



**CONSORCI SANITARI
DEL MARESME**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN A LA CONTRACTACIÓ DE LA
RENOVACIÓ DEL LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI TESIShce I ELS SEUS MÒDULS, AIXÍ
COM DELS SERVEI PEL DESENVOLUPAMENT CORRECTIU I EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA
TESIShce I TRÀNSIT DE PACIENTS PEL CONSORCI SANITARI DEL MARESME**

EXPEDIENT CSdM PN 13/23I



**CONSORCI SANITARI
DEL MARESME**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: **RENOVACIÓ DEL
LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI TESIShce I ELS SEUS MÒDULS,
AIXÍ COM DELS SERVEI PEL DESENVOLUPAMENT CORRECTIU I
EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA TESIShce I TRÀNSIT DE PACIENTS PEL
CONSORCI SANITARI DEL MARESME**

Núm. Expedient: CSdM PN 13/23I

ÍNDIX

1	INFORMACIÓ GENERAL DEL CONSORCI SANITARI DEL MARESME	3
2	ANTECEDENTS.....	3
4	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
4.1	Objectiu i abast.....	4
4.2	Descripció de la renovació del llicenciament.....	4
4.3	Descripció de la renovació del llicenciament.....	5
5	DESCRIPCIÓ DETALLADA DELS SERVEIS.....	6
5.1	Manteniment correctiu	6
5.2	Manteniment evolutiu	7
5.3	Actualitzacions de versió	7
5.4	Governabilitat del Servei	8
5.5	Acords de nivell de Servei (SLA).....	9
5.6	Equip de treball.....	10
5.7	Tasques de valor afegit	10
6	CONDICIONS D' EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	11
6.1	Vigència del contracte.....	11
6.2	Horari de servei.....	11
6.3	Assistència presencial	11
6.4	Període de garantia	11
6.5	Infraestructura necessària per a dur a terme el servei.....	11
6.6	Imatge corporativa	11
6.8	Oferta econòmica.....	11
6.9	Facturació del servei.....	12
7	DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PELS LICITADORS	12
8	DOCUMENTACIÓ ECONÒMICA (SOBRE C) A APORTAR PELS LICITADORS.....	13
	ANNEX 1. RÈGIM SANCIONADOR I CAUSES DE RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE	13
	ANNEX 1.1 PENALITZACIONS.....	13



**CONSORCI SANITARI
DEL MARESME**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: **RENOVACIÓ DEL
LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI TESISHce I ELS SEUS MÒDULS,
AIXÍ COM DELS SERVEI PEL DESENVOLUPAMENT CORRECTIU I
EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA TESISHce I TRÀNSIT DE PACIENTS PEL
CONSORCI SANITARI DEL MARESME**

Núm. Expedient: CSdM PN 13/23I

1 INFORMACIÓ GENERAL DEL CONSORCI SANITARI DEL MARESME

El Consorci Sanitari del Maresme, en endavant CSdM, és una entitat en la qual participen el Servei Català de la Salut, el Consell Comarcal del Maresme i l'Ajuntament de Mataró.

L'objectiu del Consorci és l'execució d'activitats hospitalàries, assistencials, preventives, rehabilitadores, docents i d'investigació al servei de la població resident en l'àmbit sanitari de la comarca del Maresme i la seva àrea sanitària d'influència.

Són finalitats específiques del Consorci, l'assistència hospitalària integrada, vinculada a la xarxa d'assistència primària i coordinada amb altres nivells sociosanitaris, la prestació de serveis d'atenció primària de salut, la prestació de serveis de salut mental i la prestació de serveis d'atenció sociosanitària i social, la participació en la promoció de campanyes o tasques de medicina preventiva, proporcionar serveis de rehabilitació, la docència relacionada amb la sanitat i, en general, en matèria de salut física i mental.

Es pot complementar la informació descrita en aquest plec des de la pàgina web del CSdM <http://www.csdm.cat>

2 ANTECEDENTS

El present document, que formarà part del contracte, té la finalitat de descriure les tasques a desenvolupar per part de l'empresa adjudicatària per tal de que aquesta pugui presentar proposta tècnic-econòmica per la realització dels treballs encarregats.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir i fer complir als seus treballadors, que desenvolupin les funcions assignades per contracte, al recinte hospitalari de la Entitat, la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries enfront del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac, modificada parcialment per les Lleis 42/2010 i 3/2014, prohibeix fumar en tots els espais públics tancats i l'ús de cigarretes electròniques en dependències de les administracions públiques, centres sanitaris i educatius, parcs infantils i vehicles de transport públic, que prohibeix fumar en tots els centres sanitaris, incloent-hi els espais a l'aire lliure o coberts dins dels seus recintes.

