

Plec de Prescripcions Tècniques

**Serveis de posada en marxa i manteniment d'un programa de gestió de seguiment
de l'activitat en l'àmbit de Serveis Generals per a l'Hospital Clínic de Barcelona
(HCB)**

Exp. 2022-27

Índex

1. Objecte del Contracte.	3
2. Descripció del servei.....	3
a. Descripció de la solució.	3
b. Característiques mínimes del programa de control.	3
i. General	3
ii. Control d'Incidències	4
iii. Planificació de Tasques.....	5
iv. Control de materials de Sales	5
v. Control d'estocs	6
vi. Panell visual dels espais l'edifici/establiment.....	6
vii. Registre d'Opinions.....	6
c. Demostració de validació (DEMO).....	7
d. Requisits tècnics del programa.	7
3. Pla d'implantació.	10
a. Inicial.....	10
b. Reunions de control.....	10
c. Comitè de Seguiment.....	10
4. Pla de formació.....	11
5. Requisits informació programa	11

1. Objecte del Contracte.

L'objecte d'aquest plec és establir les condicions de la contractació del servei de posada en marxa i manteniment d'un programa de gestió de seguiment de l'activitat en l'àmbit de Serveis Generals de l'Hospital Clínic de Barcelona.

Aquest servei es durà a terme, en termes generals, a través de:

- Suport i acompanyament inicial per detectar, definir i organitzar les necessitats i procediments a seguir a l'Hospital Clínic de Barcelona i adaptar-la al programa adjudicat.
- Suport presencial o on-line segons demanda per realitzar serveis de consultoria, formació i configuracions del sistema.
- Adaptacions del programari consistents en la incorporació de millores constants al sistema productiu.

2. Descripció del servei.

a. Descripció de la solució.

El contracte té com objectiu establir un marc per oferir cobertura als serveis sol·licitats per l'Hospital Clínic, consistents en:

Dotar-nos d'un programa que ens permeti fer un control i seguiment de diferents processos de l'àmbit de SSGG que actualment s'estan realitzant amb registre manual i es vol traslladar a un procés digital.

S'ha de poder identificar les diferents unitats organitzatives, espais o elements als que es dona servei i registrar-ne l'activitat.

b. Característiques mínimes del programa de control.

La solució haurà de complir unes especificacions i funcionalitats mínimes que es detallen a continuació. Unes generals del sistema i un mòdul específic de:

- Control d'Incidències
- Planificació de Tasques
- Control de materials de Sales
- Control d'estocs
- Panell visual dels espais l'edifici/establiment
- Registre d'Opinions

Les característiques que es detallen a continuació són requisits imprescindibles i per evidenciar-ho les empreses licitadores hauran de fer una demostració del programa on es pugui verificar les ítems sol·licitats.

1. General

L'accés a la aplicació ha de ser via web i desenvolupada en el "núvol".

L'aplicació s'ha de poder descarregar a través d'una app per a dispositius mòbils. Ha de funcionar encara que no hi hagi cobertura de xarxa. Al detectar cobertura, automàticament haurà de transmetre la informació pendent bidireccionalment entre el servidor i el dispositiu mòbil.

Ha de permetre estructurar les dades amb un nombre il·limitat d'edificis per propietat. De moment se'n preveu mínim 3 seus (Villarroel, Maternitat i Plató) i amb l'estructura mínima que es detalla a l'Annex 1 del PPT.

Dins d'un edifici/establiment, s'ha de poder identificar un nombre il·limitat d'espais (habitacions, sales, consultes, boxes, quiròfans, escales, plantes, passadissos, soterranis...). I hi ha d'haver un control i definició d'un nombre il·limitat d'elements (maquinària, aparells, equips contra incendis...).

S'han de poder definir agrupacions d'edificis per a poder obtenir informació consolidada dels mateixos.

Els espais i elements han de ser identificables amb codis QR. Aquests QRs s'han de poder capturar des de l'App.

No hi ha d'haver limitació d'usuaris i llicències amb l'oferta presentada.

El sistema ha de tenir desplegable adaptat i que ho pugui configurar l'administrador del sistema.

Hi ha d'haver un mínim de 5 perfils d'usuaris diferents on es pugui parametritzar les accions que pot realitzar.

Els permisos d'accés dels usuaris no hauran de tenir una estructura vertical de a quin "Edifici -> Departament -> Ubicació" pertanyen, sinó que per a cada usuari s'haurà de poder indicar a quins Edificis / Departaments / Ubicacions té accés.

