

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC DE GARANTIA
DE QUALITAT EN HEMATOLOGIA QCLABS, DEL CENTRE DIAGNÒSTIC
BIOMÈDIC**

EXP: 2023-187

1.- OBJECTE DEL CONTRATE:

L'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA (**HCB**) i en concret els seus laboratoris englobats dintre del CENTRE DE DIAGNÒSTIC BIOMÈDIC (**CDB**) té per objecte la contractació del servei de manteniment del sistema d'informació **QCLABS**, aplicació desenvolupada i implantada per l'empresa DAS S.L. que suporta els processos del Laboratori d'Avaluació Externa de la Qualitat en Hematologia, aplicació accessible des d'Internet per la interacció dels participants en els programes.

La voluntat del CDB és la contractació d'una empresa proveïdora de serveis que sigui responsable del correcte funcionament d'aquesta aplicació.

2.- OBJECTIUS DEL CONTRACTE I MODEL DEL SERVEI

Els objectius fonamentals que el CDB vol aconseguir amb aquest servei són els següents:

- a. **Garantir la qualitat del servei.** El CDB té com objectiu que el proveïdor adjudicatari tingui la capacitat i coneixement necessari per alinear la qualitat del servei proporcionat amb els objectius de qualitat que esperen els usuaris d'un servei tan crític com el que es licita.
- b. **Aconseguir millores en els procediments operatius del servei de manteniment.** Aquesta etapa ha de marcar uns mètodes de treball ordenats i documentats, i per uns mètodes d'escalat d'incidències clars i operatius.
- c. **Garantir la transferència de coneixement.** En tot moment s'ha de garantir que les intervencions sobre el sistema i els canvis de versió estiguin documentats pel proveïdor i siguin transmesos al personal del HC.

A les seves ofertes, els diferents proveïdors hauran de descriure com acompliran aquets objectius amb el servei ofert.

2.1.1 Pautes per a la proposta del Model de Servei

El proveïdor haurà de proposar un model de funcionament operatiu del servei ofert a tots els seus àmbits. Aquest model, però, haurà de complir unes pautes bàsiques / requeriments descrits en aquest apartat i que els diferents proveïdors hauran **necessàriament** de seguir:

- **Model de relació amb el CDB i el HC:**

El servei de manteniment ofert s'engloba dintre d'una estructura organitzativa complexa com és la de l'HC. L'HC té un model organitzatiu basat en Instituts i Centres. Cada Institut és una gran unitat pel diagnòstic i tractament de grups homogenis de pacients, tenint cadascuna d'aquestes unitats un alt grau d'independència de gestió. En el cas dels Centres són grans unitats dedicades al diagnòstic i, concretament en el cas del CDB, als anàlisis clínics en el seu sentit més ampli, conservant la mateixa idea d'independència de gestió que conceptualitzen els Instituts.

Addicionalment a l'estructura basada en Instituts i Centres, existeixen una sèrie de Direccions Comunes que formen els òrgans de govern de l'HC i s'encarreguen del lideratge de les funcions transversals de la institució. Aquest és el cas de la Direcció de Sistemes d' Informació.

El model de manteniment actual passa per la interacció i coordinació de tasques amb els següents equips:

- *Coordinació de Sistemes d'Informació del CDB (CSI-CDB):* Aquest equip de quatre persones dintre de l'estructura del CDB s'encarrega al seu horari de servei (Dilluns - Divendres de 7:00 a 14:00) de mantenir funcionalment els sistemes, amb el suport dels proveïdors actuals del servei, rebre incidències i escalar-les si les poden resoldre, així com del desenvolupament i coordinació dels nous projectes informàtics del CDB.

Addicionalment, existeixen una sèrie d'Usuaris Mestre participants a la implantació dels sistemes que presten suport funcional en el desenvolupament de les activitats d'aquest equip.

- *Sistemes d'Informació de l'HC (SI-HC):* A efectes del servei que ens ocupa, QCLABS es troba dintre del centre de procés de dades del propi HC, integrant en el sistema de virtualització de l'Hospital basat en tecnologia VMware. Aquest departament recull les incidències i les canalitza als proveïdors la resta de la franja horària no coberta pel CSI-CDB, administra i manté els servidors a la infraestructura del HC (SO, BDD, Comunicacions, Internet, etc) i vetlla per la seguretat física i lògica de les dades del HC.

- **Model de producció del servei:**

El proveïdor haurà de descriure el model de producció proposat pel servei, descrivint en tot moment com es resoldran els següents punts imprescindibles:

- Punt d'entrada de l'activitat: En qualsevol model el punt de captació de les incidències haurà d'esser únic, essent a partir d'aquest punt cap a on es canalitzi la seva resolució. Les persones potencials que reporten aquestes incidències (CSI-CDB, SI-HC o usuaris mestres) tindran un únic punt de contacte amb aquest fi.
- Suport virtual / presencial: El proveïdor haurà de descriure al model de producció quines funcions estaran suportades remotament i les que ho estaran presencialment, sense que la presència física impliqui un increment del cost sobre el preu establert en aquest plec. El HC posarà a disposició del proveïdor adjudicatari connexió VPN i accés a tots els servidors que hagi de mantenir.

