Parc Taulí
Consorci Corporació Sanitària

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DELS EQUIPS DE LA XARXA DE COMUNICACIONS i SEGURETAT DEL CONSORCI CORPORACIÓ SANITÀRIA PARC TAULÍ I LES SEVES ENTITATS
EXPEDIENT: 27SER0005P

1.- OBJECTE

El present plec té per objecte regular i definir les condicions de prestació del servei de manteniment dels equips de la xarxa de comunicacions i seguretat del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí (CCSPT) i les seves entitats adherides.

La durada del servei serà des de 01/01/2027 fins 31/12/2028 (24 mesos, sense pròrroga). Els esmentats equips de comunicacions es descriuen i relacionen en l'Annex A (inventari d'equips 2027-2028). Aquest annex està a disposició dels possible licitadors que ho hauran de sol·licitar per correu electrònic a l'adreça si-sistemes@tauli.cat amb copia a lbernaldez@tauli.cat.

En aquesta renovació, a més de l'electrònica que ja incloïa el contracte vigent (expedient anterior 25SER0005), s'inclou el manteniment de l'electrònica adquirida en els darrers mesos, com l'ampliació de ports de troncal o la renovació dels routers de connexió WAN (Internet i Nus Sanitari). Queden exclosos d'aquest contracte els equips F5 BIG-IP, el manteniment dels quals es contractarà en un expedient independent (27SM0934).

A continuació es mostra el dimensionament general del parc d'equips inclòs en el present contracte. El detall complet (números de sèrie, ubicació i dates d'end-of-support) consta a l'Annex A (inventari d'equips 2027-2028), disponible als licitadors que el sol·licitin:

Fabricant	Model (Part Number)	Uds.	Descripció
Cisco - Commutadors Distribució/Nucli			
	C9500-48Y4C-A	2	Catalyst 9500 48-port 1/10/25G + 4-port 40/100G, Advantage
	C9500-24Y4C-A	4	Catalyst 9500 24-port 1/10/25G + 4-port 40/100G, Advantage
	C9300-48UXM-E	22	Catalyst 9300 48-port (12mGig + 36x2,5G), Network Essentials
	C9300-24T-A	3	Catalyst 9300 24-port data, Network Advantage
Cisco - Commutadors Accés (Catalyst 9200)			
	C9200-48PXG-E	47	Catalyst 9200 48-port 8xmGig PoE+, Network Essentials
	C9200-48P-E	53	Catalyst 9200 48-port PoE+, Network Essentials
	C9200-48T-E	61	Catalyst 9200 48-port data, Network Essentials
Cisco - Commutadors Accés (Legacy 2960/3850)			
	WS-C2960X-48FPS-L	20	Catalyst 2960-X 48-port GigE PoE 740W, 4x1G SFP
	WS-C2960X-48LPS-L	2	Catalyst 2960-X 48-port GigE PoE 370W, 4x1G SFP
	WS-C2960X-48TD-L	4	Catalyst 2960-X 48-port GigE + 2x10G SFP+
	WS-C2960X-48TS-L	5	Catalyst 2960-X 48-port GigE, 4x1G SFP
	WS-C2960X-48TS-LL	1	Catalyst 2960-X 48-port GigE, 2x1G SFP, LAN Lite

Fabricant	Model (Part Number)	Uds.	Descripció
	WS-C2960X-24PS-L	16	Catalyst 2960-X 24-port GigE PoE 370W, 4x1G SFP
	WS-C2960X-24TS-L	4	Catalyst 2960-X 24-port GigE, 4x1G SFP
	WS-C2960+48TC-L	12	Catalyst 2960 Plus 48-port 10/100 + 2T/SFP
	WS-C2960+24PC-L	1	Catalyst 2960 Plus 24-port 10/100 PoE + 2T/SFP
	WS-C2960+24LC-L	1	Catalyst 2960 Plus 24-port 10/100 (8 PoE) + 2T/SFP
	WS-C2960CX-8TC-L	6	Catalyst 2960-CX 8-port GigE data
	WS-C2960L-16TS-LL	1	Catalyst 2960L 16-port GigE, 2x1G SFP, LAN Lite
	WS-C2960L-8TS-LL	1	Catalyst 2960L 8-port GigE, 2x1G SFP, LAN Lite
	WS-C3850-24T-E	3	Catalyst 3850 24-port data, IP Services
	WS-C3650-48FS-L	1	Catalyst 3650 48-port Full PoE, 4x1G Uplink
HPE/Aruba - Xarxa Wi-Fi			
	Q9H62A	70	Aruba AP-515 (RW) Unified AP
	R2H28A	42	Aruba AP-505 (RW) Unified AP
	JW797A	182	Aruba AP-315 Dual 2x2/4x4 802.11ac AP
	JW811A	98	Aruba IAP-315 (RW) Instant 2x/4x 11ac AP
	JX936A	4	Aruba AP-305 802.11n/ac 2x2:2/3x3:3 MU-MIMO
	JX945A	2	Aruba IAP-305 (RW) Instant 2x/3x 11ac AP
	JX966A	1	Aruba AP-365 (RW) Outdoor AP
Fortinet - Seguretat Perimetral			
	FG-1801F-BDL-950-36	2	Fortigate 1801F - 4x40GE QSFP+, 12x25GE
	FG-81F	2	Fortigate 81F - 8xGE RJ45, 128GB SSD
	FAZ-VM-GB25	1	FortiAnalyzer-VM (cobertura 1-26 GB/dia de logs)

