



CODI DE VERIFICACIÓ	1F4W633V4E2I3S0N0GML		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/65740/2021	DOCUMENT NÚM.	628239/2021
ÀREA	Planificació Estratègica i Econòmica, Joventut i Esports		
UNITAT	Informàtica i TIC		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I SUPORT TÈCNIC DE LES LLICENCIES D'ÚS DEL PROGRAMARI OMI 360 PER A LA SECCIÓ DE SALUT PÚBLICA DE L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT



ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. OBJECTE.....	3
2. CONTEXT	3
3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR	3
3.1. Subministrament i serveis de suport tècnic a les llicències d'ús	4
Serveis tecnològics recurrents	4
Serveis tecnològics sota demanda	6
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	7
4.1. Gestió del servei	7
4.2. Seguretat.....	9
Classificació d'aplicacions i funcionalitats	9
Classificació de la seguretat de la informació	10
4.3. Gestió d'usuaris i accés a les aplicacions	10
4.4. Equips i rols.....	11
4.5. Eines	11
5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	11
6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	12
7. MODEL DE GOVERNANÇA.....	12
7.1. Espai comú	13
7.2. Reunions periòdiques	13
8. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL	14
ANNEX 1. Solució OMI 360.....	16
ANNEX 2. Acords de Nivell de Servei.....	17
Manteniment o suport tècnic correctiu d'emergència	18



1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació del subministrament i suport tècnic de les llicències d'ús del programari *OMI 360*.

Els serveis a prestar són els següents:

- Serveis tecnològics recurrents:
 - manteniment del suport tècnic de les llicències d'ús (correctiu, perfectiu, preventiu i adaptatiu tècnic),
 - Subministrament de les llicències d'ús de programes, quan escaigui.
 - gestió operativa,
 - suport a usuaris,
 - consultoria tècnica i funcional.
- Serveis tecnològics sota demanda (petits evolutius de manteniment de programari / maquinari):
 - evolutiu funcional,
 - evolutiu adaptatiu normatiu,
 - actualització tecnològica.

Es consideraran serveis tecnològics sota demanda aquells petits evolutius que tinguin un termini d'execució inferior a 6 mesos i amb un nombre d'hores inferior al 70% de la borsa d'hores destinades a tal finalitat.

2. CONTEXT

OMI era una solució client-servidor que s'implementà a l'Ajuntament l'any 2010. OMI era una solució de tipus ambulatoria que gestionava fonamentalment histories clíniques i visites. Amb el pas dels anys OMI va quedar primer sense manteniment i sobre el 2019 ja era una aplicació totalment obsoleta. Per tal d'atendre a l'obligació legal de l'Ajuntament de custòdia de les dades contingudes en OMI, l'any 2021 es va migrar OMI a la solució al núvol *OMI 360* evolució d'OMI. L'objecte d'aquest contracte és dotar a l'Ajuntament de les llicències d'ús, suport tècnic i serveis adients per poder treballar amb *OMI 360*.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

En aquesta secció hom descriuran els serveis a prestar, i que atendran a les condicions d'execució descrites a la secció 4. *Condicions d'execució del servei*.



3.1. Subministrament i serveis de suport tècnic a les llicències d'ús

El sistema de determinació del preu és per preus unitaris en funció de les necessitats de conformitat amb l'art. 102.4 de la LCSP. El preus unitaris de licitació estan a l'annex 1 d'aquest mateix document. Aquests preus tenen caràcter de màxims i en conseqüència, les ofertes que els superin seran rebutjades

L'adjudicatari haurà de subministrar, en funció de les necessitats de l'Ajuntament, les llicències d'ús amb el llindar del màxim previst (veure annex 1 de l'*Informe Justificatiu*).

Els serveis de suport tècnic a les llicències seran els següents:

- Serveis tecnològics recurrents.
- Serveis tecnològics sota demanda.

Aquests serveis es prestaran atenent a les condicions d'execució descrites al capítol 4 d'aquest document. Aquests serveis es prestaran amb el suport tècnic telefònic i remot necessari, i desplaçament in situ si, excepcionalment, fos necessari.