4 OBJECTE DEL CONTRACTE

Actualment el Consorci Sanitari del Maresme, en endavant CSdM, està utilitzant com a programari de història clínica electrònica el producte **TESISHce** i com a programari per la gestió administrativa de gestió de pacient, l'anomenat trànsit de pacients (TP-Cache), tot en l'entorn de gestor de base de dades HealthShare. És necessari la corresponent renovació del llicenciament de TESISHce i els seus mòduls així com la contractació del desenvolupament per dur a terme el manteniment evolutiu i correctiu tant de TESISHce com **TP-CACHE**. TP-CACHE és la part de gestió administrativa de gestió de pacients i està estretament integrada amb TESISHce.

L'empresa Nexus Sisinf SL (en endavant "Nexus") és l'única empresa que disposa dels drets exclusius de comercialització, instal·lació, manteniment i desenvolupament correctiu i evolutiu del programari TESISHce i els seus mòduls, i per tant considerem que és l'única empresa que pot realitzar aquest servei en condicions i complir amb les necessitats del CSdM.



4.1 Objectiu i abast.

Establir les obligacions mútues entre proveïdor i el CSdM per dur a terme :

- a) **Renovació del llicenciament.** Renovació del llicenciament d'ús del programari TESIShce i els corresponents mòduls contractats prèviament pel CSdM.
- b) **Contractació del desenvolupament.** Contractació del desenvolupament per dur a terme el manteniment evolutiu i correctiu tant de TESIShce com del TP-CACHE.

4.2 Descripció de la renovació del llicenciament.

- Renovació del llicenciament de **TESISHce** per a **300** usuaris, del conjunt de mòduls contractats prèviament per CSdM, que a nivell informatiu son: **Censos:**
 - **Preadmissions**
 - **Quiròfans**
 - **Hospitalització**
 - **Unitats d'Infermeria**
 - **Urgències**
 - **Sòci-sanitari**
 - **Consultes Externes**
 - **Radiologia**
- **Bàsic**
 - **Curs Clínic**
 - **Informes (Executora)**
 - **Valoracions(Executora)**
 - **Estudis**
- **Interconsultes**
- **Petitoris (Lab, RX, ...)**
- **Control de Constants**
- **Informació Rellevant del Pacient**
- **Informes (Definidora)**
- **Valoracions(Definidora)**
- **Conciliació**
- **Integracions/Connexions amb Sistemes externs:** A part de totes les aplicacions esmentades, la solució TESIShce operativa al CSdM disposa de tot un conjunt de funcionalitats i aplicacions destinades a integrar-se amb d'altres sistemes instal·lats en el propi CSdM i a comunicar-se amb altres instal·lats en Institucions alienes:
 - Integració amb SISD i PACS solució de Parc Taulí (UDIAT)
 - Integració amb el Sistema del **Laboratori de Referència de Catalunya**
 - Comunicació amb el **Sistema CAS** (gestió d'expedients de Mútues de Trànsit)
 - Comunicació bidireccional amb el Sistema **SAP**, per l'intercanvi d'informació entreaplicacions als entorns de Facturació i Logística
 - Integració amb Capítatiu
 - Integració amb VltroPath
 - Integració amb ROCHE (TAONET)
 - Integració amb sistema d'ambulàncies
 - Integració amb programari de Triatge
 - Integració amb Jutjats, comunicats judicials, via email.
 - Integració amb SIRE^{NG}, MHD^{NG}
 - Integració amb HC3 (Cursos clínics d'Atenció Primària, SEM, PCC/MACA, ...)
 - Integració MDO CatSalut
 - Integració amb Eines CatSalut: VideoConsulta, Vacunes
 - Integració amb aparells d'electromedicina: Jagger, Sibel
 - Integració amb IMF-OncoFARM
 - Integració amb Gestor de Cues Ubintia



- **Registre RGPD**
- **Protecció d'Històries amb doble nivell i via PIN amb notificació per mail**
- **Suport necessari** per permetre els requisits d'informació dels **registres d'obligat compliment de CatSalut**: informes, curs clínics, comunicats judicials, vacunes, MDO/VINCAT, ...

