Germans Trias i Pujol Hospital

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÀTICA CRÍTICA I NO CRÍTICA DEL CPD DE L'HOSPITAL

Antecedents

El CPD de l'Hospital concentra una part important de la infraestructura tecnològica necessària per garantir el funcionament dels sistemes d'informació i les comunicacions del centre. Entre els equipaments instal·lats s'hi troben dispositius de xarxa, servidors físics i de virtualització, cabines d'emmagatzematge i sistemes de còpies de seguretat, classificats segons la seva criticitat.

Atesa la importància d'aquests equipaments i la necessitat de garantir-ne la disponibilitat, continuïtat i correcte funcionament, és necessari disposar d'un servei de manteniment i suport especialitzat que permeti prevenir i resoldre possibles incidències o avaries.

1. Objecte del contracte

L'objecte és la prestació, durant l'exercici 2027, del servei de manteniment, suport tècnic i reparació del maquinari de les infraestructures de centre de procés de dades (CPD) de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol (HUGTiP), incloent els equips de l'Annex I i els components interns necessaris per al seu funcionament.
El servei haurà de garantir la continuïtat operativa dels sistemes de servidor, emmagatzematge, SAN, blade/composable i commutació inclosos en l'abast.

2. Ubicació i abast

Tot el maquinari està ubicat a l'HUGTiP, Carretera de Canyet s/n, 08916 Badalona (Barcelona). Les intervencions presencials es faran en aquesta ubicació, llevat que l'Hospital indiqui motivadament una altra ubicació temporal associada al servei.

- Diagnosi d'avaries i identificació del component afectat.
- Assistència remota i presencial.
- Mà d'obra, desplaçaments i actuacions necessàries per a la reparació.
- Substitució de peces i components coberts pel servei.
- Escalat al fabricant quan sigui necessari.
- Seguiment integral de la incidència fins al restabliment del servei.
- Informe de tancament amb causa, actuacions, peces substituïdes i temps de servei.

3. Justificació de la no divisió del contracte en lots

D'acord amb l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, es considera que la divisió d'aquest contracte en lots no resulta tècnicament adequada ni funcionalment viable.

L'objecte contractual consisteix en la prestació d'un servei integral de manteniment i suport sobre una infraestructura tecnològica interrelacionada formada per servidors, sistemes d'emmagatzematge, infraestructura SAN i equips de comunicacions de diferents fabricants, els quals operen de manera conjunta per garantir la continuïtat dels serveis assistencials i corporatius de l'Hospital.

La divisió en lots comportaria la intervenció simultània de diversos adjudicataris sobre una mateixa cadena de servei, fet que podria generar dificultats de coordinació, indefinició de responsabilitats davant incidències que afectessin diversos equips o tecnologies, increment dels temps de resolució i risc de conflictes d'atribució entre contractistes.

Així mateix, els nivells de servei (SLA) exigits, la necessitat de mantenir procediments únics de gestió i escalat d'incidències, la disponibilitat coordinada de recanvis i l'existència d'un únic responsable del restabliment del servei fan necessari que l'execució sigui assumida per un únic adjudicatari.

Per aquests motius, la divisió en lots podria comprometre la correcta execució del contracte des del punt de vista tècnic i operatiu, així com afectar negativament la continuïtat dels sistemes crítics de l'Hospital, motiu pel qual es justifica la seva licitació en un únic lot

4. Període de prestació

El contracte cobrirà el període comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2027. L'adjudicatari garantirà que tots els equips de l'Annex I disposin de la cobertura exigida durant aquest període, independentment de les dates de venciment de contractes comercials anteriors. Qualsevol ajust de dates necessari amb fabricants serà responsabilitat de l'adjudicatari i no podrà provocar interrupcions de cobertura.

5. Nivells de servei (SLA)

S'estableixen els nivells mínims següents. A efectes del plec, els temps es computaran des del registre correcte de la incidència al canal habilitat.