El sistema ha de permetre la geolocalització

El sistema ha de generar informes, tots els informes que es generin s'han de poder imprimir, passar a format PDF i/o exportar en format full de càlcul; també en format "CSV" per a incorporar la informació a d'altres sistemes informàtics.

Pel que fa a les funcionalitats específiques dels mòduls serien:

2. Control d'Incidències

Ha de permetre crear i controlar incidències que es pugin generar dins de l'àmbit de SSGG dins del marc que es defineixi i produïdes a qualsevol espai i/o element de l'edifici/establiment.

Les incidències s'han de poder assignar a usuaris determinats que les hauran de poder rebre i gestionar a través de dispositius mòbils.

S'ha de poder assignar incidències a serveis o usuaris externs amb avís via correu electrònic.

Dins d'una incidència s'ha de poder adjuntar documents (imatges, vídeos, notes de veu, fulls de càlcul, PDFs...) des de navegador a les incidències.

Accions realitzades al moment d'imatges, vídeos o notes de veu s'han de poder adjuntar directament des del dispositiu mòbil, amb el micròfon o la càmera.

S'han de poder afegir comentaris a la incidència amb registre històric de qui i quan s'ha afegit el comentari.

Ha de poder-se registrar els temps dedicats pels usuaris a la resolució de la incidència diferenciant tipus d'hores (normal, festiu, guàrdia, desplaçament...)

Ha de permetre l'opció de geolocalitzar la incidència i mostrar en un mapa els punts on hi han incidències.

Si el té generat, mitjançant la captura d'un codi QR s'ha de poder identificar l'espai/element sobre el que s'ha produït la incidència.

Es valorarà la possibilitat de que es pugui detallar els costos, tant de materials com de personal, en la resolució de la incidència.

S'ha de poder obtenir informes de resultats amb opció de filtratge per diferents criteris (data, edifici, tipologies, usuaris, espais...) i d'agrupació dels resultats també per diferents criteris (tipus d'incidència, espais, tipus de solucions...), indicant nombre d'incidències, estats, temps dedicats, costos...

3. Planificació de Tasques

El servei o àrea de SSGG que ho determini, ha de poder definir i planificar tasques concretes de manera puntual i/o periòdica. Una tasca és aquella operació que té un o més passos o controls a fer que cal definir.

Per exemple, serveis subcontractats a determinats proveïdors, controls de neteja, lectures de temperatures...

Les tasques s'han de poder crear i assignar a un usuari intern o extern.

Les tasques es podran generar sobre un espai o element i/o una llista d'aquests.

El sistema ha de poder informar de les tasques previstes/dia.

També ha de portar un registre l'estat de les tasques: si s'han realitzat o no, si s'han completat o no, què s'ha fet, qui i quan s'ha fet cada pas/control.

El programa ha de disposar d'un sistema d'enviament i/o recepció d'informació relativa a aquestes tasques.

El registre de les tasques s'ha de realitzar a través del navegador o de l'App.

Mitjançant la captura d'un codi QR es podrà indicar l'inici/finalització de la tasca, que permetrà obtenir el temps dedicat a la mateixa.

La tasca disposarà de l'opció de que la captura d'un codi QR sigui obligatòria.

Si és necessari, la captura d'un QR implicarà que es seleccioni automàticament la tasca a realitzar sobre aquell espai/element.

Si la planificació de tasques és d'uns paràmetres de control que volem que estiguin en uns marges (temperatures, valors d'estat de neteja...) s'ha de poder indicar uns valors mínims i màxims i s'ha de poder generar avisos de forma automàtica i aquestes s'han de poder vincular a una incidència.

Cal disposar d'un sistema gràfic on es mostri l'estat de les tasques en diferents estats com per exemple: no realitzada, realitzada parcialment, realitzada totalment, prevista.

S'ha de poder extreure informes d'activitat per data, edifici, departament, usuaris... i l'agrupació dels resultats per diferents criteris (departament, usuari...), informant de les tasques realitzades, estat de les mateixes, temps dedicats, usuaris que han intervingut...

4. Control de materials de Sales

El programa ha de disposar d'un sistema de control de materials, inicialment està pensat per les graelles de bugaderia però ha de poder ampliar-se en el cas que es consideri per altres àmbits.

Cal un sistema que permeti indicar quins materials/productes i en quina quantitat han d'haver a cada sala cada dia de la setmana (pot ser que l'estoc previst sigui diferent cada dia).

