

**Contractació dels Serveis de manteniment de les
aplicacions e-Progesa/TCS
per al Banc de Sang i Teixits**

Exp CSE/1000/1100005248/24/PO

1. Introducció

El Banc de Sang i Teixits (BST) va implantar l'any 2007 l'aplicatiu eProgesa de l'empresa Mak-System per donar cobertura i suport funcional a la Divisió de la Sang. Aquest aplicatiu, durant els anys 2008 i 2009 es va estendre als Centres Territorials del Banc de Sang i Teixits per cobrir les necessitats funcionals de la gestió de la transfusió.

Anàlogament, l'any 2012 es va portar a terme la implantació del programari TCS (Tissue, Cord Blood & Stem Cells) de l'empresa Mak-System al BST per donar cobertura funcional a l'Àrea de Cordó.

2. Objectiu

L'objectiu d'aquest plec és la contractació del **serveis de manteniment** i suport tècnic de les aplicacions eProgesa i TCS (Tissue Cord Blood & Stem Cells). El servei contractat ha de donar cobertura al manteniment de correctiu d'aquests aplicatius, així com el suport als usuaris claus formats.

Per les necessitats de funcionament del BST, cal donar cobertura de manteniment correctiu a aquest programari.

El proveïdor del servei de manteniment ha de poder resoldre les incidències derivades de l'ús dels aplicatius des del punt de vista de resolució d'errors (manteniment correctiu).

El contracte inclou el servei de **manteniment** dels següents elements:

- Aplicació eProgesa versió 5.0.3 (S1-2015) implantada al Banc de Sang i Teixits així com als Centres Territorials del BST. Principals funcionalitats que inclou l'aplicatiu:
 - Programació de campanyes de donació
 - Gestió del personal de campanya de donació, així com de l'equipament i els consumibles
 - Gestió de la convocatòria dels donants
 - Gestió de comunicació amb els donants
 - Gestió de campanyes mòbils de donació
 - Gestió de donants
 - Gestió de donacions
 - Centre de producció centralitzat
 - Mòdul de preparació de components incloent la gestió de documentació tècnica dels processos
 - Etiquetatge dels components sanguinis
 - Gestió de l'inventari de productes

- Gestió de la qualitat dels productes
 - Gestió de les proves de laboratori per donants i donacions
 - Gestió de quarantenes per productes sanguinis
 - Gestió d'inventari de productes acabats
 - Gestió de qualitat de productes acabats
 - Control de distribució de productes a centres de fraccionament
 - Gestió d'enviament i lliurament de productes als centres de transfusió
 - Gestió de vigilància i traçabilitat de productes sanguinis
 - Gestió de protocols autòlegs de transfusió
 - Gestió de la transfusió de pacients
 - Gestió de SOP's (Standart Operating Procedures)
- Aplicació TCS implantada al Banc de Sang i Teixits. L'aplicació T.C.S. està dissenyada per gestionar el procés de sang de cordó umbilical. L'aplicació inclou la gestió dels donants, el registre dels teixits, i tots els elements inclosos en el processament. També permet gestionar l'inventari dels diferents teixits així com la gestió de caducitats i ubicacions dels mateixos.
- L'aplicació T.C.S. fa servir tecnologia web i arquitectura per nivells que permet l'accés a la informació i processos en qualsevol moment i des de qualsevol ubicació. Mitjançant protocols de comunicació estàndards, TCS permet la integració amb aplicacions existents i dispositius de laboratori. Les principals funcionalitats que cobreix l'aplicatiu son:
- Registre de donant i donació
 - Recol·lecció de cèl·lules
 - Control del procés productiu
 - Etiquetatge
 - Gestió del donants
 - Gestió d'incidents adversos
 - Alliberament de productes acabats
 - Gestió d'inventari
 - Distribució de cèl·lules
 - Seguiment del procés de transplantament
 - Gestió de reaccions adverses
 - Gestió de comandes on-line
 - Processos estadístics
 - Integració amb el laboratori
- Interface Robot etiquetatge SATO-Middleware-eProgesa.
- L'adjudicatari del contracte de manteniment haurà de donar resposta a les incidències de manteniment correctiu del procés d'integració de l'etiquetatge de components sanguinis amb el robot d'etiquetatge dissenyat per aquesta tasca.

- Interface missatgeria Petició electrònica SAP-ARGOS-eProgesa i SAP Hospital de Sant Pau – eProgesa.

