



**CONSORCI
HOSPITALARI
DE VIC**



**Fundació Hospital
de la Santa Creu de Vic**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ
MITJANÇANT ACORD MARC AMB UN ÚNIC ADJUDICATARI PER AL
SUBMINISTRAMENT D'UN SISTEMA DE GESTIÓ DE TORNS PER A
L'ACTIVITAT DE PACIENTS AMBULATORIS I EL MANTENIMENT DEL
MATEIX PER AL CONSORCI HOSPITALARI DE VIC I LA FUNDACIÓ
HOSPITAL DE LA SANTA CREU DE VIC.**

Expedient CHV 06/24 AM-NH

Taula de contingut

1. Introducció.....	3
2. Abast	3
2.1. Entorn tecnològic dels CHV / FHSC	4
2.2. Relació d'equipament a subministrar	4
2.3. Necessitats tècniques software	5
2.4. Necessitats tècniques hardware	5
3. Gestió integral i manteniment tècnic.....	5
4. Nivells de servei requerit.....	5
5. Acreditacions exigides.....	6
6. Assessorament i coordinació	7
7. Lliurables durant l'execució del projecte	7
8. Contingut del sobre B	7

1. Introducció

El present document té com a objecte descriure els requeriments tècnics necessaris per al subministrament d'un sistema de gestió de torns per a l'activitat de pacients ambulatoris que permeti de manera centralitzada les esperes als diferents centres de les 2 organitzacions: Consorci Hospitalari de Vic (CHV) i Fundació Hospital Santa Creu de VIC (FHSC).

2. Abast

Dotació d'un sistema de gestió de torns per a l'activitat de pacients ambulatoris que permetrà:

- ✓ Millorar els temps d'espera en la circulació dels pacients en els diferents àmbits ambulatoris.
- ✓ Millorar la informació rebuda per el pacient en el que fa a la situació de la seva espera.
- ✓ Proporcionar més informació a les organitzacions contractants per a la gestió dels seus recursos.
- ✓ Posar a disposició dels professionals sanitaris més informació i capacitat d'actuació sobre els pacients assignats.

El contracte inclou el subministrament i manteniment de tot el software, hardware i serveis necessaris per al funcionament de la solució.

Subministrament i serveis

- ✓ Llicències del sistema de torns.
- ✓ Serveis de gestió de projecte, coordinació tècnica i assessorament per a la gestió inicial dels serveis .
- ✓ Serveis de subministrament, enviament i instal·lació de l'equipament.
- ✓ Instal·lació i configuració de la solució software en els servidors del CHV que seran els que allotjaran l' entorn d'execució de la solució.
- ✓ Serveis d'integració amb el HIS (Sistema d'informació Hospitalari) i estació clínica dels CHV i FHSC (SICHV / SICREU). Mateix sistema per tots dos, però amb Bases de Dades separades.
- ✓ Serveis de configuració i posada en marxa de la solució de gestió de torns.
- ✓ Suport in situ a l'arrancada i formació a diferents perfils d'usuaris per part dels implantadors.

La instal·lació del cablejat de xarxa i alimentació requerida per l'equipament serà proporcionada pel CHV / FHSC.

Manteniment

Servei de manteniment preventiu i correctiu per las Hardware, Software i Integracions incloses el present document per un període de 1 any (12 mesos) des de la posada en producció del sistema.

Requeriments funcionals

S'enumeren els diferents aspectes necessaris per a la correcta implantació del sistema de gestió de torns d'activitat de pacients ambulatoris:

- ✓ Entorn tecnològic dels CHV / FHSC.
- ✓ Relació de l'equipament a subministrar.
- ✓ Necessitats tècniques software.
- ✓ Necessitats tècniques hardware.

2.1. Entorn tecnològic dels CHV / FHSC

- ✓ El CHV proporcionarà els servidors virtuals (Vmware) necessaris per al funcionament del sistema, juntament amb les llicències de sistema operatiu i Base de dades necessaris. Qualsevol altra llicència necessària serà subministrada per l'empresa adjudicatària.
- ✓ Els licitadors hauran d'especificar els requeriments necessaris a nivell de servidor, sistema operatiu d'aquest i Base de dades. Es valorarà la possibilitat d'utilitzar la BD Oracle corporativa dels CHV / FHSC.
- ✓ S'inclourà en l'abast del projecte els treballs d'integració amb el HIS dels CHV / FHSC. La tecnologia a utilitzar i detalls d'integració s'hauran de consensuar amb l'equip de Sistemes i TIC dels CHV / FHSC. En qualsevol cas s'utilitzaran Webservices, i es valorarà la possibilitat d'utilitzar al màxim els existents en la integració de la solució existent actualment (Qmatic).

2.2. Relació d'equipament a subministrar

En l'**Annex 1. Relació d'equipament a subministrar**, es detalla la localització i la quantitat dels diferents equips que serà necessari subministrar per a cobrir les necessitats dels CHV / FHSC esmentades en el present document.

