasques fora de termini assignades al CSI.

També es defineix com a falta greu la acumulació d'un 10% de faltes lleus sobre el total de tasques realitzades.

6.1.7 Penalitzacions

L'acompliment de terminis de projecte es clau en la estratègia de l'àrea de sistemes del CSI, és per això que s'estableixen penalitzacions amb l'objectiu de mantenir els projectes dins d'un llindar de compliment de terminis acceptable.

Per cada falta greu es planteja una penalització d'un 2% de l'adjudicació.

Aquestes penalitzacions s'aplicaran en tot cas respectant els límits establerts en l'article 192 de la Llei de contractes del Sector Públic.

6.1.8 Seguiment del projecte

El CSI proporcionarà unes plantilles a l'adjudicatari on reportar la dedicació d'hores i estat de les diferents tasques del projecte. Aquests documents serviran per mesurar el grau d'avenç del projecte, així com detectar desviacions respecte la planificació original i poder prendre les mesures apropiades per reconduir el projecte.

Es realitzaran reunions de seguiment, de manera general cada dues setmanes, tot i que es poden acordar altres periodicitats segons el moment del projecte i el seu grau d'avenç. En aquestes reunions es repassaran els reports d'hores per veure l'estat general del projecte.

7 Condicions d'execució del contracte

7.1 Consideracions generals

El departament de la Direcció de Tecnologia i Salut Digital del Consorci Sanitari Integral basa el seu funcionament en les bones pràctiques marcades per estàndards del món de la gestió de les tecnologies de la informació, com el Project Management Institute, ISO 20.000 o ITIL. En aquest sentit, durant la fase d'implantació del servei i/o subministrament es seguiran les bones pràctiques del PMI en la realització de projectes. En aquells punts en què no es detalli amb prou claredat detalls de gestió del projecte s'emprarà el PMBOK 5 Ed. com a document de guia de projecte. Durant la fase de producció, les bones pràctiques basades en ITIL seran la referència.

7.2 Ubicacions del CSI

El servei haurà de cobrir els centres actuals i futurs que tingui el CSI. En el moment d'escriure aquesta licitació aquests son els centres que el formen:

Ubicació	Direcció
Hospital General d'Hospitalet i Hospital Sociosanitari (HGH i Socio)	Av. de Josep Molins 29-41 08906 L'Hospitalet de Llobregat C/Mestre Serrano, 9-11, 08906 L'Hospitalet de Llobregat
Hospital Sant Joan Despí Moisès Broggi (HSJDMB)	c/ Jacint Verdaguer, 90 08970- Sant Joan Despí
Hospital Dos de Maig i ABS Sagrada Família i Gaudí (HDM i ABS SF i Gaudí)	C/Dos de Maig, 301 08025 Barcelona
ABS Collblanc	c/ Creu Roja, 18 08904 L'Hospitalet de Llobregat
ABS La Torrassa i CAE La Torrassa	Ronda la Torrassa, 151-153 08903 L'Hospitalet de Llobregat
CAE Cornellà	C. de Bellaterra, 41 08940 Cornellà de Llobregat
CAE Sant Feliu	Rambla Marquesa de Castellvell 98-100 08980 Sant Feliu de Llobregat
Residència Francisco Padilla	Av. de l'Electricitat, 35-43 08906 L'Hospitalet de Llobregat
Residència Collblanc	Riera Blanca, 18-20 08904 L'Hospitalet de Llobregat

7.3 Ubicacions objecte del contracte

Tots els centres del CSI.

7.4 Acords de Nivell de Servei (SLA)

Aquests Acords de Nivell de Servei (ANS/SLA) estableixen el marc de referència genèric de l'organització. No obstant això, els paràmetres aquí definits podran ser modificats, ajustats o substituïts per les condicions específiques que s'estableixin en l'Annex Tècnic, les quals tindran prevalença per tal d'adaptar-se a la naturalesa concreta del servei contractat.

