

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**MANTENIMENT DE LA SOLUCIÓ INVOX
MEDICAL DE RECONeixEMENT I DICTAT
DE VEU PER AL CONSORCI SANITARI
INTEGRAL**

CSI2024032S

Índex

1. Introducció	3
2. Abast del Servei	3

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació del manteniment de la solució INVOX MEDICAL de reconeixement de veu per al dictat automàtic d'informes mèdics, que el Consorci Sanitari Integral (en endavant CSI) ja té implantat per al departament de Diagnòstic per la Imatge, amb una durada d'un any.

2. Abast del Servei

2.1. DADES ACTUALS

El CSI disposa de 5 llicències concurrents i amb 14 micròfons Olympus RM4010P i diccionaris associats.

Els licitadors, per confirmar el correcte manteniment d'aquest software, hauran de proporcionar un certificat conforme són desenvolupadors i propietaris de la solució, i, per tant, podent assegurar i garantir la seva gestió. La no presentació d'aquest document implicarà l'exclusió del licitador.

2.2. SUPORT TÈCNIC

El contracte de manteniment, ha de garantir el bon funcionament i continuïtat de tot el sistema de reconeixement i dictat de veu, incloent software amb les seves actualitzacions i millores, sempre d'acord amb les especificacions dels fabricants i normatives vigents.

També ha d'incloure el suport tècnic. L'SLA de mínima compliment en el cas de que els usuaris del CSI no puguin utilitzar el software implica un temps de resposta de 30min i de resolució de 24h, 8x5 divendres fins a les 14:30h.

En compliment del SLA, l'adjudicatari haurà de proporcionar sota petició del CSI informes sobre:

- Incidències obertes i situació de les mateixes
- Incidències resoltes, relacionades o no amb el SLA
- Temps de resolució de les incidències

El licitador haurà d'habilitar un mitjà de connexió telemàtic als diferents equips finals en el CSI per poder-se connectar remotament i donar solució a les possibles incidències.

Si el software quedés obsolet ha de reemplaçar-se per algun de similar o majors característiques, que faci les mateixes funcions, sense penalització en el cost.

La solució, a més, haurà d'anar adaptant-se als nous sistemes operatius i tecnologies del mercat, renovant-ne la instal·lació sense cost afegit mentre el contracte de manteniment estigui vigent.

2.3. CONTACTE TÈCNIC

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 la matriu d'escalat, en cas de que es produeixi algun problema greu.