Cal que hi hagi un sistema per al control diari d'aquests productes i la reposició dels mateixos si procedís, informant si la quantitat reposada no cobreix la quantitat estipulada. En el cas que la

reposició es faci en varies vegades permetrà registrar el que es deixa en cada moment sumant les quantitats.

El registre de les reposicions d'aquests materials/productes es podrà realitzar des de l'App.

Hi haurà d'haver la possibilitat de notificar la reposició realitzada a la persona responsable designada per cada sala.

Els repartidors podran estar identificats i tenir la seva ruta de sales assignada. Igualment hi haurà possibilitat d'assignar serveis fora de ruta.

Es conservarà un històric de les reposicions realitzades amb la possibilitat d'explotar dades de consum per períodes concrets i generar informes.

5. Control d'estocs

L'aplicació ha de disposar d'una funcionalitat que permeti definir magatzems i materials.

D'aquests magatzems s'ha de poder controlar les entrades, sortides i traspassos de materials entre magatzems.

Si és necessari, els materials utilitzats per a la resolució d'incidències s'han de poder descomptar automàticament dels estocs del magatzem corresponent.

S'ha de poder generar informes de moviments (entrades, sortides...) de materials, així com dels estocs actuals amb la valoració econòmica corresponent.

L'aplicació ha de permetre la realització de controls d'inventaris. Aquests inventaris es podran realitzar també des de l'App.

Aquesta funcionalitat es desenvoluparà quan l'HCB estigui en disposició de fer la integració del programa en SAP i l'adjudicatari haurà de posar els recursos necessaris per poder-ho posar en marxa.

6. Panell visual dels espais l'edifici/establiment

L'aplicació ha de poder disposar d'un panell gràfic dels diferents edificis identificats on gràficament es mostrin els diferents espais.

Per a cada espai del panell, mitjançant colors s'ha de poder representar diferents necessitats:

De neteja es representaran els diferents estats que pot tenir l'espai (brut, en procés de neteja, net, net i supervisat, prioritari...).

En cas d'existir incidències pendents per aquell espai, s'indicarà el tipus de incidència (Manteniment, Neteja, Infermeria...) i l'estat de la mateixa (pendent, en curs de resolució...)

Des del panell s'han de poder crear incidències de qualsevol tipus per a un espai determinat i accedir a les tasques planificades per aquest espai, tant des de navegador com des de l'App.

En el cas de temes de neteja, l'usuari responsable de l'Equip de Neteja ha de poder assignar espais al Personal de Neteja. El sistema haurà de poder calcular (en base a diferents paràmetres pacient que continua ingressat, espai que es desocupa...) el temps estimat per a la neteja de l'espai, comprovant si supera el temps de jornada laboral del personal assignat.

El sistema ha de poder generar fulls de treball per a l'Equip de Neteja.

7. Registre d'Opinions

Hi ha d'haver un sistema que permeti recollir opinions, suggeriments, queixes i fer un seguiment d'aquestes opinions.

En cas de tractar-se d'una queixa, haurà de quedar registrada la solució aplicada.

A la fitxa de l'opinió es podran adjuntar imatges, documents...

S'ha de poder disposar d'informes i estadístiques que es podran filtrar per diferents criteris (data, edifici/establiment, motius...).

Automàticament s'ha de poder enviar la fitxa de l'opinió a una llista d'adreces de correu electrònic.

c. Demostració de validació (DEMO).

L'empresa licitadora haurà de fer una demostració (DEMO) del programa en funcionament en un centre de mínim 150 llits.

La presentació d'aquesta DEMO s'han de poder confirmar tots els requisits que es detallen als punts anteriors i es donarà dia i hora per fer-la davant dels tècnics que consideri l'hospital.

A banda, es valorarà els següents punts, d'acord amb els criteris d'adjudicació:

- Simplicitat de registre de dades per part dels diferents perfils d'usuaris.
- Facilitat en registre i consulta de la informació.
- Tramesa d'informació útil per analitzar circuits interns.

En el cas que la DEMO no es consideri suficient, l'HCB demanarà poder anar a visitar un dels centres presentats en el certificat adjunt. El licitador haurà d'assumir tot el cost de desplaçament i/o altres en el cas que el centre sigui fora de la província de Barcelona i com a representants de l'HCB com a mínim hi haurà 2 persones.

d. Requisits tècnics del programa.

Les dades obtingudes amb aquest sistema seran propietat de l'Hospital i per tant exportats totalment al sistema informàtic de l'Hospital mensualment, en un format que no impliqui l'ús de programari no estàndard a la nostra organització, i que permeti un tractament àgil i eficaç de les dades contingudes.