Nexus s'ha de comprometre a oferir un mínim de dues (2) versions anuals del conjunt de programes que conformen el producte TESISHce. Prèviament a la instal·lació de cada versió, Nexus efectuarà una estimació del cost d'implantació, el qual serà considerat com a pressupost tancat un cop acceptat per CSdM. Tota nova versió ha de venir documentada:

- Manual d'implantació si s'escau.
- Documentació de noves funcionalitats.
- Manual d'usuari de la nova versió i/o guia visual dels canvis més rellevants

Adicionalment contempla la renovació del manteniment de les llicències d'ús de :

- **TESISpti:**
 - **LES** - Programari que conté les funcionalitats necessàries per a incorporar la gestió de les Llistes d'Espera: **Quirúrgica, Proves Diagnòstiques i Consultes Externes**, així com els **redireccionaments**.
 - **Gestió CMBD**: CMBD-AH (hospitalització), CMBD-SMH(SalutMental). CMBD-AEA (Consultes Externes) i CMBD-SU (Urgències).
- **TESISpti: CMBD sociosanitari.**
- **TESISpti: RACat** – Programari destinat a les trameses del Registre Sanitari d'Artroplasties de Catalunya (RACat).
- **TESISpti: HC3** Llicència d'ús del mòdul de consulta a l'HC3 de les dades específiques de **PIIC, PCC/MACA** via Web Service.
- **TESISbiling (Facturació CatSalut, Privats i Mútues)**: Hospital de Mataró (farmàcia, hospitalització, CMA, CMe, Urgències, Productes Intermedis, Activitat COVID, ...) SocioSanitari de Sant Jaume, Salut Mental, ... , Activitat privada, ...
Es requereix dur a terme una millora d'aquesta funcionalitat per a permetre:
 - una major flexibilitat als canvis constants sol·licitats des de CatSalut;
 - una millora en la usabilitat per a la gestió de la facturació i
 - un major control de l'activitat facturada i no facturada, com s'ha facturat i els motius de la no facturació
- **TESISpti: MHDA^{NG}** - Programari destinat a les trameses de la Medicació Hospitalària de Dispensació Ambulatoria (MHDA, RPT).
- **TESISpti: SIRE^{NG}** - Connexió amb el Sistema Integrat per a la **Recepta Electrònica**.
- **WIFIs (IS3)**: Notificació d'esdeveniments de ingrés hospitalari, urgències, pre-Alta, alta, MDO, VINCAT, comunicats judicials.

El contracte de manteniment d'aquestes llicències dóna dret a la resolució de les potencials incidències/consultes de programari que es puguin produir, així com a disposar de les noves versions, i dret a rebre les adequacions a que obligui el canvi de requeriments del CatSalut. En el cas de les llicències TESISpti son llicències en modalitat de pagament per serveis (SaaS).

4.3 Descripció de la renovació del llicenciament

La solució a evolucionar i mantenir es compon d'un conjunt integrat d'aplicacions que permeten la consecució progressiva de la Història Clínica Electrònica en CSdM. Els productes són aplicacions TESISHce amb un alt nivell d'especialització clínica, cobrint, a més, tots els requeriments necessaris per a la gestió de pacients privats. A més de les funcionalitats operatives en aquestes aplicacions, podran identificar-se en el diagnòstic de necessitats altres requisits front als quals podrà ser precís

 CONSORCI SANITARI DEL MARESME	PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: RENOVACIÓ DEL LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI TESISHce I ELS SEUS MÒDULS, AIXÍ COM DELS SERVEI PEL DESENVOLUPAMENT CORRECTIU I EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA TESISHce I TRÀNSIT DE PACIENTS PEL CONSORCI SANITARI DEL MARESME <i>Núm. Expedient: CSdM PN 13/23I</i>
---	--

adaptar la solució TESISHce en el procés d'implementació i manteniment posterior de tots aquests requisits.

La solució que es proposa contempla el manteniment tant dels mòduls desenvolupats en entorn caràcter ("TP-Cache") que gestiona, bàsicament, la vessant administrativa del pacient, com del producte TESISHce, adreçats a la gestió clínica, tots dos totalment integrats.

Mòduls entorn caràcter: Actualment el conjunt de mòduls que es gestionen des de l'entorn caràcter ("TP-Cache") és el següent:

- Preadmissions d'Hospitalització
- Hospitalització
- Urgències
- Consultes Externes
- Radiologia
- Quiròfans
- Farmàcia
- Arxiu d'Històries Clíniques
- Hospital de Dia
- Connexió RCA, SIFCO,

TESISHce i el mòduls de TESIS: relacionats en l'apartat de la renovació del llicenciament.

Suport gestor de Base de dades (HealthShare): Addicionalment és donarà suport a l'entorn Gestor de Base de Dades HealthShare amb el que es sustenta la solució TESISHce i TP-CACHE.

5 DESCRIPCIÓ DETALLADA DELS SERVEIS

CSdM estima una bossa d'hores anuals de **2.982** hores per a realitzar el conjunt de serveis descrits a continuació.