L'adjudicatari dels serveis de suport tècnic a les llicències d'ús es responsabilitza de l'operativitat del programari, assegurant i garantint que el programari funciona i presta als seus usuaris totes les seves funcionalitats. Així mateix, de manera proactiva, proposarà les iniciatives d'evolució que incideixin en la millora de les funcionalitats i/o l'eficiència i qualitat del servei, entre d'altres: canvis en les funcionalitats o incorporació de tecnologies innovadores.

Per tal d'assumir aquesta responsabilitat, l'adjudicatari haurà de mantenir una visió completa, extrem a extrem, del programari i tot el seu context funcional i tecnològic, i haurà d'iniciar o fer seguiment de les actuacions, pròpies o a ser executades per tercers, que garanteixin aquesta operativitat continuada en el temps del programari.

La gestió de tots aquests serveis tecnològics s'han de realitzar seguint les directrius del *Servei d'Informàtica i TIC (SITIC)*, garantint el compliment de l'arquitectura municipal, la seguretat, la qualitat i l'eficiència, de forma que s'asseguri el compliment dels *Acords de Nivell de Servei (ANS)* i es millorin els serveis prestats.

Serveis tecnològics recurrents

Els serveis tecnològics recurrents són aquells que han de ser executats de forma continuada amb la finalitat de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament del programari i el seu ús per part dels usuaris. Aquests serveis tecnològics es poden classificar en:

- Serveis de gestió operativa de les aplicacions, gestionant proactivament totes les actuacions pròpies necessàries i assegurant les de la resta de proveïdors durant el cicle de vida del programari, garantint així la operativitat del programari al llarg del temps.



- Serveis de suport del programari atenent de forma reactiva les peticions que es rebin, i de forma proactiva en col·laboració –seguint les directrius dels *SITIC*- del *Centre d'Atenció als Usuaris (CAU)* en les comunicacions que anticipin la implantació de qualsevol canvi. Normalment l'adjudicatari actuarà com un nivell del CAU realitzant les següents activitats:
 - Suport funcional per assegurar el suport que els usuaris necessitin en l'ús del programari, així com proporcionant la documentació i eines adients per augmentar l'autonomia del CAU i dels usuaris.
 - Suport tècnic i operatiu davant el negoci i els responsables funcionals per assegurar la operativitat del programari, així com assegurar el suport als diferents usuaris i tercers de perfil tècnic.
- Serveis de suport tècnic a les llicències d'ús recurrent:
 - ***Manteniment de suport tècnic correctiu.*** Realitzar modificacions de forma reactiva en el programari i/o en les dades per corregir problemes o defectes en el funcionament de les aplicacions, i actualitzar la documentació. Segons la gravetat del problema diferenciarem:
 - Manteniment correctiu d'emergència. El defecte haurà de ser corregit en el menor temps possible (veure annex 5). La solució aportada pot ser de caire temporal.
 - Manteniment correctiu planificat. El defecte no necessita ser corregit immediatament, i es pot planificar dins el lliurament de properes versions.
 - ***Manteniment de suport tècnic preventiu.*** Realitzar de forma proactiva i continuada les tasques necessàries per prevenir problemes i mal funcionaments, identificant incidències repetitives, revisant l'accés a les dades per optimitzar els processos de negoci i analitzant la informació de monitoratge de les aplicacions per detectar possibles problemes potencials en la seva disponibilitat i en el compliment dels temps de resposta i rendiment acordats.
 - ***Manteniment de suport tècnic perfectiu.*** Realitzar de forma proactiva les modificacions en el programari per millorar la seva qualitat, seguretat, el seu rendiment i la seva mantenibilitat. Inclou, entre d'altres:
 - Perfeccionar la documentació
 - Millorar l'eficiència (per exemple amb la reorganització de la base de dades).
 - Reestructurar el codi o les dades per a millorar la seva mantenibilitat.
 - Incorporar noves tecnologies.
 - ***Manteniment de suport tècnic adaptatiu.*** Les plataformes tecnològiques estan en continua evolució i periòdicament és necessari aplicar pegats de seguretat,



branques i actualitzacions de sistema operatiu o correctius que el fabricant proposi, i que habitualment no tenen cap incidència sobre el funcionament del programari. Formarà part d'aquest servei el suport als proveïdors que gestionen aquestes plataformes base en l'aplicació d'aquests pegats, així com la realització de les proves tècniques de l'aplicació que se'n derivin. En el cas que sigui necessari fer una modificació del programari se sol·licitarà com un servei sota demanda.