Nivell	Finestra	Compromís mínim
NBD	Dies laborables, 8:00-18:00	Diagnosi inicial en un màxim de 4 hores laborables. Quan calgui intervenció presencial o substitució de peça, actuació com a màxim el següent dia laborable, sempre que la incidència s'hagi registrat abans de les 15:00.
4H Onsite	24x7, 365 dies	Atenció continuada i presència d'un tècnic qualificat a l'HUGTiP en un màxim de 4 hores naturals des de l'obertura correcta de la incidència quan la diagnosi remota no permeti restablir el servei.
Fabricant Essential	Segons cobertura oficial exigida	Cobertura oficial de fabricant amb nivell equivalent o superior a HPE Tech Care Essential/Exchange per als elements expressament indicats.

Els temps anteriors són màxims. La diagnosi remota no suspendrà ni reiniciarà el còmput de l'SLA. Només es podran descomptar els períodes d'espera imputables a la HUGTIP que quedin documentats al tiquet.

6. Prioritat i severitat de les incidències

Prioritat	Definició	Gestió requerida
P1 - Crítica	Caiguda total d'un equip o component que afecta un servei assistencial o una infraestructura crítica, sense alternativa operativa.	Atenció immediata. Aplicació de l'SLA assignat a l'equip, escalat prioritari i seguiment continu fins a la recuperació o aplicació d'una solució temporal acceptada.
P2 - Alta	Degradació greu, pèrdua de redundància o risc elevat de caiguda, però amb servei encara disponible.	Diagnosi prioritària, escalat segons necessitat i actuació dins de l'SLA assignat.
P3 - Normal	Incidència sense afectació crítica a la disponibilitat o consulta tècnica relacionada amb el manteniment.	Gestió dins de la finestra de servei corresponent i planificació acordada amb l'HUGTiP.

7. Gestió de les incidències

Canal d'obertura disponible per telèfon i portal web o sistema equivalent, amb número únic de tiquet.
Confirmació de recepció i classificació de prioritat.
Per incidències P1, comunicació periòdica de l'estat com a mínim cada 60 minuts mentre persisteixi l'afectació crítica.
Escalat tècnic i de gestió automàtic quan existeixi risc d'incompliment de l'SLA.
L'adjudicatari mantindrà la responsabilitat integral del cas encara que sigui necessari escalar-lo al fabricant o a un tercer.
El tancament requerirà documentar la causa, les actuacions, els recanvis i els temps registrats.

8. Recanvis i substitució de components

La cobertura inclourà, sense cost addicional per a l'HUGTiP, la mà d'obra, els desplaçaments i els recanvis necessaris per restablir el funcionament dels equips inclosos. Els recanvis seran originals o plenament compatibles, suportats i de prestacions equivalents o superiors.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un model logístic que permeti complir els SLA. La manca d'estoc o la dificultat d'obtenir una peça no eximirà del compliment del servei. Quan no sigui possible una reparació immediata, s'haurà de proposar una solució temporal que minimitzi el risc i restableixi el servei sempre que sigui tècnicament possible.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un model logístic, d'una xarxa de subministrament i d'un estoc de recanvis suficients per garantir el compliment dels temps de resposta i resolució establerts en els SLA del contracte, incloent-hi la disponibilitat immediata dels components crítics necessaris per al restabliment del servei. Es podrà requerir o fer una comprovació de l'estoc quan es consideri necessari.

9. Requisits de cobertura i garantia del fabricant

Per a l'HPE Alletra 6030 i els components associats detallats a l'Annex I, s'exigirà durant l'any 2027 una cobertura oficial del fabricant amb un nivell de servei equivalent o superior a HPE Tech Care Essential Exchange, incloent-hi el suport i les renovacions de programari associades que siguin necessàries.

- Incloent actualitzacions de firmware.
- Incloent actualitzacions de seguretat.
- Incloent suport de software de gestió

El licitador haurà d'acreditar la capacitat de proporcionar aquesta cobertura.