2.3. Necessitats tècniques software

En l'**Annex 2. Necessitats tècniques software**, es detallen en profunditat els diferents requeriments i funcionalitats que haurà de complir el software.

Es valorarà que el sistema de gestió de torns sigui compatible amb el sistema de cartelleria digital Anblick®, desplegat i en funcionament en el Consorci Hospitalari de Vic. Per poder-ho valorar es requerirà **certificació oficial del fabricant de software Anblick®**.

2.4. Necessitats tècniques hardware

Para que la gestió de torns s'executi de forma exitosa, l'equipament haurà de complir amb els requeriments recollits en l'**Annex 3. Necessitats tècniques hardware**.

3. Gestió integral i manteniment tècnic

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de prestar un servei de manteniment preventiu i un correctiu de hardware i software per un període d'1 any (12 mesos) des de la recepció de la finalització del projecte.

Les incidències seran reportades pel personal tècnic dels CHV / FHSC al personal de suport de l'empresa adjudicada.

Manteniment preventiu

El manteniment **preventiu** haurà de contemplar 1 revisió tècnica anual per a realitzar tasques de manteniment i serà planificada prèviament amb els CHV / FHSC.

Manteniment correctiu

El manteniment **correctiu** s'aplicarà per a detectar i solucionar les possibles avaries o anomalies que impedeixin el correcte funcionament del software i/o de l'equipament, així com les seves configuracions.

4. Nivells de servei requerit

L'empresa adjudicada subscriurà els compromisos subjacents als acords de nivell de servei que s'estableixen en la següent taula en funció del tipus de sol·licitud:

TIPUS DE SOL·LICITUD DE SERVEI	ACORD DE NIVELL DE SERVEI	REQUERIT
Manteniment tècnic	Temps de resposta màxim	1 hora
	Temps de resolució màxim Incidències greus	24 hores
	Temps de resolució màxim	48 hores

	Resta d'incidències	
--	---------------------	--

- ✓ S'entén com a temps de resposta, el temps transcorregut entre l'avís de la incidència o sol·licitud per part dels CHV / FHSC i la primera resposta per part de l'empresa adjudicada.
- ✓ S'entén com a temps de resolució, el temps transcorregut entre l'avís de la incidència o sol·licitud per part dels CHV / FHSC i la completa resolució de la incidència (o sol·licitud).
- ✓ S'entén per incidència greu quan aquesta deixa sense servei a tots els aparells d'una o més sales d'espera.

El tipus de suport requerit serà remot, telefònic i proporcionat en horari laboral DL-DV de 8:00 a 20:00 hores, en el que es procedirà a la recollida de incidències, resolució de incidències, lliurament de solucions, solució de dubtes, i formació de noves funcionalitats si fos el cas.

Es detallen els requeriments del servei de manteniment en l'**Annex 4. Necessitats de suport**.

5. Acreditacions exigides

Indiquem a continuació les acreditacions requerides:

Documentació tècnica del projecte (projecte i certificacions):

- ✓ Els licitadors hauran de tenir les següents certificacions o equivalents vigents:
 - UNE EN ISO 9001: Sistema de gestió de qualitat
 - UNE EN ISO 14001: Sistemes de gestió mediambiental
 - UNE EN ISO/IEC 27001: Tecnologia de la Informació - Sistemes de gestió de la seguretat de la informació.
 - UNE EN ISO/IEC 15504: Determinació de la capacitat de millora del procés de SW.
 - UNE EN ISO 20000: Tecnologia de la informació - Gestió del servei.
- ✓ Al menys un tècnic de l'equip de treball haurà d'estar certificat en HL7.
- ✓ Al menys 3 tècnics dels que prestaran el servei de manteniment del sistema hauran d'estar certificats en ITIL V.3..

Aquests dos darrers ítems hauran d'acreditar-se mitjançant certificació d'entitat legalment autoritzada.

6. Assessorament i coordinació

Els CHV / FHSC nomenaran un responsable de Projecte, que serà l'interlocutor responsable de tots els aspectes relatius a aquest projecte, tals com validacions, conformitats/no conformitats. Així mateix, l'empresa adjudicada nomenarà un responsable de projecte amb funcions complementàries.

7. Lliurables durant l'execució del projecte

- ✓ Calendari i planificació del projecte
- ✓ Actes de reunions
- ✓ Informe de seguiment periòdic
- ✓ Especificació de requeriments
- ✓ Especificació funcional
- ✓ Diagrama d'arquitectura, disseny i requeriments tècnics
- ✓ Documentació de proves (plans de proves i resultats d'execució)
- ✓ Manuals d'usuari, administració i manteniment, guies.
- ✓ Pla de formació.

8. Contingut del sobre B

S'haurà d'aportar una memòria que detalli els següents punts:

1. Característiques del Hardware
2. Característiques del Software
3. Característiques del Manteniment
4. Proposta d'integració amb el HIS del CHV/FHSC