- Serveis de consultoria tant de tipus tecnològic com funcional.

Totes les peticions seran canalitzades a través de l'eina de *tiqueting* observant el següent:

- Les peticions de serveis de suport i de manteniment correctiu es faran a través del *SITIC* o dels usuaris dels centres que tinguin la necessària autorització.
- Les peticions de manteniment preventiu i perfectiu normalment tenen un caire proactiu per part de l'adjudicatari hauran de ser autoritzades i planificades pel *SITIC*.
- Serà obligació de l'adjudicatari notificar al *SITIC* de totes aquelles peticions que comportin modificacions rellevants en la configuració, codi o afectin a més d'un centre. També aquelles peticions que afectin a la seguretat, normativa legal i talls o qualitat del servei.
- Les peticions es classificaren per prioritats en funció del nivell de gravetat de la incidència que la provoca. Les prioritats bàsiques són:
 - **Molta alta.** Vulneracions crítiques de seguretat o de la normativa legal, talls de servei, afectacions de la facturació entre altres.
 - **Alta**, per exemple, incidències que abaixin dràsticament la qualitat del servei o afectin a tercers de forma important.
 - **Normal**, normalment seran incidències correctives deguts a errors puntuals en operatives que han anat malament, petits errors en la configuració, errors materials per part dels operadors, etc.
 - **Baixa**, per exemple les peticions de manteniment perfectiu i preventiu que, en general, són planificades i no són provocades per una incidència.

Serveis tecnològics sota demanda

Els serveis tecnològics sota demanda son petits evolutius, que no poden superar el 70% de les hores màximes pressupostades per a tal finalitat, i que inclouen els serveis de manteniment evolutiu del programari:

- Manteniment evolutiu funcional. Modificacions en el programari per implementar noves funcionalitats o adequació de les existents per necessitats del propi negoci.



- Manteniment adaptatiu normatiu. realitzar les modificacions en el programari que siguin necessàries per adaptar-se a canvis en les normatives vigents
- Actualització tecnològica. A conseqüència d'un canvi en la plataforma tecnològica (canvi versió d'un component, canvis en la infraestructura, etc.) s'origina una petició del SITIC o d'un altre proveïdor, realitzar les adaptacions del programari i les proves associades que siguin necessàries.

La prestació de tots els serveis sol·licitats sota demanda s'inicia mitjançant una petició per part del SITIC que haurà de ser analitzada i valorada per l'adjudicatari. L'activitat d'estudi i valoració està inclosa dins la gestió operativa dels serveis recurrents. Un cop el SITIC aprova l'oferta, l'adjudicatari haurà d'executar la petició que requerirà l'aprovació final del SITIC.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

L'objectiu d'aquest apartat és definir com s'haurà d'executar el servei i quins són els processos a utilitzar per a la seva prestació.

En línies generals el *SITIC* és qui controla i supervisa l'execució dels diferents serveis. El *SITIC* fa de nexa entre els responsables de negoci de les diferents Àrees de Gestió i els adjudicataris. El *SITIC* fa el seguiment dels serveis i supervisa la coherència amb les diferents plataformes tecnològiques municipals i amb els diferents sistemes d'informació i gestió municipal. L'adjudicatari és responsable del servei amb una visió global del negoci, de les plataformes tecnològiques i del marc normatiu. L'adjudicatari ha de seguir les directrius i exercir les seves responsabilitats seguint les directrius del *SITIC*.

El model de governança ordena les relacions entre *SITIC*, àrees de gestió i adjudicataris. El seguiment de la prestació del servei, i la seva evolució i millora es fa mitjançant reunions periòdiques.

4.1. Gestió del servei

La gestió del servei té per objectiu controlar i vetllar que els serveis estiguin sempre disponibles amb els requeriments i la qualitat en el servei exigint per l'Ajuntament. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar al marc de funcionament i gestió de serveis del *SITIC*.

