

Plec de Prescripcions Tècniques que regeixen la contractació de Serveis en procediment negociat sense publicitat per a l'Hospital Clínic de Barcelona (HCB), consistents en:

Serveis de suport i manteniment de l'aplicatiu SINFHO per a l'Hospital Clínic de Barcelona

Exp. 2023-124

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és establir les condicions per la contractació del servei de manteniment de l'aplicatiu SINFHO, per a l'Hospital Clínic de Barcelona (en endavant HCB).

A l'abril de l'any 2022 es va adquirir un sistema d'informació (llicències i implantació) per dur a terme la gestió integral del servei de Rehabilitació de l'Hospital Clínic de Barcelona. El software havia de permetre suportar els procediments de consulta, coordinació de tractaments realitzats pels diferents professionals de la unitat (metges, fisioterapeutes, Terapeutes Ocupacionals i logopedes); així com l'obtenció de tota mena d'informació relacionada amb la gestió i la direcció del servei, aportant entre altres funcions la gestió automàtica i optimitzada de cites i recursos de fisioteràpia.

El motiu de la contractació és l'execució dels serveis de manteniment del programari SINFHO.

2. Abast del contracte

El servei de suport i manteniment objecte d'aquest contracte abasta tots els sistemes que l'empresa adjudicatària ha instal·lat o instal·li a l'Hospital Clínic de Barcelona.

3. Descripció del servei de suport

1. Suport a usuaris: Consultes sobre funcionament de l'aplicació per als diferents perfils d'ús.

- a. Perfil mèdic rehabilitadors
- b. Perfil coordinadors
- c. Perfil terapeutes (fisioterapeutes, terapeutes ocupacions, logopedes i monitors)
- d. Perfil d'infermeria i auxiliars clínics.
- e. Perfil d'admissió
- f. Perfil de facturació

2. Suport a usuaris administradors: Consultes sobre les tasques d'administració de l'aplicació.

- a. Gestió d'usuaris: creació i modificació d'usuaris d'acord amb els perfils anteriorment enumerats.
- b. Gestió del calendari de servei: creació i modificació del calendari de servei (establiment de dies no útils per a tot el servei, per a terapeutes específics, etc.).
- c. Gestió d'horaris de teràpia: creació i modificació de grups de treball del personal terapeuta (establiment de quotes de pacients, horaris, tècniques aplicables, activació i desactivació de grups, etc.

4. Descripció del servei de manteniment

El servei de manteniment objecte d'aquest PPT inclou les següents prestacions:

Manteniment correctiu: s'entendrà per aquest l'esmena d'errors o fallades ocultes que es posin de manifest en el funcionament o la seguretat de l'aplicació, o que es descobreixin mitjançant proves, els quals impedeixen la correcta activitat.

Manteniment preventiu:

El manteniment preventiu minimitzarà en la mesura que sigui possible el nombre d'impactes produïts per possibles errors, mitjançant la monitorització i anàlisi periòdica en el sistema i mantenint-lo sempre actualitzat.

L'adjudicatària s'ocuparà del manteniment relacionat amb l'aplicació:

1. Actualització del programari de base de dades.
2. Actualització del programari servidor de l'aplicació.
3. Actualització de SINFHO
4. Còpia local de seguretat de les dades.

A més, de forma periòdica es faran revisions de l'estat del sistema (recursos consumits, temps de resposta) amb l'objectiu d'establir en tot moment la configuració més adequada a l'estat del sistema (modificant els recursos assignats a la base de dades, els assignats al servidor de l'aplicació, etc.)

5. Reconfiguració i instal·lacions

L'adjudicatari oferirà suport a les reconfiguracions o reinstal·lacions associades als canvis en l'organització que afectin a SINFHO.

1. Canvis en la localització dels servidors.
2. Actualització dels servidors: canvis al sistema operatiu, etc.
3. Canvis a la localització del Servei de Rehabilitació.
4. Canvis en els sistemes en què SINFHO està integrat: modificacions en l'estructura i altres configuracions del HIS.
5. Canvis a l'estructura del servei (reassignació de rols d'usuari)

Resolució incidències:

L'adjudicatària haurà d'habilitar els canals de comunicació suficients perquè el registre de sol·licituds i incidències sigui àgil i senzill.

S'entén per incidència qualsevol error en el programari que fa que aquest es comporti de manera diferent de l'especificada a la documentació associada del producte. Les incidències seran tractades segons el seu nivell de prioritat d'acord a l'impacte que tinguin a les operacions de l'usuari. Amb la següent tipificació i requisits de resposta/resolució:

- **Molt Greus:** Aquells errors que impedeixen el funcionament de l'aplicació sense disposar d'alternativa de funcionament.

- o Temps de resposta: immediat
- o Temps de resolució: 4 hores

- Greus: Aquells errors que degraden el funcionament de l'aplicació tenint alternativa de funcionament. També es consideren greus aquells en què hi ha un compromís de temps de resposta amb el centre o hi ha risc d'aturada imminent.

- o Temps de resposta: 1 hora
- o Temps de resolució: 24 hores

- Lleus: Aquells errors que afecten mòduls no crítics de l'aplicació (informes o llistats) i no tenen cap repercussió propera.

- o Temps de resposta: 4 hores
- o Temps de resolució: pactat amb l'HCB

Especificar que els temps de resposta i resolució són temps màxims i que la catalogació del tipus d'error (molt greu, greu i lleu) serà el que faci l'HCB. S'entén per temps de resposta, el temps transcorregut des de la comunicació de la incidència al proveïdor i l'inici d'actuacions per part d'aquest.

S'entén per temps de resolució, el temps des que s'ha comunicat la incidència i s'inicien actuacions fins que el problema es resol i es recupera l'operativitat.

Per al cas d'incidències greus, l'adjudicatària haurà de definir un pla de contingència on es defineixi i es proposi solucions a les peticions de proves dels centres en aquestes situacions.

El suport es prestarà en els horaris de 8 a 18 hores, de dilluns a divendres en horari laboral.

Per a les incidències molt greus, que esdevinguin fora de l'horari laboral 8-18h, dilluns a divendres, es considerarà dins de l'abast del contracte fins a un màxim de 24 intervencions.

Barcelona, 26 de juliol de 2023

David Vidal

Director de Sistemes d'Informació