El programari eProgesa està integrat amb els hospitals del Sistema Sanitari Integral d'Utilització Pública (SISCAT) a través de una interfície de comunicació per la integració de les peticions electròniques de components sanguinis. El responsable del manteniment del sistema haurà de donar cobertura al manteniment correctiu d'aquesta interfície de comunicació, eProgesa mòdul pacients, per assegurar el funcionament del procés de petició de components sanguinis.

- Llicència i manteniment dels següents centres/sites d'eProgesa:

Códe	Description	Address	Donor module	Patient Module
0003	BANC DE SANG I TEIXITS		X	
0006	BST BADALONA	H. Germans Trias i Pujol, Badalona	X	X
0007	BST GIRONA	H. Josep Trueta, Girona	X	X
0008	BST BELLVITGE	H. Bellvitge	X	X
0009	BST TARRAGONA	H. Joan XXIII, Tarragona	X	X
0010	BST MUTUA DE TERRASSA	H. Mútua de Terrassa	X	X
0011	BST LLEIDA	H. Arnau de Vilanova, Lleida	X	X
0012	BST H. DE REUS	H. Sant Joan, Reus	X	X
0013	BANC DE LLET MATERNA_MAMA		X	
0014	BST VALL D'HEBRON	H. Vall d'Hebron	X	X
0015	HOSPITAL VERGE DE LA CINTA (TORTOSA)	H. Verge de la Cinta, Tortosa	X	X
0016	H. SANTA CATERINA	H. Santa Caterina, Girona	X	X
0017	BST-ESPITAU VAL ARAN	H. Vielha		X
0018	PIUS HOSPITAL DE VALLS	H. Pius de Valls		X
0078	BST VILADECANS	H. Viladecans	X	X
9999	BST SANT PAU	H. Sant Pau	X	X
0019	SANT JOAN DE DEU - MANRESA	H. Sant Joan de Déu, Manresa (Fundació Althaia)	X	X
0020	H. S.PAU I STA.TECLA (TARRAGONA)	H. S.Pau i Sta.Tecla (Tarragona)		X
0021	H. VENDRELL (LAB.STA.TECLA)	H. Vendrell		X
0022	H. COMARCAL AMPOSTA	H. Comarcal Amposta		X
0023	H. DE Cerdanya	H. De Cerdanya		X
0024	SANT JOAN DE DEU ESPLUGUES	H. Sant Joan de Déu, Esplugues	X	X
0013	BANC DE LLET MATERNA_MAMA		X	
0005	CLINIC		X	

➤ Les integracions que s'han de mantenir son les següents:

Code	Description	Type
0000100101	H. GENERAL V.H. (SCS)	Interface with SAP
0000100105	H. UNIVERSITARI DE BELLVITGE	Interface with SAP
0000100110	H. DE VILADECANS	Interface with SAP
0000100125	H. GERMANS TRIES I PUJOL (SCS)	Interface with SAP
0000100150	H. JOSEP TRUETA	Interface with SAP
0000100160	H. ARNAU DE VILANOVA	Interface with SAP
0000100170	H. UNIV.JOAN XXIII	Interface with SAP
0000100399	H. MUTUA TERRASSA	Interface with SAP
0000100539	H. STA.CATERINA	Interface with SAP
0000100401	H. TORTOSA VERGE DE LA CINTA	Interface with SAP
0000100507	H. PIUS DE VALLS	Interface with SAP
0000100814	ARAN SALUT SERIC.ASSIST.INTEGRAT	Interface with SAP
0000999999	SANT PAU	Interface with SAP
9101	Analitzador Donants (BST)	Lab device
9401	Analitzador Pacients (BST)	Lab device
9050	Analitzador Donants (BST)	Lab device
9408	Analitzador Pacients (BST)	Lab device
9555	Analitzador Donants (BST)	Lab device
9405	Analitzador Pacients (BST)	Lab device
n/a	Reveos (BST)	Fractionation machine
9888	Analitzador LST Donants (BST)	Lab device
9407	Analitzador LST Pacients (BST)	Lab device
9030	Analitzador Donants (BST)	Lab device
9403	Analitzador Pacients (BST)	Lab device
9111	Analitzador Donants (BST)	Lab device
9404	Analitzador Pacients (BST)	Lab device
9556	Analitzador Inmumo (BST)	Lab device
9667	Analitzador Donants (BST)	Lab device
9406	Analitzador Pacients (BST)	Lab device
9100	Analitzador Donants (BST)	Lab device
9402	Analitzador Pacients (BST)	Lab device
9003	Analitzador (BST)	Lab device
9009	Analitzador (Girona)	Lab device
9012	Analitzador (H. Vall D´Hebron)	Lab device
9007	Analitzador (Lleida)	Lab device
9005	Analitzador (Reus)	Lab device
9014	Analitzador (H. Sta. Caterina)	Lab device
9002	Analitzador (H. Sant Pau)	Lab device
9008	Analitzador (Tarragona)	Lab device
9015	Analitzador (H. Tortosa)	Lab device
9013	Analitzador (Mutua de Tarrasa)	Lab device
9004	Analitzador (H. Badalona)	Lab device
9006	Analitzador (H. Bellvitge)	Lab device
	H. Clinic interface	ctpcesde_d interface
9040	INTERFAZ CUARENTENA	