En línies generals la gestió del servei compta amb els processos que es descriuen a continuació:

Gestió de peticions. El procés de gestió de peticions tracta totes les demandes a excepció d'incidències i problemes, per exemple, peticions de material, solució d'errors, petició de serveis recurrents o sota demanda, etc. Totes les peticions relatives a la prestació del servei es gestionaran mitjançant el sistema GMAO. Les activitats que associades al sistema GMAO són en general :registre de la sol·licitud, diagnosi, assignació, seguiment, resolució i tancament.



Gestió d'incidències. S'entén per incidència qualsevol succés que no forma part de l'operativa normal del servei i que provoca o pot provocar el mal funcionament o interrupció del servei. L'objectiu principal d'aquest procés és recuperar en el menys temps possible el normal funcionament del servei, minimitzant l'impacte sobre les operacions de negoci i els usuaris destinataris del servei. La gestió d'incidències sempre es farà mitjançant el sistema GMAO i haurà de satisfer els ANS assignats.

Gestió de problemes. Associat a la gestió d'incidències hi haurà la gestió de problemes que té per finalitat reduir l'impacte de les incidències detectades sobre el negoci, prevenir la seva aparició i resoldre la causa que les origina. La gestió de problemes es farà sempre mitjançant el sistema GMAO.

Gestió del coneixement. La gestió del coneixement pivota fonamentalment sobre l'espai comú definit pel *SITIC* (veure [Espai comú](#) de l'apartat 7, models de governança). La gestió del coneixement té per objectius documentar per tal d'estalviar temps, coordinar i donar coherència a les diferents actuacions, donar suport als usuaris.

Gestió monitoratge. La gestió de monitoratge té per objectiu ser una de les fonts d'entrada a la gestió d'incidències i problemes que han de facilitar l'automatització d'algunes de les tasques. L'adjudicatari és responsable de col·laborar amb el *SITIC* en la implantació i millora del monitoratge.

Gestió de canvis. Un canvi és tota acció necessària a executar, sigui pel manteniment, actualització, millora o implantació d'un servei, que pot afectar a elements de configuració que componen el servei, i a la qual es dona suport. Els canvis poden ser iniciats o bé de manera proactiva aportant alguna millora pel servei o bé de manera reactiva per resoldre errors del servei. L'adjudicatari serà responsable de la gestió eficient i oportuna de tots els canvis, garantint la qualitat i disponibilitat del servei. L'adjudicatari serà també responsable de comunicar al *SITIC* tota la informació rellevant relativa als canvis, així com de coordinar totes les actuacions amb el *SITIC* i de seguir les seves directrius.

Gestió de configuració i inventari. El seu objectiu és proporcionar informació precisa i fiable de tots els elements que configuren els serveis per donar suport a la resta de gestions. La configuració estructura i dona coherència al servei. L'inventari dona la informació principal per quantificar els serveis. L'adjudicatari és responsable d'incorporar i publicar, seguint les directrius del *SITIC*, tota aquella informació necessària per a la gestió integral dels serveis del qual és responsable. Cal observar que tot allò susceptible de ser inventariat serà traspassat a la gestió d'inventari que fa el *Centre d'Atenció als Usuaris* del *SITIC*.

Gestió d'entregues i desplegaments. S'aplica tant als serveis tecnològics recurrents com als de sota demanda. Els objectius principals són:

- Facilitar que el disseny i entrega del servei satisfan els requeriments dels usuaris.
- Planificar i controlar la implantació de noves versions de maquinari i de programari dels serveis ja existents.



- Comunicar i gestionar les expectatives del client durant la planificació i posada en producció de noves versions.

L'adjudicatari serà responsable de coordinar-se amb el *SITIC*, actualitzar la documentació, assegurar-se de la relació amb la resta de processos implicats (incidències, canvis, etc.). L'adjudicatari ha de tenir una visió global del negoci de forma que la nova entrega i el seu desplegament no entri en col·lisió amb altres parts del servei.

Gestió de la Capacitat i la Disponibilitat. A banda de les previsions que pugui fer el *SITIC*, l'adjudicatari és responsable de preveure l'evolució del servei i del seu dimensionament, notificant amb anticipació suficients de les situacions on es pugui produir manca de recursos.