7.4.1 Definicions

Per la correcta interpretació d'aquest plec, s'estableixen les següents definicions:

- **Disponibilitat**: Percentatge de temps que un servei està operatiu i funcional dins del seu horari de servei, mesurat mensualment.
- **Horari de servei**: Període en que un servei ha d'estar disponible pels usuaris.
- **Horari de suport**: Període en que l'adjudicatari ha de proveir suport tècnic.
- **Temps de resposta**: Temps màxim des de que l'adjudicatari rep la notificació d'una petició pel canal pactat i un tècnic qualificat justifica la recepció, inicia el registre i inicia la seva classificació.
- **Temps de resolució**: Temps màxim des del registre de la petició fins a la seva resolució definitiva. Si es requereix d'una solució temporal per restaurar la funcionalitat, el comptador s'atura mentre l'adjudicatari continuï buscant una solució definitiva.

7.4.2 Tipus de petició

Es defineixen els següents tipus de petició dins dels serveis que el licitador ha de prestar:

- **Incidència**: Interrupció no planificada d'un servei o reducció en la qualitat del mateix.
- **Canvi**: Petició amb un temps de resolució superior a 4h i que no afecta a la disponibilitat, continuïtat ni capacitat dels serveis en producció.
- **Petició de servei**: Sol·licitud formal per obtenir informació, assessorament, canvi estàndard o accés a un servei de TI. No afecta a la disponibilitat, continuïtat ni capacitat dels serveis ja en producció.
- **Problema**: Incidència de la qual no se sap la resolució i requereix d'investigació per trobar-ne una solució. Es crea arrel d'una o més incidències relacionades.

7.4.3 Matriu de prioritat per impacte

Tota incidència o petició reportada a l'adjudicatari serà classificada segons el seu impacte. Aquesta classificació determinarà els temps de resposta i resolució que s'aplicaran.

Prioritat	Descripció
P1 – Crític	Impacte assistencial greu: Afecta a l'atenció directa al pacient, a un gran nombre d'usuaris crítics o implica pèrdua de dades i no hi ha solució temporal.
P2 – Alt	Impacte operatiu elevat: Servei degradat severament que afecta a un gran nombre d'usuaris. Poden haver-hi solucions temporals.

P3 – Mig	Impacte moderat: El servei funciona amb una degradació notable però no impedeix l'operativa. Afecta a un usuari o petit grup d'usuaris en funcions no crítiques.
P4 – Baix	Impacte mínim: Incidència menor o petició de servei.

7.4.4 Nivells de criticitat per servei

Nivell 1: VITAL

Serveis essencials per a l'atenció del pacient i l'operativa ininterrompuda de l'hospital. La indisponiblitat te un impacte directe a la seguretat del pacient o la viabilitat de l'atenció sanitària.

- Horari del servei: 24 x 7 x 365
- Horari del suport: 24 x 7 x 365
- Disponibilitat: 99,90%

Nivell 2: ALT

Serveis crítics per l'operativa de l'organització. Una caiguda de duració curta pot no impactar en la seguretat del pacient. Inclou serveis 24/7 no vitals i altres d'alta importància per l'organització.

- Horari del servei: 24 x 7 x 365 o L-V, 08:00h-20:00h
- Horari del suport: 24 x 7 x 365 o L-V, 08:00h-20:00h
- Disponibilitat: 99,00%

Nivell 3: MIG

Inclou la resta de serveis necessaris per l'operativa diària on la seva interrupció no paralitza l'organització a nivell assistencial.

- Horari del servei: L-V, 08:00h-18:00h
- Horari del suport: L-V, 08:00h-18:00h
- Disponibilitat: 98,0%

7.4.5 Temps de resposta i resolució

Nivell 1: VITAL		
Prioritat	**T. Resposta màxim**	**T. Resolució màxim**
P1 – Crític	30 minuts	2 hores
P2 – Alt	30 minuts	4 hores
P3 – Mig	1 hora	8 hores (següent dia laborable)
P4 – Baix	1 hora	48 hores (2 dies laborables)

Nivell 2: ALT		
Prioritat	**T. Resposta màxim**	**T. Resolució màxim**
P1 – Crític	30 minuts	4 hores
P2 – Alt	30 minuts	8 hores (següent dia laborable)
P3 – Mig	1 hora	24 hores (següent dia laborable)
P4 – Baix	1 hora	72 hores (3 dies laborables)

Nivell 3: MIG		
Prioritat	**T. Resposta màxim**	**T. Resolució màxim**
P1 – Crític	1 hora	4 hores
P2 – Alt	2 hores	8 hores (següent dia laborable)
P3 – Mig	4 hores	3 dies laborables
P4 – Baix	1 dia laborable	5 dies laborables

7.4.6 Monitorització i governança

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema que mesuri objectivament la disponibilitat i rendiment dels serveis. Les dades brutes hauran d'estar a disposició dels tècnics del CSI.