- **Model de Govern pel seguiment del servei:**

El proveïdor haurà de descriure com es realitzarà el seguiment de la qualitat del servei i com va a realitzar el seguiment del compliment de l'Acord de Nivell de Servei mínim establert a cada apartat d'aquest plec. Aquest model descriurà també en cas d'incidències repetitives en un mateix àmbit funcional o tècnic, com proactivament es proposaran e implementaran mesures per evitar la seva repetició (accions formatives, work-arounds, etc).

3.- ABAST DEL SERVEI

Com s'ha explicat a l'apartat anterior el HC persegueix amb aquest expedient la contractació d'un partner tecnològic 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 sistema QcLabs instal·lades a l'HC.. Les llicències inclouen tant el programari instal·lat als servidors (inclosos els de pre-producció) com l'instal·lat als clients que siguin exclusius per l'accés a QCLabs. El servei ha d'incloure l'actualització i suport d'aquestes llicències instal·lades.
- Totes les interfícies entre QCLabs i els diferents sistemes externs. El servei inclourà la resolució d'incidències en aquestes

integracions a la part QCLabs 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 QCLabs.

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 QCLabs.
- Altra infraestructura de base com pot ser impressores, impressores etiquetadores, lectors de codis de barres, etc
- Infraestructura dels servidors, incloent el maquinari (sistema virtualitzat) i el Sistema Operatiu. En quan a la Base de Dades no està inclòs el manteniment de les llicències però sí tots els treballs de manteniment preventiu i correctiu que s'hagin d'executar sobre la mateixa relacionats amb el funcionament de Qclabs.

No obstant, davant de problemàtiques en aquests elements, el proveïdor haurà de col·laborar en la cerca de solucions treballant conjuntament amb CSI-CDB i SI-HC.

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 posarà tots els mitjans que cregui oportuns per resoldre aquestes incidències, com poden ser accés remot o desplaçaments al CDB sense que en cap cas suposin un sobre cost per l'HC.

Les incidències es podran reportar al proveïdor en règim de 8x5.

Actualització de versions, pegats i actualitzacions

El proveïdor adjudicatari és responsabilitzarà de que QCLabs estigui sempre actualitzat conforme a les versions, pegats i actualitzacions que el fabricant alliberi. Així serà l'encarregat de realitzar la instal·lació d'aquests elements a QCLabs. El HC posarà a disposició del proveïdor un entorn de proves adequat perquè es faci una validació d'aquests elements prèvia a la seva instal·lació.

Manteniment Preventiu

El proveïdor adjudicatari realitzarà almenys cada 3 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'HC 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'HC que es designin.

Serveis de Suport

El contracte de manteniment haurà de contemplar el suport telefònic per part del proveïdor sense límit de temps per dubtes o incidències. Així com el suport a la formació de nous usuaris i sobre noves funcionalitats del producte.

Informes de Progrés

El proveïdor haurà de presentar dos informes de progrés anuals a l'HC, on es recullin, com a mínim, els fets més rellevants del període, les incidències recollides i el seu estat, els indicadors de resolució d'incidències i temps de resposta.

Servei de Modificacions

Dintre d'aquest concurs també s'haurà de contemplar, apart de les tasques pròpies de manteniment, qualsevol canvi per adaptar el producte a les necessitats de funcionament amb pack d'hores de fins a 240h anuals. En cas que durant l'any natural no es fessin servir part d'aquestes hores, les hores restants serien acumulables pels següents anys fins a esgotar el contracte i/o la seva pròrroga .

4.- FACTURACIÓ DE SERVEIS I SANCIONS PER INCOMPLIMENT DEL NIVELL DE SERVEI ESTABLERT

El proveïdor presentarà com a oferta a aquest concurs un import pel global dels serveis inclosos en l'abast. La facturació es produirà anualment, enviant l'interlocutor designat pel HC la factura per l'import corresponent per a la seva tramitació.

Respecte al no compliment d'un o diversos dels acords establerts per als diferents elements aquí descrits, l'HC pot exigir fins a un 5% de penalització en l'import total de la factura del període corresponent.

L'import de la penalització l'ha d'establir l'HC i comunicat al proveïdor per procedir a la correcció de la factura. El reiterat incompliment d'un o més acords serà causa de rescissió anticipada del contracte.

5.- SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

Les normes aquí descrites són d'obligat compliment per l'adjudicatari del concurs en relació amb la Seguretat de les dades accedits durant la prestació del servei:

- L'adjudicatari formalitzarà per contracte o acord escrit amb l'HC 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'HC 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'HC 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 al HC.
- Tota informació facilitada pel HC, derivada de la realització del treball, així com la utilitzada per poder realitzar aquest treball, és titularitat de l'HC 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'HC.
- La informació que s'hagi classificat com Reservada o restringit 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 del HC, les directrius de seguretat aquí marcades. El HC es reserva la capacitat d'iniciar accions legals davant d'incompliment de les mateixes pels perjudicis que es poguessin derivar.

Barcelona, 14 de novembre de 2023

David Vidal Fernández
Director de Sistemes d'Informació