4.2. Seguretat

L'adjudicatari en matèria de seguretat assoleix, entre altres, les següents obligacions:

- La correcta implantació de la seguretat de la informació al llarg de tot el seu cicle de vida.
- La implementació de les mesures necessàries per l'acompliment de la legislació vigent en matèria de seguretat.
- El seguiment de la política de seguretat i protecció de dades de l'Ajuntament, així com a tot el marc legal en matèria de ciberseguretat que en sigui d'aplicació, per exemple, l'Esquema Nacional de Seguretat (**ENS**), Reglament General de Protecció de Dades (**GDPR**) o **eIDAS** (sistema europeu de reconeixement d'identitats electròniques).
- L'adjudicatari haurà de seguir i adaptar-se als requeriments de la política de seguretat marcada pel *SITIC*.
- La implantació de mesures de seguretat que permetin reduir els riscos en matèria de seguretat i protecció de dades.

Classificació d'aplicacions i funcionalitats

La classificació d'aplicacions i funcionalitats té per uns dels seus objectius principals establir prioritats en l'execució del servei. Es farà servir una classificació adaptada a les necessitats de la gestió de les instal·lacions esportives municipals. Aquesta classificació es basa en la criticitat de negoci i és la següent:

- **Molt Alta.** S'inclouen les aplicacions i funcionalitats que donen suport a processos bàsics i imprescindibles per a la continuïtat del servei. Un exemple seria tot allò relatiu al control d'accés o terminals d'autoservei sense suport presencial.
- **Alta.** S'inclouen les aplicacions i funcionalitats que donen suport a processos a tercers de forma presencial. Processos que afecten a l'estructura organitzativa, estructura de preus i serveis, facturació. Processos amb requeriments legals (per exemple, de seguretat de la informació).



- **Mitja.** S'inclouen les aplicacions i funcionalitats que, en cas de mal funcionament, puguin produir un perjudici lleu a tercers (per exemple, l'enviament de correus electrònics).
- **Baixa.** La resta.

Classificació de la seguretat de la informació

La classificació de la seguretat de la informació té per uns dels seus objectius principals establir prioritats en l'execució del servei. La classificació que es farà servir seguirà els estàndards de l'ENS.

Només el nombre d'abonats de les instal·lacions esportives municipals gira al voltant dels 23.000. Aquesta xifra dona una referència del nombre d'usuaris total de les instal·lacions i del volum d'informació associada. La classificació de la informació en termes de seguretat (considerant la confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat i traçabilitat) és la següent:

- **Molt crítica.** Sistemes classificats com a nivell mig segons els requeriments de l'ENS. Informació altament confidencial, accessible per un nombre molt restringit de persones i amb requeriments d'integritat, autenticitat i traçabilitat molt alts, mitjançant l'ús de productes certificats.
- **Crítica.** Sistemes classificats com a nivell baix segons els requeriments de l'ENS. Informació de caràcter personals de nivell alt, restringida a unes persones i amb requeriments de xifrat i traçabilitat dels accessos. Un error en el seu tractament pot suposar un perjudici greu per a l'àrea o un individu.
- **Sensible.** Sistemes classificats com a nivell baix segons els requeriments de l'ENS. Informació de caràcter personals de nivell mig, restringida a les àrees de gestió i amb uns requeriments avançats de control d'accés. Un error en el seu tractament pot suposar un perjudici menor per a l'àrea o un individu.
- **Interna.** Informació que ha de quedar a l'àrea de gestió i potser compartida amb tercers (proveïdors de serveis, ens locals, ...) exclusivament per a l'acompliment de les funcions que tenen encomanades. Requereix unes garanties bàsiques de control d'accés i un error en el seu tractament pot suposar un perjudici lleuger o nul.
- **Pública.** Informació sense restriccions de difusió del seu contingut.

4.3. Gestió d'usuaris i accés a les aplicacions

Tota la gestió d'usuaris i accés a les aplicacions està centralitzada en el *SITIC*, en concret en el *Centre d'Atenció als Usuaris (CAU)*. Si hagués qualsevol tipus de gestió d'usuaris, autoritzacions a recursos i/o accés a les aplicacions que depengués d'un servei prestat per un adjudicatari, com pot ser un GMAO d'una de les licitacions, l'únic interlocutor amb l'adjudicatari en aquests temes seria el *CAU*.