D'acord amb la naturalesa d'aquesta contractació, les necessitats que s'especifiquen per aquests serveis són estimatives i no vinculants. Aquesta estimació està realitzada sobre un únic exercici natural. La quantitat d'hores indicades estaran subjectes a variacions segons les necessitats del Consorci Sanitari del Maresme, per tant CSdM no s'obliga a gastar la totalitat de la bossa d'hores i només s'abonarà a l'adjudicatari la part que s'hagi executat i aprovat anterior per ambdues parts, sense que es puguin reclamar indemnitzacions per part de l'adjudicatari.

El preu hora d'evolutiu serà únic, independentment del perfil de treballador de l'adjudicatari.

El conjunt de serveis a contractar son:

5.1 Manteniment correctiu

Les tasques que es contemplen en aquest apartat son:

- Les destinades a la resolució de les incidències que es puguin produir en el funcionament del programari, tant sigui per errors de la pròpia aplicació, que no entrin en garantia, com per als provocats per aplicacions alienes en la seva interacció amb el programari TESISHce, per mala operativa de l'usuari en l'execució d'una determinada acció, o per alguna disfunció del Gestor de BBDD HealthShare i/o TP-CACHE.
- Les adreçades a donar resposta als usuaris del sistema en totes aquelles consultes que puguin plantejar sobre l'operativa a seguir en l'execució de les funcionalitats o sobre la possibilitat d'utilitzar opcions del programari TESISHce, TP-CACHE o del Gestor de BBDD HealthShare /HealthShare, per efectuar accions concretes que no estiguin contemplades en la garantia dels servei i/o manteniment de les llicències.



- Les adreçades a assessorar i/o donar suport tècnic i funcional als gestors del sistema i als usuaris clau.

Totes les activitats de manteniment correctiu que superin les **10 hores** de dedicació han de tenir una estimació prèvia al seu desenvolupament que serà aprovat pel CSdM via email. La desviació màxima, per excés, que podrà tenir aquesta valoració és d'un **10%**. Desviacions superiors hauran de ser justificades per l'empresa adjudicatària i acceptades pel CSdM. En el cas de desenvolupament de funcionalitats superiors a 10 hores sense autorització prèvia de CSdM, CSdM pot no fer-se càrrec de les hores realitzades. Qualsevol canvi en els requeriments aprovats inicialment serà objecte d'una nova estimació.

L'adjudicatari s'encarregarà d'elaborar i/o modificar els **manuals TESISHce** corresponents que siguin necessaris, pel correcte ús tant dels usuaris finals com pels gestors del sistema, sempre que les funcionalitats desenvolupades afectin al seu contingut.

5.2 Manteniment evolutiu

Servei per la gestió i realització de desenvolupaments evolutius i peticions de canvis, que s'identifiquin com un requisit funcional, tècnic, legal o de qualitat, per canviar o millorar el funcionament del programari de gestió de pacients TPCaché i TESISHce especificats anteriorment.

Els adjudicataris presentaran la seva proposta valorada per a cadascun d'aquests tipus de manteniment, i serà aprovada o declinada pel CSdM. La proposta de treball:

- Pel CSdM un evolutiu és tot allò que millori de manera substancial el sistema. En qualsevol cas mantenir les funcionalitats que ja existeixen no es considera evolutiu. Un evolutiu sempre ha de millorar el sistema
- Tot evolutiu necessitarà una estimació prèvia al seu desenvolupament i basada en un document de definició de requeriments que serà aprovat via email pel CSdM, a excepció d'aquells evolutius menors que acordi expressament CSdM. Aquesta estimació tindrà consideració de **pressupost tancat**, per tant caldrà ser acurats en l'anàlisi previ de necessitats, presentant una planificació i qui el liderarà. L'adjudicatari es compromet a donar una estimació inicial de qualsevol demanda en el termini màxim de 10 dies laborals. Qualsevol canvi en els requeriments aprovats inicialment serà objecte d'una nova estimació.
- Es podrà facturar una vegada l'evolutiu estigui estable a productiu, i acceptat per CSdM; si l'evolutiu està disponible per a la seva acceptació per a CSdM a l'entorn de proves durant més de 90 dies naturals es portarà a la comitè de seguiment.
- Els evolutius han de seguir la metodologia d'implantació acordada amb CSdM.

L'adjudicatari s'encarregarà d'elaborar i/o actualitzar els **manuals TESISHce** corresponents que siguin necessaris, pel correcte ús tant dels usuaris finals com pels gestors del sistema, sempre que les funcionalitats desenvolupades afectin al seu contingut.

5.3 Actualitzacions de versió

L'adjudicatari coordinarà amb CSdM la posta en marxa dels canvis de versió que incorporin les millores funcionals realitzades tant a càrrec del manteniment correctiu com evolutiu.

Cada actualització és heterogènea en la seva complexitat, per tant l'adjudicatari realitzarà una valoració de les hores estimades per a dur a terme cada procés d'actualització, que haurà de ser aprovada prèviament pel CSdM.

