

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE

1. Objecte del contracte

És objecte del present plec fixar les condicions tècniques particulars que hauran de regir el procediment obert simplificat abreujat, per a la contractació dels serveis d'allotjament, de manteniment, de suport a l'usuari, i de desenvolupament de millora contínua en les funcionalitats del sistema de tractament de les dades analítiques, dels programes de vigilància i control de Protecció de la Salut obtingudes als laboratoris de Salut Pública de la Secretaria de Salut Pública del Departament de Salut.

Les prestacions d'aquest contracte estan perfectament definides en el present plec de prescripcions tècniques, de conformitat amb les previsions de l'article 145.3 g) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (LCSP).

1.1. Laboratoris de Salut Pública de la Secretaria de Salut Pública del Departament de Salut.

Laboratori de l'ASPCAT a Girona

C/ del Sol, 15
17004 Girona

Laboratori de l'ASPCAT a Lleida

C/ Alcalde Rovira Roure, 2
25006 Lleida

Laboratori de l'ASPCAT a Tarragona

Av. Maria Cristina, 54
43002 Tarragona

Laboratori de l'ASPCAT a Tortosa

Av. Santa Teresa, 2-12
43590 Tortosa

1.2. Laboratori de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB)

- Al laboratori de l'ASPB també es sol·liciten anàlisis de mostres des de les diferents unitats de la Secretaria de Salut Pública i dins de l'estructura del nostre Oralims hi ha un laboratori virtual per fer de pont transmissor de dades des del LIMS del LASPB a la plataforma SIAP (eina inspectora).

1.3. Laboratoris externs designats per a control oficial

- Els Serveis Analítics poden designar laboratoris externs per a fer control oficial i també s'hi sol·liciten anàlisis de mostres des de les diferents unitats de la Secretaria de Salut Pública i dins de l'estructura del nostre Oralims hi ha un laboratori virtual per introduir-hi els seus resultats i fer de pont transmissor de dades fins a la plataforma SIAPS.

2. Finalitat de la prestació del servei i funcionalitats del sistema

La Secretaria de Salut Pública disposa d'un sistema informàtic basat en Oralims 2000i que gestiona internament la informació dels laboratoris de l'Administració de salut pública de



Catalunya que participen dels programes de vigilància i control de Protecció de la Salut de la Secretaria de Salut Pública del Departament de Salut, i comunica directament amb el sistema d'informació de Protecció de la Salut (SIAPS).

La finalitat d'aquest contracte és tenir un suport extern per a l'allotjament (hosting) i el manteniment de l'aplicació, així com per als treballs de millora continua, mitjançant la reconfiguració dels mòduls (si cal amb de noves funcionalitats) del sistema de tractament de les dades analítiques, que són necessaris per mantenir operatiu aquest sistema i extreure'n informació per a la comunicació i presa de decisions. El manteniment inclou la instal·lació de noves versions i la formació als usuaris.

Les **funcionalitats** del sistema informàtic objecte del present contracte són les següents:

2.1. Comunicació amb el Sistema de Informació de Protecció de la Salut (SIAPS)

La Secretaria de Salut Pública disposa d'un sistema informàtic que comunica els sistemes de la informació dels laboratoris de la xarxa de laboratoris de salut pública de Catalunya, directament amb el sistema d'informació de Protecció de la Salut (SIAPS). Aquest sistema està relacionat amb l'aplicació Oralims 2000i, que és la que suporta la gestió interna dels laboratoris i al mateix temps estableix les vies de comunicació amb SIAPS. Les funcionalitats del sistema informàtic objecte del present contracte són les següents:

2.1.1. Sol·licituds d'anàlisi

A nivell de SIAPS s'ha desenvolupat una aplicació (RTM) que connecta directament amb l'Oralims 2000i de manera que en el mateix moment que es recull la mostra per a analitzar, la sol·licitud d'anàlisi queda pre-enregistrada al laboratori on s'haurà d'enviar. Aquesta funcionalitat de pre-enregistrament a l'Oralims 2000i, està implementada per a tots els laboratoris de Salut Pública, inclòs el de l'ASPB i per a totes les mostres de programes de vigilància dels aliments.

2.1.1.1. Enviament d'informes d'anàlisi

Els informes d'anàlisi generats per tots els laboratoris de Salut Pública, inclòs el de l'ASPB, un cop signats, es carreguen en format pdf directament a l'Eina Inspectora (SIAPS). També hi ha opció de fer el mateix amb els laboratoris externs designats per a control oficial.