Per a la resta d'equipaments inclosos en l'abast del contracte, així com per a aquells que disposin de garantia vigent del fabricant, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que les actuacions que, d'acord amb les condicions de garantia, requereixin la intervenció del fabricant o d'un servei tècnic autoritzat siguin executades per personal degudament autoritzat, preservant en tot moment les garanties vigents dels equips.

10. Recursos

- Personal suficient i amb experiència demostrable en les tecnologies incloses.
- L'empresa haurà d'acreditar la disponibilitat d'un equip tècnic suficient per garantir el compliment dels SLA exigits en el contracte.
- Capacitat d'intervenció en plataformes HPE/HP, Synology i Cisco de l'inventari.
- Disponibilitat de recursos compatibles amb els SLA 24x7 quan correspongui.
- Compliment dels requisits d'accés, seguretat, confidencialitat, prevenció de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials.
- Les intervencions amb risc per a la disponibilitat requeriran autorització prèvia de l'HUGTiP i, si escau, una finestra de treball acordada.

11. Certificacions

11.1. Sistemes de gestió de qualitat, seguretat i medi ambient

Atesa la naturalesa crítica de la infraestructura objecte del contracte, el licitador haurà de disposar, en el moment de presentació de les ofertes i durant tota la vigència del contracte, dels següents sistemes de gestió certificats per organismes independents acreditats:

- Certificació ISO 9001 o equivalent, relativa als sistemes de gestió de la qualitat.
- Certificació ISO/IEC 20000-1 o equivalent, relativa a la gestió dels serveis de tecnologies de la informació.
- Certificació ISO/IEC 27001 o equivalent, relativa als sistemes de gestió de la seguretat de la informació.
- Certificació ISO 14001 o equivalent, relativa als sistemes de gestió ambiental.

S'admetran certificacions equivalents emeses per organismes establerts en qualsevol Estat membre de la Unió Europea, així com altres mitjans de prova que acreditin l'aplicació de mesures equivalents, sempre que l'empresa licitadora justifiqui adequadament la impossibilitat d'obtenir els certificats requerits dins dels terminis establerts per causes no imputables a aquesta.

11.2. Compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat

Atesa la possible intervenció sobre sistemes que allotgen o processen informació corporativa i sanitària de caràcter sensible, el licitador haurà d'acreditar el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), com a mínim en categoria Mitjana, mitjançant la corresponent certificació vigent o document equivalent reconegut per l'organisme competent.

S'admetran igualment certificacions o acreditacions equivalents que garanteixin un nivell de seguretat equivalent al requerit.

11.3. Acreditació tècnica del fabricant

Per garantir la correcta prestació del servei de manteniment i suport dels equips objecte del contracte, el licitador haurà de disposar d'una acreditació vigent com a partner, integrador o proveïdor autoritzat del fabricant Hewlett Packard Enterprise (HPE), en el nivell màxim existent o en el nivell immediatament inferior al màxim que el fabricant tingui establert en el moment de presentació de l'oferta.

Aquest requisit es justifica per la necessitat d'assegurar:

- L'accés directe als canals oficials de suport del fabricant.
- La disponibilitat de recursos tècnics especialitzats i personal certificat.
- L'accés a eines avançades de diagnosi, monitoratge i resolució d'incidències.
- La capacitat d'escalar incidències crítiques directament al fabricant.
- El compliment dels nivells de servei exigits per a una infraestructura considerada crítica per a l'activitat assistencial de l'Hospital.

S'admetran altres acreditacions equivalents que, de forma fefaent, acreditin un nivell de capacitació tècnica, accés al suport del fabricant i disponibilitat de recursos equivalent al requerit.

12. Continuïtat i transició

L'adjudicatari haurà de tenir operatius els canals, els escalats i les cobertures necessàries des de la data d'inici del servei. En finalitzar el contracte col·laborarà en la transició al nou prestador, aportant l'estat dels casos oberts i la informació tècnica necessària, sense degradació del servei durant el període de transició.