El sistema proposat haurà de complir amb els principis bàsics de la seguretat de la informació :

- Confidencialitat : assegurant l'accés a la informació només a aquelles persones amb la deguda autorització.
- Integritat : el sistema ha de mantenir la informació tal qual sigui generada, minimitzant al màxim la possibilitat de manipulació o alteració per part de persones o processos no autoritzats. A efectes d'assegurar aquesta integritat, ha de comptar amb un mecanisme de traçabilitat de les accions sobre el sistema que puguin alterar o manipular les dades.
- Disponibilitat : el sistema ha d'estar disponible en tot moment en que sigui requerit, a fi de no entorpir les tasques del personal que en fa ús.
- Autenticació : el sistema ha de permetre identificar a qui genera la informació, a través dels mecanismes de programari o maquinari implementats per l'empresa licitadora.

El sistema proposat ha de permetre definir diferents permisos per als usuaris que l'utilitzin, ja siguin de visualització, modificació o administració sobre la plataforma, podent arribar a adaptar els permisos a les necessitats d'ús.

El sistema ha de permetre el registre de les actuacions realitzades per usuari sobre la plataforma per a poder tenir una traçabilitat de les tasques realitzades, en cas de ser requerides en algun moment. En aquest cas, l'HCB proporciona el sistema ADFS (Active Directory Federation Services) per a poder interconnectar el sistema via SAML amb el nostre AD (Active Directory) i així simplificar l'alta, baixa o modificació dels usuaris, com l'autenticació dels mateixos al sistema. Per tant, el sistema ha de poder vincular les altes/baixes/contrasenyes amb l'Active Directory i la gestió de permisos (incidències, procediments, controls...) es portaran des del programa.

Les empreses hauran de fer una demostració del sistema en funcionament que es valorarà.
En cas de que fos necessari, s'adjunten els requeriments de connectivitat, Hardware i Software:

- **Connectivitat:**

En cas de que l'equip es requereix connectivitat a la xarxa de l'Hospital aplicarà el següent:

Xarxa cablejada

- Interfície Ethernet amb conector RJ45
- Velocitat: autonegociació 10/100/1000 Mbps
- Mode dúplex: autonegociació half/full

Xarxa sense fils

- Interfície inalàmbrica recomanada basada en estàndar 802.11ac. En el cas de que no es suporti, hauria de suportar els estàndars A i/o B/G/N
- Protocols de roaming: 802.11k, 802.11r i 802.11v

Xarxa cablejada i sense fils

- Suport 802.1x utilitzant usuari i contrasenya i certificat.

Altres

Cal que el licitador proporcioni informació precisa d'altres mitjants de connectivitat que incorporin els equips, com Bluetooth, NFC o altres tecnologies basades en transmissió radioelèctrica. I complir:

- Encriptació: Tota transmissió inalàmbrica ha de ser xifrada.
- Freqüències: No s'utilitzen bandes de freqüència ja utilitzades a l'Hospital per altres solucions (WiFi, RFID, lectors temperatura)

Protocols de comunicació

Les comunicacions entre diferents elements es realitzaran amb protocol TCP/IP de manera segura, utilitzant sempre rangs de ports acotats que caldrà comunicar per tal que es puguin definir regles d'accés en els tallafocs corporatius.

Adreçament IP i nom d'equip

Qualsevol dispositiu, a excepció dels servidors, ha de poder obtenir IP de forma automàtica mitjançant el servidor DHCP corporatiu.

Tots els dispositius hauran de ser configurats amb un nom d'equip prèviament pactat amb la DSI, el servidor DHCP registrarà de forma automàtica en el DNS aquest nom.

Les comunicacions entre diferents elements hauran de realitzar-se sempre a través dels noms d'equip en format FQDN, permetent així que els canvis de IP no suposin incidents de comunicacions.

Gestió

- Consola de gestió central:

Per a desplegament de gran nombre d'elements caldrà incloure, en cas de que no existeixi ja, una consola central de gestió que permeti realitzar operacions a múltiples dispositius amb una sola acció (evitant la mateixa operació equip a equip).

Accés remot

- Equips d'usuari:

Si fos necessari l'accés remot a un equip d'usuari, aquest haurà de ser autoritzat cada vegada que sigui necessari i supervisat per personal intern.