Les hores en excés sobre aquesta estimació, degudes a errades o incidències responsabilitat exclusiva de l'adjudicatari, no seran carregables al CSdM.

 CONSORCI SANITARI DEL MARESME	PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: RENOVACIÓ DEL LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI TESISHce I ELS SEUS MÒDULS, AIXÍ COM DELS SERVEI PEL DESENVOLUPAMENT CORRECTIU I EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA TESISHce I TRÀNSIT DE PACIENTS PEL CONSORCI SANITARI DEL MARESME <i>Núm. Expedient: CSdM PN 13/23I</i>
---	--

L'actualització de versions a l'entorn de producció només es podrà dur a terme amb la validació prèvia, via email, per part del CSdM de la nova versió a l'entorn de pre-producció.

En tot canvi de versió s'entregarà un reporting de totes les funcionalitats incorporades.

5.4 Governabilitat del Servei

S'ha de contemplar la gestió i control del servei i de la seva qualitat amb compliment dels Nivells de Servei.

S'haurà de fer una proposta de seguiment del servei que com a mínim queden definits els següents temes:

- **Elaboració d'informes mensuals de gestió del servei:**
 - Relació de les incidències obertes i el seu estat d'execució.
 - Reporting de l'activitat realitzada i les hores incorregudes.
 - Incidències amb incompliment de SLA.
- **Comitè operatiu:** estarà integrat pel cap de projecte de l'empresa adjudicatària i els membres del CSdM que es designin i faran una seguiment com a mínim quinzenal de totes les tasques efectuades en aquest període. Aquest seguiment pot fer-se no presencialment.
- **Comitè directiu:** estarà integrat pel cap de projecte i director de projecte de l'empresa adjudicatària, el director de sistemes d'informació i altres membres del CSdM que faran un seguiment trimestral com a mínim. Reunió presencial al CSdM si no s'acorda expressament el contrari.
 - Reporting trimestral resum d'incidències obertes, incidències resoltes, per tipologia i grau de compliment.
 - Reporting de l'estat de la facturació
 - Reporting incompliments de SLA

La imputació d'hores al seguiment i gestió d'aquesta governabilitat **no podrà superar el 5% del total d'hores anuals** d'imputació contra la bossa d'hores. Les hores destinades al Comitè directiu no tindran cap imputació d'hores ni de despeses addicionals.

En qualsevol moment i sense previ avís, l'interlocutor del CSdM podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment del contracte.

Adicionalment:

a) Descripció de la metodologia a utilitzar

Cal explicar detalladament la metodologia interna de treball de l'adjudicatari com serà l'organització interna de l'equip de manteniment per portar a terme correctament el projecte. Aspectes que cal concretar:

- Criteris d'organització de l'equip segons les activitats a realitzar (per exemple: per tipologia de servei, per àmbits funcionals...)
- Mètode intern de treball detallat per tots els tipus de serveis que componen el projecte.
- El traspàs de coneixements dins del propi equip, i a l'equip del CSdM, tant per les noves persones com per les altes que s'incorporin al llarg del projecte per determinades aplicacions.

b) Mesures de qualitat en l'execució dels contractes

L'adjudicatari haurà de definir el pla qualitat que consideri necessari per a garantir la qualitat en el projecte tant en el procés de producció del programari o d'implantació, com en el producte resultant.



5.5 Acords de nivel de Servei (SLA)

El suport serà donat de forma remota i excepcionalment presencial si l' incidència ho requereix. El primer nivell de servei el portarà l'equip intern del CSdM i serà aquest equip el qui informarà a l'equip de l'adjudicatari de la incidència.

Els acords de nivell de servei, s'estableixen segons la tipologia de la incidència. La tipificació de la incidència es realitza en base a l'impacte i es tipifica segon la gravetat associada a la incidència:

- Lleu: No interromp la prestació normal del servei
- Greu: Interromp o degrada la prestació normal del servei però té una alternativa de funcionament; i amb afectació a un número reduït d'usuaris.
- Crític: Interromp o degrada la prestació del servei sense alternativa de funcionament.

En base a aquesta tipificació s'estableixen els nivell de servei (SLA's):

Tipologia	Temps màxim d'atenció (1)	Temps resolució (1)
Correctiu		
Lleu	< 8 h	< 48 h
Greu	< 4 h	< 16 h
Crítica	< 2h	< 8 h

(1) En el temps de resposta es tindrà en compte l'horari de cobertura de l'adjudicatari.

