



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ AEGERUS NG, DE LES RESIDÈNCIES DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

EXPEDIENT CSI2023110S

(IMP-SC-006)

Índex

1. Introducció	3
2. Abast del Servei	3
3. Detall del Servei	3
4. Termini del Servei	4

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de suport i manteniment del sistema de gestió Aegerus NG, de les Residències del Consorci Sanitari Integral per un termini de 3 anys a partir de l'adjudicació, finalitzant en tot cas a 31/12/2026.

2. Abast del Servei

El servei estarà a disposició del següents centres:

- Residència Companys Socials
- Residència Francisco Padilla

La contractació del servei garantirà els següent serveis:

- Base de dades exclusiva per a cada centre
- Llicència per usuaris il·limitats
- Manteniment correctiu (correcció d'errors del programari)
- Manteniment evolutiu (dret a noves versions i revisions)
- Hostatge ASP
- Còpies de seguretat a càrrec del licitador
- Suport tècnic

3. Detall del Servei

El licitador està obligat a prestar el servei d'assistència tècnica del manteniment seguint les condicions següents:

- Comunicació i avis telefònic
- Registre de les intervencions realitzades
- Informe detallat de la resolució del problema i accions preventives
- Determinació d'elements crítics

El licitador haurà de definir una proposta de calendari per portar a terme el manteniment, que haurà de ser coordinat amb els responsables del sistema.

El licitador haurà de definir els terminis per a la resolució de les incidències, segons les prioritats:

Prioritat	Descripció	Valoració	Resolució
1. Prioritat Molt Crítica	El sistema no està disponible. L'usuari no pot portar a terme les seves funcions	1h	4h
2. Prioritat Crítica	El rendiment del sistema o aplicació es troba degradat però existeix alternativa	1h	8h

	per a l'usuari		
3. Prioritat Mitja	L'usuari considera la sol·licitud com una millora o pot resoldre el problema que no l'impedeix seguir treballant	6h	40h
4. Prioritat Baixa	Millores poc importants per al usuari	8h	80h
5. Prioritat Molt Baixa	Tasques perfectives que no aportaran gran valor a l'usuari	12h	Segons disponibilitat

El licitador es farà càrrec de totes les despeses derivades o relacionades amb la realització del manteniment, incloent entre d'altres:

- Consum del material
- Serveis d'internet
- Formació interna

El licitador ha d'oferir un únic contacte per totes les circumstàncies que puguin sorgir durant la vigència del contracte de manteniment.

El licitador ha de proporcionar, telèfon i correu de contacte, així com horari d'atenció en el que es proporciona el servei.

L'horari de servei serà tots els dies laborables segons el calendari oficial de Catalunya, de dilluns a divendres, de 08:30 a 18:00h.

4. Termini del Servei

El contracte tindrà una vigència de 36 mesos, des del 01/01/2024 fins al 31/12/2026.