



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU, SERVEI CLOUD I SUPORT EVOLUTIU DE LA SOLUCIÓ DOCENTIS DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

EXPEDIENT CSI2023117S

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 manteniment correctiu, servei Cloud i suport evolutiu de la solució Docentis del Consorci Sanitari Integral per un termini de 1 any a partir de l'adjudicació, finalitzant en tot cas el 31/12/2024.

2. Abast del Servei

La contractació d'aquests serveis garantirà al CSI, l'accés als següents serveis de la solució Docentis :

- Accés a les noves funcionalitats que s'alliberin del producte i que s'incorporin com a estàndard a la solució.
- Accés als servis packs de correcció d'errors
- Servei de suport a consultes, dubtes i incidències (atenció, registre de la sol·licitud, escalat, resolució, notificació a implicats i tancament de la sol·licitud de servei).

3. Detall del Servei

El licitador ha d'oferir un únic contacte per totes les circumstàncies que puguin sorgir durant la vigència del contracte de manteniment, que vetllarà per la bona execució del servei i que es responsabilitzarà de remetre un informe del estat del sistema.

El licitador ha de proporcionar, telèfon i correu de contacte, , i haurà d'oferir atenció tots els dies laborables, de dilluns a dijous, de 09:00h a 18:00h, divendres de 08:00h a 15:00h. També ha de detallar una matriu dels diferents nivells de suport, en cas de que es produeixi algun problema greu.

El licitador haurà de detallar les tasques i activitats a realitzar en cadascú dels serveis identificats a l'abast del servei.

El licitador haurà d'explicitar els compromisos a assolir en la resolució dels serveis:

- Anàlisi i planificació dels correctius
- Terminis de lliurament
- Pla de qualitat dels treballs
- Documentació a lliurar

Així mateix, el licitador haurà d'explicar el funcionament del servei:

- Procediment d'obertura de les peticions o incidències.
- Mètode de qualificació de les peticions o incidències.
- Matriu de qualificació, nivell de prioritat i temps de resposta i resolució de les incidències.
- Mètode de resolució d'una incidència.

- Indicadors de seguiment del servei (compliment de lliurament en terminis, i compliment de la qualitat)
- Procediment de revisió, proves i validació de la seva resolució.

El lloc de prestació del servei es farà d'acord les següents condicions:

- Presència física del personal del licitador a les instal·lacions del CSI quan el client així ho requereixi. Per exemple en el cas de: requeriments específics, reunions, incidències que requereixin la presència física al CSI.
- Suport no presencial a les instal·lacions del licitador, per als diferents tipus de manteniment.

Caldrà anomenar l'equip i persones responsables del servei, amb capacitat de decisió per resoldre qualsevol situació que es produeixi. El personal assignat pel licitador es dotarà dels mitjans necessaris per a poder accedir de forma remota al sistema del CSI.

4. Termini del Servei

El contracte tindrà una vigència d'1 any a partir de la data de formalització del mateix, finalitzant en tot cas a 31/12/2024, i essent possible prorrogar-lo dues anualitats més, d'acord amb l'establert al quadre de característiques específiques.