4.4. Equips i rols

Els equips que presten el servei objecte d'aquest contracte han de disposar de coneixements funcionals i tecnològics específics relacionats amb el context funcional de les aplicacions i serveis així com sobre les plataformes tecnològiques que utilitzen, amb les eines de gestió del cicle de vida i amb les normatives i estàndards del *SITIC*.

L'equip mínim que haurà de prestar el servei objecte d'aquest contracte serà el següent:

FUNCIÓ	PERFIL	NÚMERO	DEDICACIÓ	FORMACIÓ
Consultor responsable del projecte	Consultor	1	parcial	Enginyer tècnic informàtic o superior i/o màster en gestió d'empreses, amb experiència superior als 5 anys.
Tècnic sistemes sènior	Analista de sistemes	Mínim 1	parcial	Enginyer tècnic informàtic o superior, amb una experiència superior a 3 anys.
Tècnic informàtic sènior	Analista programador Desenv. programari	Mínim 1	parcial	Enginyer tècnic informàtic o superior, amb una experiència superior als 3 anys.
Tècnic suport a l'usuari	Programador	Mínim 1	parcial	Cicle formatiu de grau superior en informàtica o superior, amb una experiència superior a 2 anys.

4.5. Eines

L'adjudicatari haurà seguir la normativa i directrius del *SITIC* en tot allò relatiu a les eines a emprar en l'execució del servei.

5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

En la prestació del servei hi haurà diferents fases en funció de si hi ha o no canvi de proveïdor del servei. Si el servei no canvia de proveïdor la fase de *transició* serà innecessària i es començarà directament per la fase de *prestació del servei*. Si en canvi hi ha canvi de proveïdor en la prestació del servei aleshores es diferenciarien tres fases:

1. Transició. En aquesta fase el proveïdor del servei continuarà sent l'adjudicatari anterior amb els seus acords de nivell de servei. En aquesta fase l'adjudicatari anterior farà el traspàs del coneixement i recursos del servei al nou adjudicatari. La fase de transició no durarà més de 4 setmanes i només es donarà per acabada si té el vistiplau del *SITIC*.
2. Prestació del servei. L'adjudicatari és el proveïdor i responsable del servei.



3. Devolució. L'adjudicatari continua sent el proveïdor i responsable del servei amb els seus acords de nivell de servei. L'adjudicatari farà el traspàs del coneixement i recursos del servei al nou adjudicatari. La fase de devolució no durarà més de 4 setmanes i només es donarà per acabada si té el vistiplau del *SITIC*. L'adjudicatari estarà obligat a fer el traspàs de tota aquesta informació a l'Ajuntament.

6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

En aquest apartat es descriu el model d'Acords de Nivell de Servei (ANS), que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre els adjudicataris i el *SITIC* per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de l'Ajuntament.

El *SITIC* mitjançant els indicadors de servei realitzarà una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables. Els indicadors de servei són la referència de l'adjudicatari per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització. Els indicadors de servei juntament amb el nivell de prestació del servei defineixen el model de penalitzacions.

A l'annex 2 es presenta el conjunt de ANS que s'aplicaran a la present licitació. Amb l'objectiu de millorar la prestació del servei, i amb motiu de canvis en el negoci o en les funcionalitats, canvis en el dimensionament o altres, el *SITIC* conjuntament amb el proveïdor podran consensuar i planificar canvis en els indicadors i nivells de servei.

7. MODEL DE GOVERNANÇA

El model de governança d'aquest contracte té com a objectiu gestionar els recursos tecnològics disponibles per aquest Ajuntament, per tal de garantir la qualitat i eficiència en el servei i donant resposta a necessitats estratègiques, de seguretat i operatives de les diferents àrees de gestió. Aquest model definirà les relacions entre *SITIC*, adjudicataris i àrees de gestió

El *SITIC* és el responsable de la gestió i supervisió d'aquest contracte. L'adjudicatari prestarà el servei seguint les directrius i supervisió del *SITIC*. Els adjudicataris estan obligats a informar al *SITIC* de qualsevol eventualitat tecnològica (sistema d'informació inclòs). Per exemple, tot tipus d'afectacions del servei, temes relacionats amb canvi de versions, seguretat, configuració, funcionalitats, o normativa.