A més d'aquests equips de comunicacions CISCO i la plataforma WIFI de ARUBA, el CCSPT disposa d'una plataforma de seguretat perimetral formada per un sistema distribuït en alta disponibilitat compost per dos equips Fortigate 1801F, dos equips Fortigate 81F i un FortiAnalyzer-VM, amb les seves corresponents subscripcions als serveis de seguretat.

El contracte resultant del present procediment ha de cobrir totes les intervencions de manteniment dirigides a solucionar qualsevol anomalia en el funcionament dels equips de la xarxa de comunicacions i dels equips de seguretat perimetral Fortinet, així com les revisions generals i l'anàlisi de l'estat d'aquests, per detectar possibles problemes, durant el període 01/01/2027 – 31/12/2028.

2.- <u>CONTINGUT DEL SERVEI QUE ES CONTRACTA:</u>

2.1.- L'adjudicatari haurà d'efectuar el Servei objecte del contracte, segons les necessitats i periodicitats que es detallen en aquests plec i annexes, així com les que es puguin derivar de qualsevol incidència i/o increment del número d'equips instal·lats.

2.2.-<u>Àmbit del contracte</u>.- Els tècnics adscrits al servei per l'empresa adjudicatària prestaran els serveis objecte de contractació a les dependències del CCSPT, a fi d'obtenir la màxima eficàcia en el seu treball. El parc de l'equipament està distribuït en les instal·lacions del CCSPT i les entitats vinculades, ubicades en les següents adreces:

Centre	Adreça
Hospital de Sabadell	Parc del Taulí, 1. 08208 Sabadell
Atenció Primària Parc Taulí Cap Can Rull Cap Can Llong	 Avinguda Lluís Companys, s/n. 08206 Sabadell Ronda Europa, 522 - 08206 Sabadell
Udiat Centre Diagnòstic	Parc del Taulí, 1. 08208 Sabadell
Albada Centre Sociosanitàri	Parc del Taulí, 1. 08208 Sabadell
Atenció a la Dependència	Ronda Collsalarca, 217-219. 08207 Sabadell
Salut Mental Parc Taulí	Parc del Taulí, 1. 08208 Sabadell
Sabadell Gent Gran, Centre de Serveis	Rda. Collsalarca, 217-219. 08207 Sabadell
Fundació Parc Taulí	Parc del Taulí, 1. 08208 Sabadell
Cap II de Sabadell	Carretera de Barcelona 473. 08204 Sabadell
CAP II de Cerdanyola- Ripollet	Avinguda Tarragona s/n. 08291 Ripollet

2.3.- <u>Horari del servei.-</u> El servei es cobrirà les 24 hores del dia dels 365 dies de l'any amb un temps de resposta de 15 minuts i de resolució de 4 hores a partir de la recepció de l'avís. L'horari de recepció de les trucades serà les 24 hores del dia, inclosos festius.

2.4.- <u>Mitjans humans-</u> L'adjudicatari haurà d'adscriure al servei el nombre de tècnics necessaris per a poder realitzar les funcions pròpies de la present contractació. A l'oferta tècnica s'haurà de fer constar el nombre de tècnics que s'adscriuran, la dedicació i la seva titulació adequada per a desenvolupar el servei objecte del present plec.

Es requereix que com a mínim l'empresa acrediti una persona amb titulació Cisco CCIE i altres quatre Cisco CCNP a l'oficina des de la qual es presta el manteniment. L'empresa

haurà de disposar com a mínim de 2 tècnics de camp a Barcelona. Es requereix que l'empresa que es presenti tingui un centre d'atenció d'incidències en 24x7.

CERTIFICACIONS

Els adjudicataris d'aquesta licitació hauran de tenir com a mínim certificacions tècniques de l'empresa i els nivells de partnerariat amb els fabricants de les tecnologies descrites en el plec.