- Servidors:

L'accés remot als servidors es realitzarà amb un client VPN proporcionat per la DSI. Aquests accessos són de caràcter nominal i hauran de ser sol·licitats per personal de l'Hospital.

Cloud

- Solucions basades en cloud:

Caldrà definir quin tipus de dades son emmagatzemades en clouds públics. Les comunicacions per aquest tipus d'entorn caldrà que siguin autoritzades pels responsables de tractament de dades de l'Hospital.

L'accés a les dades en clouds públics s'ha de realitzar de manera segura i s'ha d'enregistrar l'accés i les tasques realitzades mitjançant un usuari nominal.

En cas de ser necessari, el servei cloud es pot autenticar amb el nostre Directori Actiu mitjançant SAML.

Hardware

- Servidors:

Per norma general la implantació de nous servidors es realitzarà sota la plataforma de virtualització corporativa. Qualsevol excepció haurà de tenir el vist i plau de la DSI i complir les especificacions de hardware establertes internament.

- PCs:

Per norma general s'intentarà no incloure PCs, aprofitant sempre que sigui possible i no hi hagi disconformitat per part de la DSI els PCs que hi ha desplegats a l'hospital.

En cas de requerir nous PCs, la DSI donarà les especificacions del hardware a incloure en el PPT. En alguns casos, si es considera convenient, es podria optar per modalitat virtual. En aquest cas caldria incloure en el PPT els costos de llicenciament.

- SO:

No s'admeten SO obsolets o no suportats pels fabricants. En el cas dels servidors les plataformes suportades són Microsoft Windows Server 2016 o SuSE Linux 15.

Els equips han de poder estar protegits per l'antivirus corporatiu de l'HCB (Symantec) i han de poder instal·lar-se els mecanismes de còpies de seguretat i recuperació corporatius.

La solució ha de permetre que s'instal·lin els pegats de seguretat que cregui convenient l'HCB per a la seguretat de la plataforma.

En el cas dels PCs la plataforma suportada és Windows 10.

Qualsevol excepció haurà de tenir el vist i plau de la DSI, i en el cas de tenir cost de llicenciament caldria incloure'l al PPT.

- Base de dades:

Per norma general la utilització de Bases de dades ha d'utilitzar els motors homologats per l'Hospital: MSSQL Server, MySQL, MariaDB. Qualsevol excepció haurà de tenir el vist i plau de la DSI, i en el cas de tenir cost de llicenciament caldria incloure'l al PPT.

- Integració amb SAP:

El sistema s'ha de poder integrar en SAP i ha de poder compartir informació en temps real per totes les actualitzacions de dades. Per exemple, canvis d'unitats organitzatives.... aquesta integració s'ha de poder fer de futur, si ho considera l'HCB.

3. Pla d'implantació.

Per l'execució del contracte s'estableixen una sèrie mecanismes i eines que permetin realitzar el seguiment i conèixer el grau d'evolució de les tasques sol·licitades.

a. Inicial

Una vegada adjudicada la licitació, l'empresa dedicarà tot el temps necessari per poder posar en marxa el sistema en un període no superior a 4 mesos.

L'HCB no pagarà la despesa prevista de posada en marxa fins que s'hagi validat que totes les característiques demanades s'ajusten i són compatibles amb la realitat de l'hospital segons l'exposat en aquest PPT. En el cas que no es compleixi, es resoldrà el contracte.

En pròrroga l'import de posada en marxa, no seria objecte de contracte.

Les empreses licitadores han de fer una proposta de pla de treball concret on es posi de manifest les hores previstes de dedicació, els recursos que posa a disposició per la posada en marxa del projecte i altres elements que cregui rellevants en base a la seva experiència en la posada en marxa. Ho haurà de justificar.

També s'haurà de detallar el temps de suport una vegada implementat per poder anar millorant funcionalitats d'aquest, com a mínim seran 20h/mes de suport.

ÀMBITS D'APLICACIÓ INICIAL PREVISTOS

- Registre lliurament de graelles bugaderia a sales.
- Registre servei repartiment carros cuina.
- Registre servei de Jardineria
- Registre recollida Residus Plató
- Registre servei repartiment Logístic

S'aniran desenvolupant per diferents àmbits a partir dels mòduls disponibles.

b. Reunions de control.