L'anàlisi de la qualitat del servei trimestralment on:

Tipologia	Tipologia	Compliment	Penalització (3)
Correctiu			
Temps màxim d'atenció	Lleu	>=95%	1%
	Greu	>=95%	2%
	Crítica	>=95%	2%
Temps resolució	Lleu	>=95%	1%
	Greu	>=95%	2%
	Crítica	>=95%	2%
Incidències reobertes (1)	Qualsevol	>= 95%	2%
Evolutiu i/o Canvis de versió			
Desplegament en productiu amb errors (2)		100%	1%

(1) Del total d'incidències resoltes en el trimestre.

(2) Un desplegament amb errors, serà quan el desplegament comporta més de 2 errors a producció o haver de "tirar enrere" la actualització. No es consideren desplegaments



amb errors els que s'hagin efectuat sense la validació per part del CSdM a l'entorn de pre-producció de les noves funcionalitats. La penalització s'aplicarà per desplegament, i només si es pot contrastar que l'error no succeeix a l'entorn de pre-producció de les noves funcionalitats.

- (3) Penalització aplicable sobre la facturació del darrer més de correctiu o evolutiu respectivament. Poden ser acumulatives les penalitzacions amb el límit establert per llei en un 10% del total del pressupost en una única penalitat i un 50% per totes les penalitats acumulada.

5.6 Equip de treball

Es requereix la presentació de cada professional de l'equip de manteniment proposat, indicant el nom i el perfil assignat al projecte, remarcant els projectes que puguin ser similars a aquest.

Cal incloure un quadre amb el detall de tots els perfils que integren l'equip de manteniment i les hores proposades de dedicació per a cada perfil.

Els perfils mínims a considerar són:

- Cap de projecte
- Consultors funcionals
- Consultors integració
- Analista programador

Cal presentar els currículums principals que estiguin assignats al projecte.

L'equip de manteniment ha de complir una sèrie de premisses bàsiques:

- Compromís d'assignació estable d'un interlocutor fix al llarg del període de prestació del contracte amb coneixements del model funcional i tècnic del producte implantat a CSdM.
- Garantir un grau de coneixement funcional i tècnic de les aplicacions (es tindrà en compte el que estableixi pel propi licitador).
- Estabilitat de l'equip de treball, és a dir, ha d'haver-hi els mínims canvis de recursos assignats.

Considerar la rotació del personal dins del propi equip, sense superar un màxim d'un 20% dins del període de vigència del contracte, exceptuant casos de força major.

5.7 Tasques de valor afegit

Es valorarà positivament tots aquells serveis addicionals, sense costos afegits, com:

- Reunions de treball, PRESENCIALS a CSdM, dels consultors del adjudicatari amb els responsables tecnològics del CSdM, per afermar la posta en marxa i/o anàlisi de nous requeriments, consultoria / assessorament / formació, així com per a la implementació de millores al programari de gestió.
- Revisió i proposta de millora d'alguns circuit administratius exemple: LLe, Derivació Externa, quirúrgic, CCEE, urgències, facturació, ...
- Propostes a CSdM tecnològicament pioneres com a centre pilot en alguna funcionalitat d'interès per CSdM dins la gama de productes i serveis de l'adjudicatari
- Millora del rendiment i/o usabilitat de TESIShce com les valoracions, cens CCEE, petitoris, ...
- Assessorament en l'àmbit de la infraestructura tecnològica
- Assessorament en l'àmbit de la ciberseguretat i protecció dels sistemes
- Sessions webinar, informatives per als usuaris, sobre de les novetats incorporades a cada actualització

Per a facilitar la valoració cal detallar les tasques de valor afegit proposades.



**CONSORCI SANITARI
DEL MARESME**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: **RENOVACIÓ DEL
LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI TESISHce I ELS SEUS MÒDULS,
AIXÍ COM DELS SERVEI PEL DESENVOLUPAMENT CORRECTIU I
EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA TESISHce I TRÀNSIT DE PACIENTS PEL
CONSORCI SANITARI DEL MARESME**

Núm. Expedient: CSdM PN 13/23I

6 CONDICIONS D' EXECUCIÓ DEL SERVEI

6.1. Vigència del contracte

El contracte serà vigent per 1 any, prorrogable semestralment per un màxim d'1 any més.

6.2. Horari de servei

L'horari ordinari mínim de prestació del servei es de 8:30 a 18:00 hores, de dilluns a divendres exceptuant festius a Catalunya.

L'adjudicatari facilitarà un Servei d'Atenció als usuaris autoritzats del CSdM per contactar amb els tècnics de suport, ja sigui per comunicar incidències que hagin de ser resoltes o transmetre les consultes que considerin oportunes.

En els horaris de treball no inclosos, i per aquelles incidències de caràcter crític, s'haurà de disposar d'un número de telèfon per aquestes urgències. Per aquest tipus de incidència només el director de sistemes d'informació de l'hospital tindrà la facultat de trucar.