L'adjudicatari haurà de proporcionar un portal per al registre, seguiment i consulta de totes les incidències i peticions, accessible pel personal autoritzat.

S'establirà un Comitè de Seguiment amb periodicitat trimestral o mensual per revisar el compliment dels acords de nivell de servei, analitzar incidències recurrents i proposar millores.

7.4.7 Exclusions

Quedaran fora del comptatge de SLAs de disponibilitat totes aquelles aturades degudes a:

- Causes de força major
- Interrupcions causades per negligència o mal ús per part del personal del CSI
- Fallades en components o serveis no gestionats per l'adjudicatari (com fallada de xarxa elèctrica o comunicacions)
- Manteniments planificats

7.5 Regim de penalitzacions operatives

El règim de penalitzacions operatives té com a objectiu garantir el compliment efectiu dels Acords de Nivell de Servei (ANS/SLA) definits al present plec i als annexos tècnics, establint un mecanisme proporcional, objectiu i transparent de deducció econòmica quan l'adjudicatari no assoleixi els compromisos de qualitat contractats.

L'aplicació de penalitzacions no eximeix l'adjudicatari de l'obligació de restaurar el servei i assolir els nivells de qualitat acordats. Tampoc no substitueix les accions de resolució i millora que l'adjudicatari ha d'activar donat el cas.

Les penalitzacions s'aplicaran amb els principis següents:

- **Objectivitat:** Totes les penalitzacions derivaran exclusivament de dades mesurables i traçables, extretes de les eines de gestió i monitorització corporatives. Cap penalització no podrà basar-se en apreciacions subjectives.
- **Proporcionalitat:** L'import de la penalització serà proporcional a la gravetat i la reincidència de l'incompliment, graduant-se d'acord amb els nivells establerts al present apartat.
- **Transparència:** L'adjudicatari tindrà accés en tot moment a les dades que han generat la penalització, i disposarà d'un termini per presentar al·legacions abans de la seva aplicació definitiva.

- **Separació per lots:** Les penalitzacions es calculen i s'apliquen de manera independent per a cada lot adjudicat, sense que l'incompliment d'un lot afecti econòmicament els altres.

7.5.1 Penalitzacions per incompliment dels temps de resposta i resolució

El grau de compliment dels temps de resposta i de resolució es mesurarà mensualment per lot. El càlcul es realitzarà sobre la totalitat de les peticions tancades durant el mes.

Mètode de càlcul

% Compliment = Peticions tancades dins del SLA / Total peticions del període × 100

Les deduccions s'apliquen per separat per a temps de resposta i per a temps de resolució:

% de compliment mensual	**Deducció sobre la factura mensual del lot**
Entre 95% i 100%	Sense penalització
Entre 90% i 94,9%	1%
Entre 85% i 89,9%	3%
Entre 80% i 84,9%	5%
Per sota del 80%	8%

8 Oferta tècnica del licitador

L'oferta del licitador haurà d'incloure per cadascun dels lots la següent documentació tècnica per a la licitació:

1. Document de disseny general i resum executiu
2. Document de proposta, tal i com es detalla en els següents punts

Tota ella s'ha d'entregar en format electrònic no escanejat (ha de permetre cerques de text) en format DIN A4 i lletra no inferior a 12 punts). Es podran entregar altres documents annexes.

8.1 Document de disseny general

El document de disseny no pot superar les 6 pàgines i ha d'incloure (només) els següents punts:

3. Resum executiu (1 pàgina max).
4. Detall de punts d'oferta tècnica amb els seus valors nominals (sense puntuació final que realitzarà el CSI (1 pàgina max).
5. Esquema general de connectivitat (1 pagina max)
6. Resum de la solució i punts més rellevants (3 pàgines max).

8.2 Document de disseny específic

El document de disseny específic no pot superar les 25 pàgines i ha de contenir (només) els següents punts:

1. Resum del document
2. Disseny específic del servei
3. WBS del projecte d'implantació / transició, en un format detallat basat en hores/home i incloent el perfil professional de cada tasca i empresa que ha de realitzar les taques (CSI o Licitador).
4. Calendari de projecte en format Gantt incloent les dependències
5. Camí crític del projecte proposat