PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA VIEWPOINT DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

EXPEDIENT CSI2023120S

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 del sistema ViewPoint del Consorci Sanitari Integral per un termini de 3 anys, a partir de la data de d'inici d'execució del contracte, finalitzant en tot cas en data 31/12/2026.

2. Abast del Servei

La contractació del servei de manteniment garantirà al CSI, l'accés al servei de suport de l'adjudicatari per solucionar avaries, defectes o errors de programari del producte, així com poder assegurar l'actualització de les noves versions i millores que el fabricant posi a disposició dels seus clients.

L'objectiu principal és el d'assegurar que qualsevol mal funcionament de la plataforma es resolgui de forma efectiva i ràpida, per tal de no causar danys a les funcions implementades, i intervenir sobre els components software subministrats, per assegurar la seva adaptació als canvis de legislació vigents i implementar les noves funcionalitat o modificacions de les existents, amb la finalitat de mantenir el nivell de qualitat del producte i la seva actualització als estàndards tecnològiques actuals.

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,

El licitador haurà de proporcionar un telèfon i un correu de contracte, i haurà d'oferir un horari d'atenció tots els dies laborables, de dilluns a divendres, de 08:00 a 19:30h.

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 cadascun 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 serveis a realitzar
- 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:

- Presencia 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 i incidències que requereixin la presencia física al CSI.
- Suport no presencial a les instal·lacions del licitador, per als diferents tipus de manteniment.

Igualment, serà necessari 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 de 3 anys a partir de la data d'inici d'execució del del mateix, finalitzant en tot cas en data 31/12/2026.