Setmanalment es reunirà el Cap de Producte del proveïdor amb l'encarregat del contracte de l'Hospital Clínic per revisar les tasques assignades a l'equip de desenvolupament del proveïdor, tant les noves funcionalitats com les incidències que puguin aparèixer. A les reunions de control es duran a terme les següents tasques:

- 1) Revisió de l'evolució de les tasques assignades.
- 2) Establir la prioritat de les tasques assignades al proveïdor i a l'Hospital Clínic.
- 3) Aclariment de requeriments.
- 4) Revisió de les incidències que es trobin en curs.
- 5) Aclariment i suport de les incidències que es trobin en curs. En aquest punt es decidirà si la incidència es troba o no correctament classificada.
- 6) Es revisaran i acceptaran els documents d'anàlisi i valoracions associades.

c. Comitè de Seguiment.

El Comitè de Seguiment tindrà com a objectiu avaluar l'evolució del contracte i posar en comú totes les possibles problemàtiques que hagin pogut sorgir en el període. Exceptuant situacions excepcionals, el Comitè de Seguiment mantindrà reunions quinzenals.

Per part del proveïdor es requerirà la presentació de la documentació necessària per a dur a terme el seguiment del contracte, que s'entregarà en format que determini l'HCB seguint la documentació estàndard establerta pels seguiments de contractes.

En el Comitè de Seguiment es duran a terme les següents tasques:

- 1) S'avaluarà l'estat de les tasques i la seva evolució, i, en cas de que sigui necessari, s'establiran les mesures correctores corresponents
- 2) Es revisarà el grau de resolució de les incidències detectades, s'exposaran i decidiran les mesures correctores en el cas de que sigui necessari.
- 3) Es notificarà als responsables de l'arquitectura tot allò que sigui rellevant per les seves competències i s'hagi dut a terme en desenvolupament.
- 4) Es revisaran les planificacions i s'establiran les prioritats corresponents.
- 5) S'escalaran totes aquelles problemàtiques que no s'hagin pogut resoldre a les reunions de control.

d. Resposta davant d'incidències

L'adjudicatari ha de tenir la capacitat de resposta immediata davant d'incidències greus que impedeixin el funcionament del programa i la prestació del servei.

S'haurà d'explicar en la oferta quina és la seva proposta i el pla de contingència proposat per si hi ha algun problema greu de funcionament que impedeix l'ús del programa durant un període de temps determinat amb el supòsit que pugui ser d'hores i amb el supòsit que pugui ser d'1 dia o més.

4. Pla de formació

Tot impacte en els sistemes que faci que funcionalment repercuteixi en els usuaris requerirà de la formació dels usuaris designats com a formadors. La formació estarà orientada només a donar suport a les noves funcionalitats que es duguin a terme durant el període de vigència del contracte.

Serà responsabilitat de l'Hospital Clínic definir si una nova funcionalitat requerirà de formació o només de documentació associada per descriure el seu funcionament.

En el cas de que es decideixi que s'ha de dur a terme formació, el proveïdor serà el responsable de realitzar-la. La formació sempre estarà orientada als usuaris designats com a formadors, no a la totalitat dels usuaris del sistema.

La decisió de què una nova funcionalitat requereix de formació es prendrà a les reunions de control i, en el cas de que sigui necessari, la decisió s'escalarà al comitè de seguiment, on es determinaran els lliurables que es requereixin d'aquest servei, el contingut dels cursos, la durada i l'emplaçament d'aquestes formacions.

La formació serà impartida per personal coneixedor no només de les funcionalitats del sistema, sinó de la implicació a nivell de negoci que aquestes tenen.

5. Requisits informació programa

Al finalitzar el present contracte, l'empresa ha de facilitar tota la informació que precisi l'HCB per tal de que es pugui seguir fent el seguiment que s'hagi previst des del primer dia del nou contracte.

OFERTA

- 1) **Detall dels mòduls que disposa el programa que oferten i especificació dels mòduls que ofereixen en la present licitació.** Es valorarà que es presentin funcionalitats addicionals a les mínimes presentades en el PPT.
- 2) **Pla de treball** on es concreti i es justifiqui tasques i hores previstes de dedicació en fase de preparació, posada en marxa del sistema i manteniment d'aquest.
- 3) **Detall del suport tècnic regular en fase de manteniment del programa.** Com a mínim ha de ser 20H/mes per poder anar evolucionant els diferents mòduls o funcionalitats.
- 4) **Solució proposada davant incidències.** Es valorarà que la proposta s'adapti a la realitat del nostre servei i sigui flexible a diferents problemes que puguin sorgir

Barcelona, 25 de febrer de 2022

Rosa Oliveras
Directora de Serveis Generals
Hospital Clínic de Barcelona