

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA BOSSA D'HORES PELS SERVEIS PROFESSIONALS PER AL MANTENIMENT DEL SOFTWARE INTERGRHO DEL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA

1 - SERVEI SOL·LICITAT:

L'objecte del contracte consisteix en la contractació de 183 hores pels serveis professionals en relació a l'assistència tècnica, assessorament, programació i consultoria necessària pel funcionament i actualització dels mòduls i utilitats del software Integrho del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.

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 de Recursos Humans del Parc de Salut Mar 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

Assessorament i col·laboració en la implementació de possibles millores i redisseny de processos.

Suport tècnic en la planificació i actualització de versions de software Integrho.

Assessorament i suport tècnic en la posada en marxa de funcionalitats del producte no utilitzades encara pel Parc de Salut Mar.

Col·laboració en la resolució d'eventuals problemes.

Jornades de col·laboració i seminaris tècnics a mida.

Disposar d'una adreça e-mail i Call Center per l'atenció d'incidències de dilluns a dijous de 8:30 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 de dilluns a dijous i de 8:30 a 14:00 divendres.

Formació complementària en la utilització del software.

Les dietes i desplaçaments estaran incloses.

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 PSMar.

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 malmesos 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.