2.1.2. Enviament de dades analítiques

Des d'Oralims 2000i es fa un enviament setmanal a les bases de dades de SIAPS de les dades analítiques generades per tots els laboratoris de Salut Pública, inclòs el de l'ASPB per a aquelles mostres procedents dels programes de la Secretaria de Salut Pública.

2.2. Gestió del funcionament dels quatre laboratoris de Salut Pública (LASPCAT) que depenen de la Secretaria de Salut Pública.

L'aplicatiu Oralims 2000i funcionant en xarxa estableix sistemàtiques modulars de treball per als quatre laboratoris de Salut Pública de la Secretaria de Salut Pública. Concretament es disposen dels següents mòduls:

- Gestió del registre de mostres.
- Seguiment de la traçabilitat dels resultats analítics.



- Gestió d'informes d'anàlisi.
- Gestió de mètodes d'anàlisi.
- Gestió de l'inventari d'equipaments, així com dels seus programes de manteniment, verificació i calibratge.
- Gestió del material fungible: inventari, gestió d'estocs, gestió de comandes, gestió i seguiment dels reactius preparats al laboratori.
- Gestió de les fitxes de personal pel que fa a la formació i capacitat.
- Gestió i seguiment de les incidències.

Totes aquests mòduls i les funcionalitats que els configuren han de complir amb les directrius del sistema de gestió de la qualitat segons la norma EN ISO/IEC 17025.

2.3. Comunicació amb el laboratori de l'Agència de Salut Pública de Barcelona.

Dintre de l'aplicatiu Oralims 2000i, el laboratori de l'ASPB està configurat com un cinquè laboratori de manera que totes les dades corresponents a les anàlisis de mostres sol·licitades a aquest laboratori per les diferents unitats de la Secretaria de Salut Pública, s'hi aboquen diàriament de manera automatitzada i són tractades conjuntament amb la resta de dades analítiques.

3. Abast de la prestació del servei

Els serveis objecte d'aquest contracte són d'aplicació i utilitat per als quatre laboratoris de Salut Pública, per al laboratori de l'Agència de Salut Pública de Barcelona, per als serveis centrals del Servei de Serveis Analítics, i en general per a tots els equips i unitats organitzatives de la Secretaria de Salut pública relacionades amb la Protecció de la Salut.

A efectes d'aquest contracte, la gestió i la supervisió es portarà a terme per la Subdirecció de Seguretat Alimentària i Protecció de la Salut per mitjà del Servei de Serveis Analítics.

Els serveis demanats en aquest contracte comprenen les següents prestacions:

- Allotjament (hosting) de l'aplicació Oralims 2000i per insuficiència de mitjans al Departament de Salut.
- Manteniment correctiu i preventiu de l'Oralims 2000i i totes les seves prestacions addicionals destinat a minimitzar el nombre d'incidències del sistema i resoldre en el mínim temps possible les que es produeixin.
- Suport rutinari a l'usuari.
- Millora contínua del sistema (reconfiguració de mòduls i funcionalitats a partir de l'experiència de l'usuari).
- Suport tècnic "ad hoc" per a treballs específics.

L'empresa contractista haurà de tenir present que:

- Els temps de resposta i resolució d'incidències no es podran veure afectats per augments esporàdics del nombre d'incidències ni per la coincidència amb el manteniment evolutiu.
- Quedaran inclosos en el sistema objecte d'aquest contracte, tots aquells mòduls que es puguin incorporar al producte estàndard, ja sigui per desenvolupaments sol·licitats per l'usuari o per noves funcionalitats incorporades directament pel fabricant del



producte.

- Les activitats associades a la millora contínua no serà necessàriament constant en el temps.
- L'import destinat al manteniment evolutiu (millora contínua) es consumirà en funció de les necessitats de la Secretaria de Salut Pública i de cap manera hi ha compromís de consumir-lo tot.

4. Especificacions del servei

4.1. Servei d'allotjament

Allotjament de l'aplicació Oralims 2000i en entorn web i servei 7 dies x 24 hores.

4.2. Manteniment

4.2.1. Manteniment correctiu

S'inclou dins del manteniment correctiu la correcció de qualsevol error de funcionament del sistema, tant si es deriva de la configuració o parametrització com si ve provocat pel mal funcionament de qualsevol part del sistema. Així doncs, a tots els efectes, l'empresa contractista es farà responsable de qualsevol incidència reportada.

