

Sant Antoni Maria Claret, 167

08025 Barcelona

Tel. 935 53 76 21 – 76 23

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA LICITACIÓ SUBMINISTRAMENT DEL MANTENIMENT DE L'APLICATIU T4S AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU.

1. Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació del manteniment del programari T4S per a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

2. Característiques tècniques

Es contracta el subministrament d'uns productes i serveis que ofereix el seu fabricant. Les llicències per a les que cal contractar manteniment de llicència (suport de fabricant, dret d'actualització i execució en plataforma del fabricant) són:

Llicència – Funcionalitats
T4S Monitoring Portal – Engine Base
T4S Monitoring Portal – 1 additional users
T4S Monitoring Portal – System copy tool
T4S Monitoring Portal – virtual phone system

Les condicions requerides són les que ofereix el fabricant per aquest manteniment i servei. En aquest cas, inclouen:

- Consultes, suport, i formació
 - o Atenció a les consultes de funcionament de les aplicacions contractades.
- Suport a incidències,
- Dret a les actualitzacions
 - o Disponibilitat de versions de millora de les funcionalitats estàndards del producte.
- Execució del programari en entorn SaaS “cloud” proporcionat pel fabricant.
 - o Correcció d'incidències del servidor cloud.
- Adaptació de la configuració als sistemes de Sant Pau

El pla de seguiment del contracte aplicarà el model descrit a l'apartat “pla de seguiment de contractes que inclouen serveis” d'aquest plec, amb la següent configuració:

Interlocutor tàctic per part de la FGS	Cap de sistemes
Interlocutors operatius	Personal Informàtica
Periodicitat de les reunions de coordinació en fase d'implementació	Quinzenal
Periodicitat de les reunions de seguiment en fase de manteniment	Semestral

3. PLA DE SEGUIMENT DELS CONTRACTES QUE INCLOUEN SERVEIS

3.1. Interlocutors:

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis
 - Nomenament d'un "**Responsable Comercial del Contracte**", encarregat de:
 - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
 - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
 - Donar suport davant la FGS a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Negociar possibles pròrroques del contracte (si és el cas).
 - Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o comptabilitat que pogués sorgir.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...
 - Nomenament d'un "**Responsable Tècnic del Servei**", encarregat de:
 - Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i gestió del contracte.
 - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats i establerts en els SLAs.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.



- Realitzar la coordinació dels serveis associats en aquest contracte amb l'interlocutor tàctic i amb els tècnics de l'àrea de sistemes de la FGS.
 - Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
 - Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
 - Informar del servei proporcionat en base a estadístiques exactes i actualitzades.
 - Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
 - Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurï que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
 - Gestionar els assumptes propis del servei.
 - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
 - Coordinar als diferents fabricants afectats.
 - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat per la FGS.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...
- La FGS definirà *interlocutors operatius*, i un *interlocutor tàctic* per a la coordinació del servei:
 - Definició d' *interlocutors operatius*. Les seves principals responsabilitats seran:
 - La coordinació constant amb el contractista.
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Definició d'un *interlocutor tàctic*. Les seves responsabilitats principals són:
 - Coordinar-se amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista.
 - Acordar amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
 - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar el compliment dels SLAs.
 - Fer el seguiment i control regular dels compromisos i dels nivells de servei pactats.



- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de la FGS i la seva activitat.
- Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
- Acordar possibles pròrrogues del contracte.

3.2. Coordinació i seguiment:

El seguiment del contracte es divideix de manera fonamental en dues fases: fase implantació, i fase de manteniment.

- Pel que fa a la fase d'implementació el contracte inclourà els següents nivells de coordinació:
 - Validació amb la FGS del pla d'implantació, corregint el licitador els aspectes que la FGS demani modificar.
 - Reunions de seguiment de l'execució dels plans d'implantació.
 - En aquestes reunions hi participaran, com a mínim, el responsable comercial i el responsable tècnic del licitador i el responsable tàctic de la FGS.
 - Qualsevol de les parts podrà convocar reunions addicionals "ad hoc" sempre que les consideri necessàries.
 - En aquestes reunions es coordina:
 - Revisió de l'avanç.
 - Gestió de les dificultats.
 - Revisió de la qualitat del projecte.
 - Coordinació de les proves prèvies a la posada en funcionament.
 - Coordinació de la posada en funcionament.
 - Escripció de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.

