



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU DE LES L·LICÈNCIES DEL SOFTWARE EMED DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

EXPEDIENT CSI2023116S

(IMP-SC-006)

Índex

1. Introducció	3
2. Abast del Servei	3
3. Detall del Servei	3
3.1. Manteniment de llicències	3
3.2. Servei de Suport	3
3.3. Documentació tècnica.....	4
4. Termini del Servei	4

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de manteniment de les llicències del software eMed, per un termini de 1 any a partir de la data de formalització del contracte, finalitzant en tot cas a 31/12/2024.

2. Abast del Servei

El servei manteniment de les llicències inclou:

- Noves versions de les Solucions llicenciades, així com eines i procediments per upgrades.
- Actualitzacions tecnològiques per al suport de sistemes i bases de dades operatives.
- Suport a la gestió de canvis en les solucions així, com els canvis de configuració o actualitzacions de programari.

3. Detall del Servei

3.1. Manteniment de llicències

- Aquest manteniment ha d'incloure el següents serveis:
 - Actualització dels programes instal·lats, d'acord amb les disposicions vigents.
 - Documentació i posada al dia de la situació i contingut del software
 - Assistència telefònica per totes les consultes referents a la utilització del software instal·lat.
 - Assistència de tècnics d'aplicació per a la resolució de les possibles incidències del sistema.
 - Informació i actualització periòdica sobre les noves versions o revisions del producte.
 - Implantació de les actualitzacions e innovacions efectuades als programes.
 - Atenció als requeriments de recolzament tècnic que requereixin els usuari

4. Servei de Suport

Aquest servei ha d'incloure els suports de manteniment per part del licitador.

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.

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:

- Model organitzatiu
- Detall de l'equip tècnic dels serveis
- Condicions d'execució dels serveis
- Anàlisi i planificació dels evolutius
- Terminis de lliurament
- Pla de qualitat dels treballs
- Documentació a lliurar

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 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.

5. Documentació tècnica

El licitador aportarà documentació tècnica validada pel fabricant del software que acrediti la seva capacitat i coneixement sobre eMed per efectuar el manteniment.

6. Termini del Servei

El contracte tindrà una vigència d'1 any a partir de la data de formalització del contracte, finalitzant en tot cas a 31/12/2024.

No obstant, es contempla la possibilitat de prorrogar el contracte durant dues anualitats més, d'acord amb l'establert al quadre de característiques específiques.