Les incidències detectades pels usuaris es faran arribar a l'empresa contractista. Serà responsabilitat de l'empresa: l'anàlisi de la incidència, proposar solucions i implementar la solució acordada. Si la resolució de la incidència ho requereix caldrà provar-la primer a l'entorn de preproducció abans de la instal·lació a producció. En qualsevol cas es documentaran les activitats i modificacions realitzades.

Una incidència es considera resolta si té el vistiplau funcional del Servei de Serveis Analítics de la Sub-direcció de Seguretat Alimentària i Protecció de la Salut.

Horari de servei: De dilluns a divendres no festius, de 8 h a 16 h.

Nivells de servei per a les incidències

- Temps de resposta: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista fins que assumeix la resolució, assignant-hi els recursos necessaris per poder complir el temps de resolució.
- Temps de resolució: és el temps transcorregut entre la comunicació de la incidència a l'empresa contractista fins que la incidència queda resolta i documentada. No computaran els períodes de temps que el contractista està pendent de resposta per part dels usuaris referents.

Categories d'incidències:

- Crítica. Incidències que afecten de manera molt global a tot el sistema.
Temps de resposta: 2 hora laborables
Temps de resolució: 6 hores laborables
- Urgent. Incidències que afecten a funcionalitats bàsiques.
Temps de resposta: 4 hores laborables
Temps de resolució: 10 hores laborables



- Important. Incidències que afecten a una funcionalitat localitzada.

Temps de resposta: 3 dies laborables

Temps de resolució: 10 dies laborables

- Estàndard. Incidències que no aturen l'operativa diària.

Temps de resposta: 5 dies laborables

Temps de resolució: 15 dies laborables

Si una incidència a causa de la seva complexitat o origen no es pot resoldre dins del temps de resolució fixat, l'empresa contractista ho comunicarà al Servei de Serveis Analítics i farà una previsió de resolució. Si una incidència no es pot resoldre en la versió actual de programari, l'empresa contractista proposarà accions per minimitzar l'impacte en la funcionalitat.

El Servei de Serveis Analítics treballarà conjuntament amb l'empresa contractista per reduir el temps de resolució. Ja sigui proporcionant informació, fent proves o amb qualsevol acció que estigui al seu abast.

4.2.2. Manteniment preventiu

- Revisió

L'empresa estarà obligada a realitzar, com a mínim, una revisió completa del sistema a l'any, amb la finalitat d'assegurar el perfecte funcionament del sistema i evitar incidències futures.

- Noves versions:

Totes les noves versions del programari seran lliurades i instal·lades sobre els entorns de preproducció i producció sense cap cost addicional. Cada nova versió inclourà la documentació de totes les funcionalitats afegides o modificades. Les millores tecnològiques i/o de disseny de l'aplicació que el proveïdor introdueixi per iniciativa pròpia han de respectar les prestacions ja existents en versions precedents que l'usuari desitgi mantenir.

4.3. Suport als usuaris

Els serveis es prestaran pel mitjà més eficient (telèfon, correu electrònic, mòdem) i no implicarà desplaçament del personal del proveïdor.

Aquest suport consistirà en:

- Assessorament sobre sistemes informàtics i innovació tecnològica.
- Resolució de consultes telefòniques, sense limitació de trucades, sobre operatòria i explotació de les aplicacions, aspectes de tipus conceptual i de tipus informàtic.
- 4 hores de formació per a nous usuaris.

4.4. Manteniment evolutiu (Millora contínua del sistema) i treballs específics en el maneig de les dades

S'estableix un màxim de de 200 hores (per a les modificacions de fitxers mestre i millores funcionals i/o tècniques en les aplicacions implantades derivades, principalment, dels canvis interns o per adaptacions funcionals, i per als treballs específics de maneig de dades. Les millores funcionals i/o tècniques es farà en dues fases ben diferenciades:



realització de l'informe de valoració i execució.

4.4.1. Fase 1: Realització de l'informe de valoració

La Secretaria de Salut Pública fa una petició de millora contínua o treball específic a l'empresa contractista amb els requeriments necessaris.

Qualsevol actuació de millora contínua o treball específic que es realitzi, requerirà l'acceptació per part de la Secretaria de Salut Pública.