3. Nivell de servei

Suport i manteniment del software (eProgesa / TCS).

El BST utilitza el programari i en virtut del contracte de Manteniment i Suport de Software reben assistència del proveïdor per al suport de nivell tres per atendre la sol·licitud de manteniment presentada. Aquesta secció proporciona informació sobre els programes de suport per la versió de software utilitzada en producció i permet identificar ràpidament la informació útil que pot necessitar al usar el software.

El apartat descriu com contactar el suport, enviar una sol·licitud i proporcionar detalls sobre les propostes de suport y altra informació valuosa per ajudar a impulsar la disponibilitat del producte para satisfer les necessitats.

Seguint el procés que es descriu a continuació, el equip de suport del proveïdor administra la resolució de defectes del software, el suport HelpDesk, la propagació de pegats de manteniment en entorns (TEST, VAL, PROD) i altres serveis.

Aquests serveis es proporcionen de forma remota mitjançant la connectivitat VPN.

Com contactar al departament de Suport i Manteniment

Es requereix que totes les sol·licituds de manteniment i suport s'enviïn via el portal de manteniment sempre i quan s'acceptin peticions en idioma Español, inclús si es van proporcionar prèviament a través del telèfon.

Descripció del servei

Les activitats de suport i manteniment de ePROGESA / TCS abasten els següents serveis:

- Creació de petició via el portal per ajudar els super usuaris en l'ús de les aplicacions amb assistència telefònica (HelpDesk).
- Recerca de possibles defectes de programari basats en evidències detallades proporcionades pel BST.
- Lliurament de les revisions crítiques i / o pegats de manteniment per a proves (TEST) i validació (VAL.).
- Lliurament de solucions crítiques o pegats de manteniment en l'entorn de producció (PROD.), una vegada que el BST hagi validat el funcionament segons els nostres procediments.
- Suport de problemes d'interfície en el costat del programari del proveïdor.
- Suport tècnic en relació amb el programari.
- Sol·licitud de documentació estàndard i sol·licitud de correcció de documentació.
- Rebre i enviar peticions de servei (que no estan cobertes pel contracte de suport i manteniment) relacionades amb millores, instal·lació de programari, TI, còpia de seguretat i activitats auxiliars), subjectes a valoracions no cobertes per aquest contracte de manteniment.

Les activitats de suport i manteniment de ePROGESA/TCS no inclouen els següents serveis:

- Suport en la configuració de programari
- Millores o desenvolupaments de programari.

- Instal·lació de l'entorn, instal·lació de programari fora d'arranjaments crítics o pegats de manteniment.
- Modificacions del contingut de la base de dades.
- Etiquetes personalitzades, informes o ús del magatzem de dades.
- Canvi de la interfície del programari per admetre canvis en el dispositiu o un altre programari interconnectat.
- Problemes relacionats o problemes de programari derivats del maquinari, la xarxa, l'electricitat, els perifèrics, la còpia de seguretat, el producte de tercers o altres fonts.
- Problemes de programari resultants de la configuració de l'aplicació, informes o canvis en l'etiqueta, canvis en l'entorn de l'aplicació.
- Proves de compatibilitat amb la nova versió de productes de tercers, inclosos els dispositius auxiliars.
- No es farà cap desenvolupament sobre la versió actual d'eProgesa (applet JAVA) degut a que és molt antiga. En el cas que el BST ho requereixi hauria de migrar de versió.

