

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT CORRECTIU DEL SOFTWARE MHDAng DEL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA

1 - SERVEI SOL·LICITAT:

L'objecte del contracte correspon a la realització del servei de suport i manteniment correctiu al software MHDAng del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.

El servei comprèn el suport i manteniment correctiu de la Tesis MHDAng, element que compona el software MHDA. Aquest software s'ha de contractar sota la modalitat de "Software as a Service" (SaaS) és a dir, el software com un servei.

2 - DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

L'adjudicatari designarà un o més interlocutors als quals se'ls encomanarà l'adequada coordinació amb el responsable definit per la Direcció Sistemes d'Informació i Comunicacions del HMar per a la concreció i actualització del pla de treball d'aquest servei, així com de les concretes intervencions de manteniment, del tipus que sigui, que s'haguessin d'efectuar.

Abast general del suport i manteniment durant el contracte

El manteniment correctiu i evolutiu de MHDAng, així com l'accés a les seves funcionalitats, que engloba la recollida, preparació, tramesa, avaluació i correcció d'errors referides a la tramesa de dades al CatSalut en la vessant de Medicació Hospitalària de Dispensació Ambulatoria així com per la seva facturació.

La correcció d'errors generats per la utilització del producte (manteniment correctiu) i errors deguts al mateix CatSalut,

Suport als usuaris finals en consultes en relació a l'operativa dels diferents productes relacionats.

Evolució dels productes per tal de que es puguin adaptar als canvis de requeriments que determini el CatSalut, sempre i quan aquests incloguin les mateixes funcions i àmbits del moment en que varen ser adquirits i no es requereixi d'un canvi de producte (tecnologia).

Utilització del MHDAng, que inclou:

- Accés a la solució allotjada al núvol de Nexus.
- Manteniment de la llicència (noves versions del producte i manteniment correctiu).
- Resolució d'incidències degudes tant als usuaris com al CatSalut.
- Aportació d'idees i noves funcionalitats evolutives, que seran prioritzades per comitè tècnic de Nexus, escoltant les necessitats dels diferents Hospitals.

Disposar d'una adreça e-mail i Call Center per l'atenció d'incidències de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00.

Formació complementària en la utilització del software.

3 - GARANTIA DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment de l'adjudicatari assegurarà la màxima protecció possible davant els danys que puguin ocasionar virus informàtics o altres contaminants al funcionament correcte del software adquirit. Així mateix l'adjudicatari haurà d'assegurar en la mesura dels seus coneixements, que el software lliurat està lliure de qualsevol tipus de virus, i que no incorpora programació o altres instruccions dissenyades per danyar, interferir ni afectar de manera adversa al propi software, als arxius de dades ni el propi hardware.

L'adjudicatari vetllarà pel correcte ús de del software sempre que no incideixi negativament en el funcionament permès del mateix.

4 - TEMPS DE RESPOSTA

Els temps de resposta estan basats en el grau crític del cas, definits a continuació:

Severitat 1: aplicació detinguda en producció, impactant la operació crítica del HMar.

Els casos de severitat 1 són emergències, i per tant seran reportades per telèfon.

El licitador haurà d'indicar en la seva proposta els telèfons de contacte del departament de suport tècnic en horari d'oficina i fora d'horari d'oficina.

El temps de resposta haurà de ser de com a màxim de 2 hores aproximadament.

Severitat 2: supòsits:

- Sistemes en producció malmeses o només executades parcialment.
- Problemes amb la instal·lació del producte.
- Degut a un problema, el producte no es pot utilitzar.
- Temes d'aplicació amb una data límit.

El temps de resposta haurà de ser de com a màxim de 4 hores aproximadament.

Severitat 3:

- Temes d'aplicació en general

El temps de resposta haurà de ser de com a màxim de 6 hores aproximadament.

Barcelona, a data de la signatura electrònica

Marta Carbonell Cobo
Director de Sistemes d'Informació i Comunicacions del CMPSB.