6.3. Assistència presencial

La major part del manteniment es realitzarà de manera no presencial, excepte en els casos que l'adjudicatari consideri oportú la resolució in-situ, sigui per necessitats de la resolució de la pròpia incidència o perquè la resolució no es desenvolupa en els terminis pactats. Es considera que una solució no es desenvolupa correctament si el temps total de resolució supera **els 10 dies** laborables de la data inicialment pactada (data incidència o data prevista).

En el cas d'assistència presencial serà l'adjudicatari qui disposarà de les eines necessàries al seu treballador per dur a terme les tasques encomanades.

6.4. Període de garantia

En concret, en els manteniments evolutiu i correctiu s'estableix un període de garantia de 6 mesos per a les modificacions fetes en el sistema a partir de la seva acceptació en producció que estiguin específicament vinculades i relacionades amb el desenvolupament realitzat.

Pels altres tipus de serveis que conformen el contracte, la garantia és vigent durant tot el període establert del contracte.

6.5. Infraestructura necessària per a dur a terme el servei

El lloc de treball han de ser les instal·lacions que estableixi l'adjudicatari (en cap cas seran les instal·lacions del Consorci Sanitari del Maresme a menys que hi hagi una petició expressa del propi Consorci Sanitari del Maresme i acceptació de l'adjudicatari).

L'equip responsable per part del proveïdor per realitzar aquestes funcions disposarà de les eines de connexió remota amb la infraestructura del client, cosa que ajuda a evitar desplaçaments als tècnics de suport i a obtenir millor resposta. (VPN).

6.6. Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació del CSdM, amb el logotip del CSdM.

6.8. Oferta econòmica

Per tal de donar cobertura als serveis esmentats en aquest plec tècnic es determina un import anual total de **258.439,70€ sense IVA anualment**, distribuïts de la següent manera:

- a) Un import màxim per la **renovació de llicenciament anualment: 98.315,25 €/any**



**CONSORCI SANITARI
DEL MARESME**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: **RENOVACIÓ DEL
LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI TESIShce I ELS SEUS MÒDULS,
AIXÍ COM DELS SERVEI PEL DESENVOLUPAMENT CORRECTIU I
EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA TESIShce I TRÀNSIT DE PACIENTS PEL
CONSORCI SANITARI DEL MARESME**

Núm. Expedient: CSdM PN 13/23I

b) Un import màxim per tal de donar cobertura als **serveis de manteniment correctiu, evolutiu i actualitzacions i restants serveis de l'apartat 5 del present Plec: 160.124,45 €/any**

Es preveu una dedicació de **2.982** hores de manteniment, de les quals l'estimació inicial, i no vinculant seria 1.198 hores de manteniment correctiu i 1.784 hores de manteniment evolutiu.

El contracte podria ser objecte d'ampliació en un 20% del import global del conjunt del contracte en el cas de ser necessari per incorporar nous requeriments del CSdM o del CatSalut en el programari.

6.9. Facturació del servei

Dins del preu del servei s'inclouen totes les despeses derivades del servei, com dietes, desplaçaments, hores extraordinàries dels consultors, etc.,... i qualsevol altre cost addicional anirà a càrrec del adjudicatari i no suposarà cap cost addicional en la factura. Per tant aquest concepte haurà d'estar previst en la oferta dels licitadors.

La facturació anirà en funció de l'activitat realitzada, posta en producció i aprovada pel CSdM en cada període, per això caldrà especificar el preu unitari en la presentació de la oferta.

CSdM no s'obliga a gastar el total màxim de la partida de la bossa d'hores, però sí a garantir un mínim d'activitat mensual per a que l'adjudicatari pugui planificar i reservar un mínim de recursos humans. Aquests mínims s'informaran formalment als comitès de direcció, amb una visibilitat aproximada per als següents 6 mesos.

La forma de facturació dels diferents conceptes serà la següent:

- La renovació del llicenciament serà facturació lineal mensual
- El manteniment correctiu serà facturació mensual segons les hores realitzades.
- El manteniment evolutiu serà facturació mensual segons les hores realitzades.

7 DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PELS LICITADORS

Cal presentar la oferta de forma esctructurada i breu, evitant informació comercial que no sigui imprescindible. El licitador haurà de respectar en tot moment les pautes i condicions establertes.

El **paginat màxim de l'oferta en total serà de 60 pàgines**, i presentades en un ÚNIC ARXIU PDF, amb totes les pàgines numerades de forma correlativa i seguint l'índex corresponent.