El manteniment i suport de eProgesa i TCS assumeix que el BST compleix amb els requisits que es descriuen a continuació:

- Ús del programari d'acord al descrit en els punts anteriors.
- Les integracions son responsabilitat del proveïdor tant la instal·lació com configuració, així com la seva corresponent llicència.
- El BST no realitzarà cap dany, alteració, modificació, canvi de programari, configuració de programari, canvi d'instal·lació i configuració del programari o integracions, canvi en el disseny i contingut de la base de dades (fora de les funcionalitats de programari proporcionades pel proveïdor).
- Els equips del Client, inclosos els dispositius, perifèrics, components de xarxa, còpies de seguretat, servidors, etc. no són responsables directament o indirectament del problema del programari.
- Els equips, programari o dispositius estan interconnectats amb l'aprovació del proveïdor i la interfície adequada del programari amb les dades en el format i contingut que espera ePROGESA / TCS.
- El BST no està executant altres aplicacions o processos similars utilitzant qualsevol dels components d'entrada de producció ePROGESA.
- Maksystems no es farà responsable en el cas que Oracle faci canvis en la versió actual de Java.
- Aquest contracte de manteniment no inclou els serveis ni llicències en el cas d'un canvi de versió.

Copia de seguretat

El BST garanteix en tot moment, que s'hagi realitzat una còpia de seguretat completa i verificada de la base de dades i qualsevol altre component crític.

Connexió VPN

El manteniment i suport es realitza a través de la connexió VPN als diferents entorns de programari.

Nivell de serveis per a activitats de suport i manteniment.

El suport ha de ser de la següent manera: horaris d'assistència de l'oficina de 9 a.m. a 5 p.m. dilluns a divendres (dies laborables nacionals). Per problemes crítics fora d'horari es comunicarà per mail.

Punt de contacte designat per al BST (Suport de contacte clau)

Per a situacions crítiques, el BST proporcionarà un únic punt de contacte que ha d'estar registrat pel proveïdor.

Nivell de serveis per a activitats de suport i manteniment.

L'equip de suport i manteniment treballarà per establir el temps de resposta de nivell de servei estàndard (SLA) per a sol·licituds de defectes de programari potencials recentment rebudes respecte a la versió de programari en ús de producció. Un temps de resposta es defineix com el temps transcorregut entre la recepció d'una sol·licitud de defecte de programari de suport i manteniment del BST correctament documentada i el temps perquè l'equip de suport comenci la recerca.

S'emetrà un nombre de cas via el portal d'incidències, que es comunicarà al BST.

4. Cobertura del servei

Per les particularitats del servei, els tècnics desenvoluparan les tasques de manteniment correctiu dels aplicatius eProgesa i TCS a les oficines de l'empresa adjudicatària del servei.

El període de prestació del servei s'inicia l'1 de gener del 2024 (subjecte a la data de formalització del contracte) i finalitza el 31 de desembre del 2024 amb la possibilitat de pròrroga anual fins l'exercici 2028 inclòs.

No queda inclòs dins el contracte de manteniment els desplaçaments dels consultors de suport ni la formació.

5. Possibles actualitzacions del contracte

Aquest contracte pot tenir possibles actualitzacions amb un increment del cost de manteniment en el cas que:

- Incorporació de nous centres (sites) a la xarxa BST
- Desenvolupament de noves integracions amb el laboratori, SAP o directament amb autòmats
- Configuració de nous mòduls a eProgesa o TCS, que impliquin més manteniment.

6. Facturació del Contracte

Pel que fa a les factures, l'adjudicatari les haurà d'enviar al Departament de Comptabilitat del BST, Passeig Taulat, 116 (08005-Barcelona).

La facturació del contracte de manteniment es podrà iniciar una vegada formalitzat aquest plec i podrà ser mensual.

7. Obligacions de l'adjudicatari

Cal acceptar els requeriments exposats en el present plec de prescripcions tècniques per tal d'optar a la prestació del servei.

El contractista, sense l'autorització expressa del BST, no podrà cedir o subcontractar, les prestacions de servei detallades en el present plec de condicions tècniques.

8. Presentació de la oferta

El licitador podrà adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès, com annexes, no obstant haurà de presentar uns continguts mínims que s'hauran d'estructurar de la forma següent:

- Plantejament general del servei. Visió general del servei de manteniment i acatament de totes les condicions especificades en el present plec.
- Abast i enfocament de la solució proposada. Detall tècnic i organitzatiu de la proposta de servei. Cal desenvolupar la proposta de servei plantejada per part del contractista. Ha d'incloure com a mínim:
 - Dimensionament de l'equip de treball (assignació de recursos) i dedicació proposada
 - Organització del servei
 - Fases o etapes del servei