



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DE LA RENOVACIÓ DEL MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ B+ DGTAL RECORD DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

EXPEDIENT CSI2024006S

(IMP-SC-006)

Índex

1. Introducció	3
2. Abast del Servei	3
3. Detall del Servei	3
3.3. Manteniment de llicències	3
3.4. Servei de Suport	3
4. Termini del Servei	4

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació de la renovació del manteniment de la solució B+ DGTAL RECORD del Consorci Sanitari Integral per l'any 2024 a partir de l'adjudicació, finalitzant en tot cas a 31/12/2024.

2. Abast del Servei

La contractació d'aquest servei, garantirà al CSI les intervencions necessàries dels següents serveis:

- Manteniment correctiu. El CSI tindrà accés als hotfixes alliberats.
- Manteniment evolutiu. El CSI podrà beneficiar-se de les millores del producte.
- Canvis normatius.
- Actualitzacions per canvis del sistema base.
- Descarrega del software.
- Accés a la plataforma de ticketing per donar d'alta les incidències de producte que siguin detectades.

3. Detall del Servei

3.3. 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 usuaris.

3.4. 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

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 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.

L'horari de servei serà tots els dies laborables, de dilluns a divendres, fins a les 18:00h.

4. Termini del Servei

El contracte tindrà una vigència per l'any 2024, a partir de l'adjudicació, finalitzant en tot cas a 31/12/2024.