

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE MANTENIMIENT I SUPORT DEL SISTEMA INFORMÀTIC DE
COMPTABILITAT ANALÍTICA LAB MANAGER PRO DELS LABORATORIS
DEL CENTRE DIAGNÒSTIC BIOMÈDIC (HOSPITAL CLÍNIC DE
BARCELONA)**

EXP: 2023-157

1.- OBJECTE DEL CONTRATE:

L'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA (**HCB**) i en concret els seus laboratoris englobats dins del CENTRE DE DIAGNÒSTIC BIOMÈDIC (**CDB**) té per objecte la contractació del servei de manteniment del sistema informàtic LAB MANAGER PRO (en endavant, **LMP**) implantat i mantingut per l'empresa SIEMENS HEALTHCARE, S.L.U. Aquest sistema dóna suport a la comptabilitat analítica tant de costos com de gestió de materials de tots els laboratoris de tots Serveis del CDB.

La voluntat del CDB és la contractació d'una empresa proveïdora de serveis que sigui responsable del correcte funcionament de l'aplicació, de les seves integracions i, addicionalment, la mantingui actualitzada a les últimes versions del producte i respongui davant de les incidències que puguin sorgir en el sistema durant la seva operativa.

La contractació del servei tindrà una durada de 5 anys sense possibilitat de pròrroga.

2.- ABAST DEL SERVEI

L'HCB persegueix amb aquest expedient la contractació del servei amb una empresa tecnològica que pugui donar un servei de manteniment i suport integral que aportï valor afegit i compromís en el compliment dels acords de qualitat.

El servei que es vol contractar engloba el manteniment i suport en tots els següents elements:

- Totes les llicències del LMP instal·lades a l'HCB i al seu àmbit d'influència. Aquestes llicències inclouen tots els productes relacionats amb LMP. Les llicències inclouen tant el programari instal·lat als servidors com l'instal·lat als clients que siguin exclusius per l'accés a LMP. El servei ha d'incloure l'actualització i suport d'aquestes llicències instal·lades.
- Totes les interfícies entre LMP i els diferents sistemes (SAP, etc), sigui quin sigui el mètode d'integració implementat per cadascuna d'elles. El servei inclourà la resolució d'incidències en aquestes integracions a la part LMP de la connexió. Addicionalment inclourà qualsevol canvi que s'hagi d'implementar a la integració producte d'un canvi funcional o de versió als aplicatius LMP.

Queden explícitament fora de l'abast del servei els següents elements:

- Les Estacions de Treball i qualsevol programari instal·lat en ells fora de l'àmbit de LMP.
- Altra infraestructura de base com pot ser impressores, lectors de codis de barres, etc
- Infraestructura dels servidors, incloent el maquinari (sistema virtualitzat) i el Sistema Operatiu..

No obstant, davant de problemàtiques en aquests elements, el proveïdor haurà de col·laborar en la cerca de solucions treballant conjuntament amb el personal de l'HCB.

Resolució d'Incidències i Serveis de Suport

L'objecte del servei de manteniment correctiu del sistema és la de cobrir qualsevol mal funcionament o defecte de l'aplicació, atribuïble a la normal operativa diària del mateix per part del personal usuari.

El Proveïdor prestarà a l'HCB un servei d'esmena de possibles errors de funcionament del LMP. En el cas que aparegui un error en el funcionament del LMP, el Client es posarà en contacte amb el proveïdor per comunicar la Incidència, mitjançant el mitjà que aquest hi determini (Hotline, email, etc)

Les incidències es podran reportar al proveïdor en el següent règim: De dilluns a dijous des de les 08:30 hores fins a les 17:30 hores i divendres des de les 09:00 hores fins a les 15:00 hores. Horari d'estiu (juliol i agost): de dilluns a divendres de 09:00 a 15:00 hores.

Actualització de versions, pegats i actualitzacions

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de que LMP estigui sempre actualitzat conforme a les últimes versions, pegats i actualitzacions. Així mateix, serà l'encarregada de realitzar la instal·lació d'aquests elements a LMP.

Manteniment Preventiu

L'empresa proveïdora adjudicatària realitzarà cada 6 mesos una revisió de l'estat general del sistema atenent als seus indicadors bàsics (ocupació dels recursos, rendiment, usabilitat, etc). Aquesta revisió la pot realitzar tant en les instal·lacions de l'HCB com amb connexió remota. Els resultats de la revisió i les recomanacions que el proveïdor faci per millorar algun aspecte del sistema o prevenir algun problema futur es plasmaran en un informe per escrit a distribuir als responsables de l'HCB que es designin.

Servei de consultes i de modificacions

Dintre d'aquest concurs també s'haurà de contemplar per part del proveïdor la contractació d'un servei de consultes o de realització de modificacions dintre de la programació, configuració o parametrització del sistema. El circuit per realitzar aquestes consultes/modificacions s'haurà de consensuar amb l'HCB durant el llançament del servei.

3.- SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

Les normes aquí descrites són d'obligat compliment per l'adjudicatària del concurs en relació amb la Seguretat de les dades a les quals s'accedeix durant la prestació del servei:

- L'adjudicatària formalitzarà per contracte o acord escrit amb l'HCB el compromís al respecte de la confidencialitat i la integritat de les dades i recursos que es tractin en la prestació del servei o posi l'HCB a la seva disposició.
- Salvaguardar les contrasenyes d'accés.
- Guardar el secret professional en relació a la informació accedida durant les activitats desenvolupades en el present concurs.
- No realitzar activitats que puguin ser considerades il·legals o que infringeixin els drets de l'empresa o de tercers
- Les aplicacions o eines informàtiques propietat de l'HCB i utilitzades per al compliment de la prestació del servei, només s'utilitzaran per complir la funció assignada. En cap cas es destinaran a assumptes personals o finalitats no relacionades amb els serveis prestats a l'HCB.
- Tota informació facilitada per HCB, derivada de la realització del treball, així com la utilitzada per poder realitzar aquest treball, és titularitat de l'HCB i està classificada com a confidencial. Està estrictament prohibida la seva utilització amb fins no relacionats directament amb la finalitat de la prestació del servei.
- No es permet la còpia de dades de clients, proveïdors, pacients, etc a suports informàtics (disquets, CD, DVD, etc) sense el consentiment previ i exprés de l'HCB.
- La informació que s'hagi classificat com a Reservada o restringida i que es distribueixi per mitjà de l'enviament de suports informàtics (disquets, CD, DVD, memòries USB, etc), així com la seva transmissió a través de xarxes públiques, ha d'estar xifrada.

- Els documents impresos, impressions de pantalla, etc. que continguin dades de caràcter personal (nom, adreces, telèfons, NIF, CIF) de clients, proveïdors, pacients, etc. Han de ser destruïts físicament i sense que hi hagi possibilitat de reconstrucció, un cop hagin complert la finalitat per la qual han estat creats.

Són d'obligat compliment, sota pena de rescissió de contracte per part de l'HCB, les directrius de seguretat aquí marcades. L'HCB es reserva la capacitat d'iniciar accions legals davant d'incompliment de les mateixes pels perjudicis que es poguessin derivar.

Barcelona, 12 de setembre de 2023

David Vidal Fernández

Director de la Direcció de Sistemes
d'Informació de l'HCB