Los ofertes hauran de donar resposta a les demandes plantejades en aquest Plec de Prescripcions Tècniques en l'**INDEX** següent:

1. Detall del llicenciament
2. Detall del serveis sol·licitats
 - a. Manteniment correctiu
 - b. Mantenimet evolutiu
 - c. Actualitzacions de versió
 - d. Governabilitat del servei
 - e. SLA proposades i el seu seguiment
3. Detall de l'equip de treball
4. Junt amb l'oferta tècnica, serà necessari que els licitadors presentin un compromís o declaració conforme el sistemas d'informació en els quals se sustentin els serveis objecte del contracte seran conformes amb l'ENS durant l'execució del contracte, en els termes previstos al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.



**CONSORCI SANITARI
DEL MARESME**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: **RENOVACIÓ DEL
LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI TESISHce I ELS SEUS MÒDULS,
AIXÍ COM DELS SERVEI PEL DESENVOLUPAMENT CORRECTIU I
EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA TESISHce I TRÀNSIT DE PACIENTS PEL
CONSORCI SANITARI DEL MARESME**

Núm. Expedient: CSdM PN 13/23I

IMPORTANT:

- **No aportar els certificats i documentació anteriorment descrits, implicarà l'exclusió de la present licitació.**
- **La informació que no estigui recollida amb la numeració sol·licitada, el paginat descrit, i amb l'índex indicat, no serà llegida ni valorada, per tant obtindrà zero punts en tota la valoració subjectiva.**

8 DOCUMENTACIÓ ECONÒMICA (SOBRE C) A APORTAR PELS LICITADORS

Los ofertes hauran de contenir la següent informació en l'INDEX següent, emplenant l'annex OE adjunt:

1. Oferta econòmica del llicenciament. Import màxim licitat: **98.315,25 € més IVA.**
2. Oferta econòmica dels serveis de manteniment correctiu, evolutiu i actualitzacions sol·licitats: indicant el preu hora que no pot superar els **53,697€ més IVA.**

ANNEX 1. RÈGIM SANCIONADOR

ANNEX 1.1 PENALITZACIONS

L'incompliment de les obligacions contractuals per part del contractista especificades en el Plec de Clàusules Administratives o Plec de Prescripcions Tècniques, donarà lloc a les penalitzacions que a continuació es determinen.

Els acords de nivell de servei, s'estableixen segons la tipologia de la incidència. La tipificació de la incidència es realitza en base a l'impacte i es tipifica segon la gravetat associada a la incidència:

- Lleu: No interromp la prestació normal del servei
- Greu: Interromp o degrada la prestació normal del servei però té una alternativa de funcionament; i amb afectació a un número reduït d'usuaris.
- Crític: Interromp o degrada la prestació del servei sense alternativa de funcionament.

En base a aquesta tipificació s'estableixen els nivell de servei (SLA's):

Tipologia	Temps màxim d'atenció (1)	Temps resolució (1)
Correctiu		
Lleu	< 8 h	< 48 h
Greu	< 4 h	< 16 h
Crítica	< 2h	< 8 h

(1) En el temps de de resposta es tindrà en compte l'horari de cobertura de l'adjudicatari.

L'anàlisi de la qualitat del servei trimestralment on:



**CONSORCI SANITARI
DEL MARESME**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: **RENOVACIÓ DEL
LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI TESISHce I ELS SEUS MÒDULS,
AIXÍ COM DELS SERVEI PEL DESENVOLUPAMENT CORRECTIU I
EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA TESISHce I TRÀNSIT DE PACIENTS PEL
CONSORCI SANITARI DEL MARESME**

Núm. Expedient: CSdM PN 13/23I

Tipologia	Tipologia	Compliment	Penalització (3)
Correctiu			
Temps màxim d'atenció	Lleu	>=95%	1%
	Greu	>=95%	2%
	Crítica	>=95%	2%
Temps resolució	Lleu	>=95%	1%
	Greu	>=95%	2%
	Crítica	>=95%	2%
Incidències reobertes (1)	Qualsevol	>= 95%	2%
Evolutiu i/o Canvis de versió			
(2) Desplegament en productiu amb errors		100%	1%

- (1) Del total d'incidències resoltes en el trimestre.
- (2) Un desplegament amb errors, serà quan el desplegament comporta més de 2 errors a producció o haver de "tirar enrere" la actualització. No es consideren desplegaments amb errors els que s'hagin efectuat sense la validació per part del CSdM a l'entorn de pre-producció de les noves funcionalitats. La penalització s'aplicarà per desplegament, i només si es pot contrastar que l'error no succeeix a l'entorn de pre-producció de les noves funcionalitats.
- (3) Penalització aplicable sobre la facturació del darrer més de correctiu o evolutiu respectivament. Poden ser acumulatives les penalitzacions amb el límit establert per llei en un 10% del total del pressupost en una única penalitat i un 50% per totes les penalitats acumulada.