Aquest procés d'implementació es pot veure molt simplificat si el contractista és el mateix que ha prestat el servei en el període anterior.

- Pel que fa als processos de manteniment el model de seguiment del servei inclourà 2 nivells diferents de coordinació:
 - *Reunions periòdiques ordinàries*, amb enfoc tàctic i estratègic:
 - Participació, com a mínim, de:
 - Responsable comercial del contracte



- ☐ Responsable tècnic del contracte
 - ☐ Interlocutor tàctic de la FGS
- Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
 - ☐ El licitador presentarà els resultats del servei.
 - ☐ (Si fos el cas), el contractista haurà d'explicar les causes per les que s'han produït incompliments de SLA i fer propostes per aconseguir que no es repeteixi.
 - ☐ Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
 - ☐ Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
 - ☐ Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades
- Revisió de l'estat dels projectes acordats i acords de requeriments.
- Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.
- **Coordinació operativa** continuada entre els responsables operatius amb els objectius:
 - Revisió de:
 - ☐ Sol·licituds fora del termini SLA
 - ☐ Problemes puntuals
 - ☐ Queixes pendents de resoldre
- En cas de dificultats, qualsevol de les parts podrà demanar la realització de reunions de coordinació extraordinàries.

4. ALTRES CONDICIONS

4.1. Equip de RRHH:

- Equip mínim del servei.



- No s'estableix cap equip mínim a implantar. S'entén que el licitador aportarà el dimensionament que es faci necessari per executar totes les tasques demanades en aquest plec complint amb els compromisos demanats en aquest plec.
- El dimensionament ha de ser el necessari per complir amb les tasques, horaris i SLAs demanats en aquest plec.
- L'equip de treball ha d'estar configurat per persones amb coneixements i experiència suficient per garantir l'execució i la qualitat de les tasques contractades.
- Tots els perfils tindran la formació i el bagatge necessaris per a executar la seva funció.
- Per cadascun dels membres de l'equip de treball ha de poder acreditar-se el nivell de coneixements i bagatge adequat a les funcions que realitza.
- Els perfils de tècnic especialista hauran de complir les condicions:
 - Titulació en enginyeria (o coneixements equivalents).
 - 2 anys d'experiència en l'ús de les tecnologies en les que participa.

4.2. Criticitat de les incidències:

Es considera que una incidència és de criticitat màxima quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat està catalogat com de criticitat màxima, i
- El que falla és tot el servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica), i
- L'impacte és màxim (afecta a tots els usuaris del servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica)).

Es considera que una incidència és de criticitat alta quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat està catalogat com de criticitat màxima o alta, i
- Hi ha alguna dificultat que afecta a tot el servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica), o a tota una zona concreta de l'hospital, o a un usuari o a un lloc de treball concret de manera que es veu afectada l'assistència als pacients, i
- La dificultat impedeix treballar o realitzar les seves funcions amb normalitat als usuaris afectats per la incidència, i
- L'usuari no desmenteix la urgència de la solució.

Es considera que una incidència és de criticitat mitja quan:



- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat no està catalogat com de criticitat màxima o alta, o
- Hi ha alguna dificultat que només afecta a un usuari o a un lloc de treball concret sense afectar a l'assistència a pacients, o
- El problema afecta a una funcionalitat concreta poc crítica, o
- L'usuari confirma la no urgència de la solució.

La FGS es reserva el dret a canviar la consideració de criticitat d'una incidència en els casos concrets en que ho consideri justificat.

En aquest apartat "servei" es refereix als serveis interns que ofereix el departament d'informàtica als seus usuaris.