En el cas que l'actuació requereixi més de 50 hores per a realitzar la tasca l'empresa realitzarà un informe que constarà com a mínim de:

- Descripció tècnica i funcional de la solució.
- Joc de proves que s'aplicarà al desenvolupament.
- Nombre d'hores tècnic.
- Proposta de calendari de les dates d'implementació. Aquest calendari haurà de cobrir tot el cicle d'implementació, des de l'inici del desenvolupament fins a la formació dels usuaris passant per dates de presentació de prototipus, dates de finalització de proves, etc.

Un cop presentat l'informe de valoració, la Secretaria de Salut Pública decidirà si s'aprova la seva realització o no. Si s'aprova, es desenvoluparà d'acord amb el calendari presentat. Si no s'aprova, es desestimarà la seva implementació, es tancarà la petició i no suposarà cap cost per a la Secretaria de Salut Pública.

4.4.2. Fase 2: Execució

En el cas de noves funcionalitats, aquestes s'hauran de ser validades a l'entorn de pre-producció.

Un cop validades, es lliurarà la següent documentació:

- Manual tècnic amb descripció del model de dades, processos que s'actualitzen i pantalles modificades.
- Manual d'usuari que expliqui l'ús de la funcionalitat creada.

Una petició de desenvolupament estarà tancada si està plenament documentada i té el vistiplau funcional i tècnic de la Secretaria de Salut Pública.

Una vegada el desenvolupament estigui validat i tancat per la Secretaria de Salut Pública, es podrà facturar en la propera factura. El manteniment evolutiu i altres treballs de gestió de informació que no requereixin informe de valoració es facturaran a la factura posterior a la seva execució..

4.5. Personal qualificat

Per l'execució del contracte l'empresa haurà de disposar de personal tècnic qualificat amb formació especialitzada per dur a terme les tasques de manteniment, de suport a l'usuari i de desenvolupament de millores del sistema de tractament de les dades analítiques dels programes de vigilància i control de Protecció de la Salut, basat en l'aplicació Oralims 2000i.

-



4.6. Informe/registre d'actuació:

L'empresa adjudicatària durà un registre de totes les actuacions efectuades de manera que siguin traçables totes les incidències/millores i les resolucions i accions efectuades en cada cas. Aquest document permetrà saber en tot moment quines eren les funcionalitats i l'operativitat de les mateixes.

4.7. Call center:

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema d'atenció tècnica exclusiu per a les funcionalitats incloses en l'objecte del contracte. Aquest sistema prestarà servei durant l'horari laboral (de dilluns a divendres no festius de 8 a 16) i utilitzarà les últimes tecnologies per a la gestió d'aquestes comunicacions de sol·licitud d'assistència tècnica, mantenint un control detallat i ràpid de cada sol·licitud d'assistència, a més de la traçabilitat de totes elles.

5. Preus

Els preus per a cada concepte (allotjament, manteniment i millora) s'ha estimat a tant alçat en base als preus d'acord amb els servei dels 24 mesos anteriors i amb l'estudi de mercat. El preu del manteniment i de la millora s'ha avaluat a partir dels convenis laborals i els costos empresarials segons les dades del BCE per aquests tipus d'empreses, segons s'explica a la memòria justificativa.

6. Compliment defectuós

El Servei de Serveis Analítics determinarà si la prestació realitzada per l'empresa contractista s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment i, si s'escau, requerirà la realització de les prestacions contractades i l'esmena dels defectes observats amb ocasió de la seva recepció.

Si els treballs efectuats no s'adeqüen a la prestació contractada, com a conseqüència de vicis o defectes imputables a l'empresa contractista, l'Administració podrà rebutjar-la de manera que quedarà exempta de l'obligació de pagament o tindrà dret, si s'escau, a la recuperació del preu satisfet.

7. Termini de garantia

Les empreses han de presentar garantia per la totalitat dels serveis prestats. El termini de garantia és de 3 mesos des de la recepció dels serveis.

Si durant el termini de garantia s'acredités l'existència de vicis o defectes en els serveis realitzats, l'Administració podrà reclamar del contractista que els esmeni, o bé, si això no fos possible, podrà exercitar les responsabilitats que corresponguin sobre la garantia definitiva.

Cap de Servei de Serveis Analítics

7 / 7



Doc. original signat per:
Jaume Bosch Collet
25/05/2023

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 24/11/2026

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0NTZQXRRQT9UCBH18A2XVZ3AILN4R2JN

Data creació còpia:
24/11/2023 13:39:29

Pàgina 7 de 7