13. Contingut mínim de l'oferta tècnica

- Model de prestació i canals d'atenció.
- Matriu de cobertura i SLA per equip.
- Procediment de gestió P1/P2/P3 i esquema d'escalat.
- Model logístic de recanvis que permeti complir els SLA.
- Acreditació de cobertura oficial de fabricant quan sigui exigida.
- Organització de l'equip humà i cobertura 24x7.

Annex I. Inventari i SLA mínim 2027

Equip	P/N	Núm. sèrie	U.	SLA
HPE Alletra 6030 CTO Base Array	R4U29A	5UM402000P	1	Fabricant Essential
HPE NS AF 46TB (12x3.84TB) FIO Flash Bdl	R7S83A	-	1	Inclòs Alletra
HPE AL STG 2x32Gb 4p FC FIO Adptr Kit	R0R14A	-	1	Inclòs Alletra
HPE Alletra STG 6000 /TB Ren SW/Sup SaaS	S6J60AAE	-	-	Suport/renovació
HP ProLiant DL360p G8	646902-421	CZJ2421W1V	1	NBD
Synology RackStation RS3617xs	RS3617XS	1980NRN110300; 1790NRN090400	2	NBD
Synology Storage Enclosure RX1217RP	RX1217RP	1930QSRDA6685; 1930O4N081800	2	NBD
HP ProLiant BL460c G9	727029-B21	CZ28510P6Q; CZ28510P6N; CZ25420JXW; CZ25420JXV	4	4H Onsite
HP ProLiant BL460c G10	863445-B21	CZ20510HS0; CZ20510HS1	2	4H Onsite
HP BladeSystem c7000 Enclosure G3	681844-B21	CZ25420JXX	1	4H Onsite
HP ProLiant DL360p G8	654081-B21	CZJ4430857; CZJ4430856	2	NBD
Equip pendent d'identificació	P28948-B21	CZJ3060FFT; CZJ3060FFV	2	NBD
HPE ProLiant DL325 G10	P04653-B21	CZJ3020N3J; CZJ3020N3M; CZJ3020N3H	3	NBD
HPE 3PAR StoreServ 7200 2-N Storage Base	QR482A	CZ2429040M	1	NBD
HPE ProLiant DL160 G10	878973-B21	CZ205200PW	1	4H Onsite
HP FlexNetwork 7510 Switch Chassis	JD238B	CN28D5701J; CN34D5600K	2	4H Onsite
HPE SN3000B 24/24 FC Switch	QW938B	CZC85033C6; CZC85033B7; CZC0023SKP; CZC0023SFU	4	4H Onsite
HPE Synergy 12000 CTO Frame 10xFan	P06011-B21	CZJD0H01ND	1	4H Onsite
HPE Virtual Connect SE 100Gb F32 Module	867796-B21	7C9N500022; 7C9N500020	2	4H Onsite
HPE Synergy Composer2 Appliance	872957-B21	CZJD0H01M8; CZJD0H01M9; CZJD0H01M6; CZJD0H01M7; CNX35100H7; CNX35100G7	6	4H Onsite
HP/HPE MSA 2060	P12942-001	ACM237S22N	1	4H Onsite
Equip pendent d'identificació	868703-B21	CZ232002HW; CZ232002HG; CZ232002HF; CZ23230BWR; CZ23230BX5; CZ23230BX4	6	4H Onsite
HP StoreEasy 1460 16TB	Q2R93A	CZ232001NV	1	4H Onsite
HPE MSA 2062 10GbE iSCSI SFF Storage	R0Q82B	ACV246W1CBR	1	4H Onsite
Cisco SX350X-24F 24-Port 10G SFP+	SX350X-24F-K9NA-RF	DNI264700XR; DNI264700YJ; DNI264700VL; DNI26470103	4	4H Onsite

14. Import de licitació

L'import de la licitació no ha de ser superior a 75.000 més IVA (90.750 amb 21% IVA inclòs)