En els serveis tecnològics recurrents, amb la coordinació del *SITIC*, els usuaris finals de les àrees de gestió podran sol·licitar el suport de l'adjudicatari en tots els assumptes a excepció dels



manifestament tecnològics. Així , per exemple, els usuaris finals podran gestionar directament amb l'adjudicatari consultes sobre funcionalitats, averies, errors, problemes o incidències.

Només el *SITIC* podrà sol·licitar a l'adjudicatari serveis tecnològics sota demanda. Per a la realització d'aquests serveis sota demanda el *SITIC* coordinarà els treballs entre els responsables de negoci de les diferents àrees de gestió implicades i les empreses adjudicatàries.

Les relacions entre el *SITIC* i l'empresa adjudicatària pivotarà sobre dos aspectes:

- Espai comú.
- Reunions periòdiques.

7.1. Espai comú

El *SITIC* en funció de l'estat i l'evolució coordinarà amb l'adjudicatari un espai comú per la documentació necessària per a la prestació del servei: De forma general, aquesta documentació serà:

- Documentació tècnica i funcional del servei.
- Documentació sobre la gestió del servei (peticions, incidències, etc.).
- Inventari dels elements associats amb el servei.
- Base de dades de coneixement.
- Documentació sobre configuració.
- Actes de les reunions periòdiques de seguiment.

Aquest espai comú necessàriament evolucionarà en el temps per tal de millorar la prestació del servei.

7.2. Reunions periòdiques

L'evolució del contracte i el seu seguiment es farà mitjançant reunions periòdiques, en principi, trimestrals, convocades pel *SITIC*. Aquestes reunions hauran de tractar dels temes següents:

- Es farà balanç del servei des de la reunió anterior de com a mínim els següents aspectes:
 - Incidències.
 - Actualització dels inventari.
 - Canvis i actualització en la documentació.
 - Facturació.
 - Tasques planificades.
 - Tasques realitzades per l'Ajuntament i que puguin afectar
- Es planificaran les tasques a realitzar fins a la propera reunió .



- Es farà balanç de l'evolució dels indicadors i nivells de servei des de la darrera reunió.
- Si s'escau, es tractaran temes relatius a la millora i evolució de l'espai comú i el seu contingut.
- Si s'escau es tractaran temes relatius a la millora i evolució de la prestació del servei. S'aixecarà acta de la reunió.

Les reunions periòdiques, a criteri del *SITIC* i en coordinació amb l'adjudicatari, es podran fer en diferents formats (de forma presencial, teleconferència, etc.), però és obligatori l'aixecament de l'acta de la reunió.

El *SITIC* podrà convidar als responsables de negoci de les àrees de gestió.

8. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

Des del *Servei d'Informàtica i Tecnologies de la Informació i Comunicació* s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.

Que per prestar el del *subministrament i suport tècnic de les llicències d'ús del programari OMI 360*, el tractament de dades personals, consistirà en:

- Allotjament,
- conservació,
- registre,
- supressió i
- interconnexió.



La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és proveir a la solució *OMI 360* de les funcionalitats que proporcionen una gestió integral amb gestió agenda, historia clínica i econòmica. La implementació de l'Ajuntament està orientada fonamentalment a gestió d'agendes, visites i histories clíniques. L'objectiu d'OMI 360 és la integració total de la informació de salut de cada pacient i del flux de treball al centre, en un únic nucli, amb independència del professional o àmbit assistencial que la generi, es tracta llavors d'una història clínica única i gestió única.