Per tal de garantir els coneixements necessaris per a resoldre les incidències que es puguin produir, cal que adjudicataris disposin de les següents acreditacions emeses pels fabricants de l'equipament objecte del contracte. Aquestes acreditacions demostren que les empreses disposen del suport per part del fabricant en cas que aquest sigui necessari.

Cisco:

Es requereix que l'empresa licitadora disposi de la designació vigent de "Cisco Preferred Partner" en els àmbits de solució de Cisco rellevants per a l'objecte del contracte, com a mínim "Networking", "Security" i "Services"

Fortinet Networks:

Es requereix que l'empresa sigui Fortinet "Authorized Reseller", nivell EXPERT

Aruba (HPE):

Es requereix que l'empresa sigui GOLD PARTNER de Aruba/HPE

2.5.-Prestacions incloses en el contracte:

- **Serà obligació del contractista contractar al fabricant totes les garanties dels equips que així ho permetin durant la totalitat de la durada del contracte, així com preveure, per l'equipament que estigui fóra de suport per part del fabricant, un inventari de stock per poder afrontar avaries de Hardware en l'esmentat equipament.**
- L'adjudicatari ha de garantir a fer extensiu el manteniment als equips de la mateixa naturalesa, que els descrits al annexos, els quals el seu període de garantia finalitzi durant el termini de vigència d'aquest procediment. Aquesta obligació inclou la renovació dels contractes de suport del fabricant per a tots els equips de l'Annex A durant els 24 mesos (Cisco amb nivell 24x7x4, HPE/Aruba i Fortinet), amb reemplaçament avançat de peces, accés al TAC del fabricant, accés a les actualitzacions i parxes de software, i accés a datasheets i notes de versió (release notes).
- Control de l'inventari. L'adjudicatari realitzarà un inventari inicial dels equips a mantenir als dos mesos a comptar a partir de la signatura del contracte i un altre als dos mesos de la finalització del contracte, els

resultats d'aquest inventari es lliuraran al Centre en suport paper i suport informàtic. L'inventari recollirà, com a mínim, Part Number, Serial Number, fabricant, descripció, ubicació, nivell de servei contractat, dates d'inici i fi del contracte i comentaris, i serà consultable per CCSPT mitjançant un portal web de l'adjudicatari.

- Coordinació del servei: El licitador designarà una persona (denominada coordinador del servei) que representi a la seva direcció, i serà l'interlocutor principal amb la CSPT per a gestionar la bona execució del contracte.
- Informació de la gestió de les incidències: l'adjudicatari haurà d'obligar-se a garantir el correcte funcionament del servei de manteniment i proporcionar al Centre la informació periòdica necessària sobre les incidències produïdes. La sol·licitud d'assistència que s'origini en el Centre es cursarà aportant a l'adjudicatari totes les dades que s'estimin oportunes per a la solució d'aquesta (ubicació, tipologia, marca, model etc. dels equips avariats). L'adjudicatari s'obliga a l'aportació periòdica de les dades relatives als principals paràmetres de gestió del servei. L'adjudicatari a banda, portarà un registre informàtic de les incidències produïdes i de les solucions aplicades, que haurà de lliurar setmanalment al responsable de la CSPT. L'adjudicatari proporcionarà un portal web per a la consulta de les incidències.
- Disponibilitat de recanvis. L'adjudicatari haurà de garantir, sota la seva responsabilitat, la previsió i disponibilitat de recanvis necessaris pel manteniment dels equips del contracte. Les peces substituïdes passaran a ser propietat de l'adjudicatari, excepte aquelles que hagin de ser reparades i hagin de ser tornades als seu equip original. A l'oferta tècnica s'haurà de fer constar la dotació d'elements i peces de recanvis per a garantir la disponibilitat del sistema durant la vigència del contracte. El present contracte de manteniment inclou totes les peces de recanvi, la reparació, la substitució, els desplaçaments, dietes o qualsevol altre despesa originada per la intervenció. L'adjudicatari dimensionarà, acoparà i custodiarà l'estoc necessari per fer front a incidències sobre l'equipament fora de garantia del fabricant.
- Temps de reparació de les avaries. els licitadors garantiran el temps de reparació de les incidències, que en cap cas podrà ser superior a 4 hores des de la rebuda de la notificació via telèfon, correu electrònic o portal web.
- Temps de resposta davant les incidències. els licitadors garantiran el temps de resposta de les incidències, que en cap cas podrà ser superior a 15 minuts.
- Les intervencions del servei de manteniment contractat han d'incloure el desplaçament, la mà d'obra i el material necessari (recanvis, etc.) per solucionar l'avaria.
- Subministrament de noves versions de software dels equips de comunicacions, sense cost, així com la seva instal·lació.