4.3. Confidencialitat:

Totes les dades a les quals es tingui accés es consideren estrictament **confidencials**. Queda totalment prohibit l'ús i tractament d'aquestes dades sense l'autorització per escrit de la FGS, tant en el termini d'execució del contracte com després de la seva finalització.

- El contractista queda obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació a la que pugui tenir accés, amb especial consideració a la informació que la llei orgànica de protecció de dades considera confidencial.
- El contractista no podrà treure de l'Hospital cap informació que es pugui considerar confidencial sense autorització expressa de la FGS.

4.4. Transició dels serveis:

- Es contemplen 4 fases en la vida dels serveis:
 - Fase de preparació de la implantació del servei.
 - Fase de transició del servei.
 - Fase de prestació normalitzada del servei.
 - Fase de devolució del servei.
- Fase de preparació de la implantació del servei:
 - El contractista s'obliga a l'adquisició de coneixement abans de la data d'inici de la prestació dels serveis.
 - En la fase de preparació del servei s'han d'assolir els objectius:



- Definir l'estructura de l'equip de treball.
 - Recollida d'informació
 - Generació de coneixement
 - Definició del nou model de treball
 - Transferència des del proveïdor actual, amb la coexistència que sigui necessària
- L'adjudicatari es compromet a executar la fase de preparació amb els terminis que resultin disponibles segons el calendari d'implantació del servei.
- La fase de preparació del servei no es facturarà a la FGS.
- Fase de transició del servei
 - S'accepta un període de transició de 2 mesos, necessari per consolidar l'adquisició de coneixement i pel rodatge dels circuits.
 - La fase de transició forma part del termini actiu de la prestació i facturació del contracte.
 - En aquesta fase de transició del servei s'accepta que els nivells de compliment dels SLA puguin ser més baixos del sol·licitat, sempre que l'adjudicatari demostrï fer els esforços necessaris per corregir la situació al més aviat possible.
 - Durant aquesta fase l'adjudicatari podrà realitzar una auditoria inicial, i notificar les incidències detectades que puguin afectar a la prestació del servei.
 - Durant aquesta etapa el contractista centrarà els esforços en garantir d'una forma efectiva la transició del servei, amb la finalitat de minimitzar-ne l'impacte i mantenir els nivells de servei proporcionats als usuaris el més similar possible als existents fins al moment de l'adjudicació, de manera que el procés sigui el més transparent possible.
- Fase de prestació normalitzada del servei
 - Es la fase prevista de prestació estàndard del servei.
- Fase de devolució del servei
 - En aquesta fase el contractista encara és responsable de la prestació del servei, i es compromet a gestionar la fase de devolució del servei de manera que no disminueixen els nivells de servei prestats fins al moment.
 - El contractista s'obliga a que en les setmanes prèvies a la finalització del servei prestarà màxima col·laboració en la transferència del servei al nou contractista: transferència de documentació, formació, ...; demostració de procediments, ...



- L'adjudicatari es compromet a facilitar tota la documentació generada pel servei: CMDDB, circuits, sol·licituds, procediments, memòries, mesures, indicadors, plànols, ...
- L'adjudicatari es compromet a facilitar una exportació completa de les dades de les eines de gestió utilitzades en format relacional assegurant la integritat referencial i amb una descripció del significat de les diferents taules i camps.
- La fase de devolució del servei forma part del termini d'execució del contracte, i es facturarà amb el mateix cost que la fase de prestació normalitzada.



5. Annex I: Glossari

En el context d'aquesta licitació es considera:

- Subministrament: adquisició d'un bé ja elaborat.
- Servei: contractació d'un conjunt de tasques orientades a una finalitat definida.
- Llicència de dret d'ús d'un programari: El dret d'ús d'un programari permet utilitzar-lo, tot i no ser-ne el propietari, i no poder, per tant, vendre'l, arrendar-lo o modificar-lo. És un subministrament, independentment del mode de provisió, com s'indica específicament en la legislació de contractació pública.
- Llicència de dret d'ús de les noves versions d'un programari que el seu fabricant pugui publicar en un període de temps: Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Subscripció d'una llicència de dret d'ús: Una subscripció atorga el dret d'ús d'un programari durant un període de temps limitat. Inclou el dret a utilitzar les noves versions que pugui publicar el fabricant en el termini de la subscripció. Acabat el termini és necessari renovar la subscripció o bé deixar d'utilitzar el programari. Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Suport de programari garantit pel seu fabricant: És el dret a obrir "casos" al fabricant del programari, sol·licitant ajuda per diagnosticar alguna dificultat i, donat el cas, sol·licitar la correcció d'un error detectat en el programari. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt d'activitats orientades a una finalitat.
- Adequació evolutiva del programari: Són les tasques de modificació de la configuració del programari per adaptar-lo a la situació canviant del context. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat. No es correspon exactament amb la idea de "evolució del programari", que consisteix en incorporar en el programari noves funcionalitats, actualitzar-lo a les tecnologies vigents, adaptar-lo a canvis legislatius, i similars, tasques que necessàriament ha de realitzar el fabricant del programari.
- Execució i explotació del programari: Provisió del programari en execució, sobre la plataforma hardware del propi fabricant, garantint mínims de disponibilitat i de suport. Encara que la part d'execució del programari es pot entendre com un servei, seguint la "concepció habitual" en el mercat que anomena aquesta prestació com "provisió de programari com a servei", normalment també s'inclou el dret d'ús del programari. Es pot considerar com un servei si part del que es contracte són tasques, com reunions de suport i similars, però quan es contracta tot el conjunt de programari i ús en el núvol, habitualment serà un subministrament, atès que no es contracten tasques amb un objectiu sinó el dret d'ús d'unes prestacions definides.
- Manteniment de programari garantit pel fabricant: És el conjunt de contractar dret d'ús de noves versions i suport d'un programari garantit pel seu fabricant. En conseqüència és un contracte mixt de subministrament i de servei. En molts casos es justifica la necessitat del "garantit pel fabricant" perquè aquest és qui té el coneixement més profund del programari i perquè aquest és l'únic que pot aplicar correccions i millores en l'evolució estàndard del programari. En alguns casos s'inclou també "l'adaptació evolutiva del programari" i/o "la execució i explotació" del programari. En general considerem que té més pes econòmic la part de contractar dret d'ús i, per tant, que té més pes la part de subministrament, però això no és necessàriament així en tots els casos.



- Implementació d'un programari: Es refereix a les tasques de configuració d'un programari, que requereixen al seu temps d'un anàlisi de les necessitats concretes, la definició detalla dels processos a informatitzar, i del modelatge de la solució. Sovint també s'inclouen tasques de suport. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat.
- Adquisició d'una solució: Es refereix a l'adquisició conjunta de les llicències de dret d'ús i de la implementació d'un programari. Es considera un contracte mixt, on la part més significativa dependrà de la relació entre el pes econòmic de les diferents parts que pugui haver-hi en cada cas.
- Dret d'ús d'una plataforma: Es refereix a la contractació d'un programari via el dret d'ús d'una plataforma, com podria ser el cas d'una plataforma de videoconferències o d'emmagatzematge de dades, on encara que el bé no sigui tangible, tampoc es contracten "tasques", sinó que es contracta un dret d'ús.

En resum, pel que fa a criteris per considerar subministraments, serveis, inversió i despesa:

Definició	Subministrament / Servei	Inversió / Despesa
Adquisició llicència perpètua de dret d'ús	Subministrament	Inversió
Dret d'ús de noves versions	Subministrament	Despesa
Subscripció de llicències	Subministrament	Despesa
Suport de programari	Servei	Despesa
Adequació evolutiva	Servei	Despesa
Execució i explotació de programaris	Servei	Despesa
Manteniment de programari	Segons pes dels diferents components (habitualment, subministrament)	Despesa
Implementació	Servei	Inversió
Adquisició	Segons pes dels diferents components	Inversió
Subscripció a l'ús d'una plataforma tot inclòs	Subministrament	Despesa



6. Signatura

Barcelona,

Nacho Nieto

Director de Sistemes d'Informació

DG