Per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa STACKS CONSULTING E INGENIERÍA EN SOFTWARE, S.L.U., encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- Categories de dades:
 - Informació administrativa de pacients.
 - Histories clíniques del centre.
 - Informació sobre professionals del centre.
 - Portal de cites.
- Categories de persones interessades : usuaris del servei

En quant a la seguretat, *OMI 360* utilitza tècniques de seguretat de la informació generalment acceptades en la indústria, com ara tallafocs, procediments de control d'accés i mecanismes criptogràfics, tot això amb l'objecte d'evitar l'accés no autoritzat a les dades. Per aconseguir aquests fins, l'Ajuntament accepta que STACKS obtingui dades a efectes de possibilitar la corresponent autenticació dels controls d'accés.



ANNEX 1. Solució OMI 360.

OMI era una solució client-servidor que s'implementà a l'Ajuntament l'any 2010. Actualment OMI és una solució obsoleta i sense manteniment i l'any 2021 s'implementa a l'Ajuntament la solució al núvol *OMI 360* evolució d'OMI.

La implementació de l'*OMI 360* a l'Ajuntament és la solució orientada a centres de salut. L'objectiu de l'*OMI 360* és la integració total de la informació de salut i del flux de treball en el centre en un únic nucli, amb independència del professional o àmbit assistencial que la generi. L'*OMI 360* és un servei al núvol que s'acoba a la gestió dels centres de salut i que implementa una política de seguretat de la informació que considera la seguretat física, la seguretat lògica i la seguretat corporativa. L'*OMI 360* té les avantatges d'un servei al núvol on es paga per l'ús i el suport tècnic i s'allibera al client del manteniment de la plataforma i el programari.

L'*OMI 360* incorpora el seu propi sistema de gestió d'incidències i de forma alternativa es pot emprar l'adreça de correu electrònic mispacientes@stacks.es.

De forma resumida la solució implementada es compon de:

- Mòdul d'administració,
 - Configuració d'avisos SMS.
 - Plantilles horàries dels diferents recursos.
 - Configuració autònoma de tots els formularis clínics a utilitzar
 - Estadístiques personalitzades
 - Altres.
- Mòdul de gestió de cites.
- Mòdul d'història clínica.
- Mòdul estadístic (informes, analítiques, indicadors KPI, panels, altres).
- Mòdul econòmic.
- Mòduls complementaris:
 - Recordatoris SMS (sistema de recordatoris al professional i al pacient).
 - Signatura Digital: gestió, emmagatzemament i signatura de consentiments amb el suport d'una tauleta.
 - Canal Pacient (programació de visites per la Internet, vídeo consulta, tele consulta i espai compartit de documents).



ANNEX 2. Acords de Nivell de Servei

En la taula següent es detallen els ANS que s'aplicaran a la present licitació.

Nom	Descripció	Periodicitat	Inacceptable	Deficient	Satisfactori
Temps màxim d'atenció	Percentatge de tasques ateses en termini el mes a tractar. $\frac{\text{nombre de tasques ateses en termini}}{\text{nombre de tasques ateses}}$	Mensual	< 60%	< 80%	>= 80%
Temps màxim de resolució d'incidència	Percentatge de tasques resoltes en termini el mes a tractar. $\frac{\text{nombre tasques resoltes en termini}}{\text{nombre de tasques resoltes}}$	Mensual	< 60%	< 80%	>= 80%
Tasques resoltes	Percentatge de tasques resoltes el mes a tractar. $\frac{\text{nombre de tasques resoltes}}{\text{nombre total de tasques presentades}}$	Mensual	< 60%	< 80%	>= 80%
Endarreriment entrega tasques planificades	Percentatge de tasques planificades en termini. $\frac{\text{nombre tasques planificades en termini}}{\text{nombre total tasques planificades}}$	Anual	< 80%	< 95%	>= 95%



Pels indicadors mensuals es consideraran tasques del mes totes aquelles que tinguin data final de termini dintre del mes independentment de la data de recepció. Els terminis estan especificats en l'apartat sobre la classificació de les aplicacions i la seguretat de la informació.

Manteniment o suport tècnic correctiu d'emergència

Per tal de calcular els indicadors contemplats en els ANS es defineixen els següents temps màxim d'atenció i de resolució d'incidències.

Nom	Prioritat	Periodicitat
Temps màxim d'atenció	Qualsevol	30 minuts
Temps màxim de resolució d'incidència	Molt Alta	12 hores
	Alta	24 hores
	Normal	4 dies
	Baixa	3 setmanes