- Assessorament en la millora del parc.
- Suport ofimàtic.
- Service Desk. L'adjudicatari disposarà d'un Service Desk 24x7 per a la gestió i atenció d'incidències, la gestió de reemplaçaments (via garantia i/o estoc) i l'atenció de consultes del servei.
- Manteniment correctiu en tres nivells. N1: presència in situ per al reemplaçament de peces. N2: diagnosi i resolució d'incidències complexes. N3: obertura i seguiment de casos específics amb els fabricants.
- Manteniment evolutiu. Subministrament d'informació i recomanacions davant consultes sobre noves actualitzacions de software, sense perjudici de la instal·lació de noves versions prevista en aquest apartat.
- Gestió de nivells de servei. Reunions mensuals de millora contínua per revisar incidències, actuacions, procediments, resolucions, informes, satisfacció del CCSPT i propostes de millora.

L'adjudicatari haurà de proporcionar el software necessari per què els seus tècnic puguin dur a terme les funcions descrites anteriorment (control inventari, gestió incidències, planificació manteniment preventiu, etc.)

2.6.- Pla de manteniment correctiu i preventiu. Els licitadors hauran de presentar en la seva oferta tècnica un Pla de manteniment dels equips i sistemes objecte del contracte.

2.7- Trasllat i reinstal·lació dels equips. L'adjudicatari estarà obligat, en aquells supòsits, que ho indiqui el Centre a desmuntar, traslladar i reinstal·lar els equips davant un possible canvi d'ubicació dels mateixos.

2.8.- Equips alternatius. Els licitadors es comprometran a substituir temporalment, en els supòsits de reparació d'una avaria que no podes realitzar-se en els terminis previstos (4 hores), l'equip avariat per un altre de característiques iguals o superiors que ofereixi la mateixa funcionalitat, fins a la resolució definitiva de l'avaria. S'entén que la substitució suposarà la instal·lació en el nou equip físic de tots els equips lògics de base, d'aplicació i dades existents en l'equip físic substituït.

2.9.- Facturació. La facturació serà anual i s'efectuarà al principi de cada exercici durant el període en que el servei estigui actiu.

2.10.-Reducció del servei. El CCSPT i les seves entitats es reserven la possibilitat de reduir el parc d'equips a mantenir durant la vigència del contracte d'aquells elements que es donin de baixa, realitzant-se la baixa del parc a mantenir i la reducció de l'import corresponent.

2.11.- Manteniment preventiu. L'adjudicatari haurà de realitzar un mínim de dos revisions anuals amb caràcter preventiu dels equips a mantenir. Cada revisió comprendrà, com a mínim, la neteja general interna i externa dels equips i la comprovació de l'estat físic dels

equips i de les seves connexions. Després de cada revisió, l'adjudicatari lliurarà al CCSPT un informe escrit amb les actuacions fetes i les incidències detectades. Les dues revisions mínimes són obligatòries i estan incloses en el preu del contracte.

2.12.- Altres consideracions:

- L'adjudicatari serà responsable de les condicions d'execució del treball en tot el relacionat amb la protecció de la seguretat i salut dels treballadors - llei 31/1995 de prevenció de Riscos Laborals

- L'adjudicatari tindrà en plantilla un responsable que estarà obligat a contactar amb el responsable que designi CCSPT sempre que sigui requerit per la mateixa, amb l'objecte de rebre recomanacions, correccions i peticions puntuals de la realització del treball i necessitats que es puguin derivar de la CSPT.

- L'adjudicatari garantirà el reciclatge periòdic del personal al seu càrrec, entenent per reciclatge l'adequació de coneixements i tècniques per a la funció a desenvolupar segons l'evolució dels conceptes esmentats al llarg del temps i les necessitats que es derivin de la CSPT.

- En el supòsit de que a judici dels responsables del CCSPT, el personal assignat al servei no s'adapti al lloc de treball, no reuneixi les condicions mínimes per a prestar aquest tipus de servei que es demana o no faci el treball de forma correcte, l'adjudicatari l'haurà de substituir quan així ho requereixi el Centre.

- L'adjudicatari haurà de donar cobertura al servei durant el període contractual, de tal manera que haurà de garantir la suplència automàtica del personal adscrit, en cas de vacances, malaltia, baixa, permisos, etc.

- Seguretat i Confidencialitat. L'adjudicatari queda expressament obligat a mantenir la més absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pugues conèixer derivada de l'execució del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitats diferents a les del contracte, ni cedir a tercers.