

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**Servei de manteniment i suport del sistema informàtic de transfusions i
teràpia cel·lular Hematos del Centre de Diagnòstic Biomèdic de l'Hospital
Clínic de Barcelona**

EXP: 2024-45

1.- OBJECTE DEL CONTRATE:

L'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA (**HCB**) i en concret els seus laboratoris englobats dintre del CENTRE DE DIAGNÒSTIC BIOMÈDIC (**CDB**) té com a objectiu la contractació del servei de manteniment de totes les llicències del sistema HEMATOS IIG (**Hematos**). Aquest sistema dóna suport a la totalitat dels processos del Servei de Transfusions de l'HCB (a les seus Villarroel, Maternitat i Plató) així com als processos relacionats amb Teràpia Cel·lular en diferents àmbits (Progenitors Hematopoètics, Immunoteràpia CART, etc).

La voluntat del CDB és la contractació d'una empresa proveïdora de serveis que sigui responsable del correcte funcionament de l'aplicació, de les seves integracions tant amb altres sistemes com amb els analitzadors i, addicionalment, la mantingui actualitzada a les últimes versions del producte i respongui davant de les incidències que puguin sorgir en el sistema durant la seva operativa.

La contractació del servei serà per 24 mesos amb possibilitat de pròrroga de fins a 24 mesos addicionals.

2.- OBJECTIUS DEL CONTRACTE I MODEL DEL SERVEI

Els objectius fonamentals que el CDB vol aconseguir amb aquest servei són els següents:

- a. **Garantir la qualitat del servei.** El CDB té com a objectiu que la proveïdora adjudicatària tingui la capacitat i coneixement necessari per alinear la qualitat del servei proporcionat amb els objectius de qualitat que esperen els usuaris d'un servei tan crític com el que es licita.
- b. **Aconseguir millores en els procediments operatius del servei de manteniment.** Aquesta etapa ha de marcar uns mètodes de treball ordenats i documentats, i per uns mètodes d'escalat d'incidències clar i operatiu.
- c. **Garantir la transferència de coneixement.** En tot moment s'ha de garantir que les intervencions sobre el sistema i els canvis de versió estiguin documentats pel proveïdor i siguin transmesos al personal de l'HCB.

A la seva oferta, la licitadora haurà de descriure com acompliran aquests objectius amb el servei ofert.

2.1.1 Pautes per a la proposta del Model de Servei

La licitadora haurà de proposar un model de funcionament operatiu del servei ofert a tots els seus àmbits. Aquest model, però, haurà de complir unes pautes bàsiques / requeriments descrits en aquest apartat i que la proveïdora haurà **necessàriament** de seguir:

- **Model de relació amb el CDB i e l'HCB:**

El servei de manteniment ofert s'engloba dintre d'una estructura organitzativa complexa com és la de l'HCB. Així mateix, l'HCB té un model organitzatiu basat en Instituts i Centres. Cada Institut és una gran unitat pel diagnòstic i tractament de grups homogenis de pacients, tenint cadascuna d'aquestes unitats un alt grau d'independència de gestió. En el cas dels Centres són grans unitats dedicades al diagnòstic i, concretament en el cas del CDB, a les anàlisis clíniques en el seu sentit més ampli, conservant la mateixa idea d'independència de gestió que conceptualitzen els Instituts.

Addicionalment a l'estructura basada en Instituts i Centres, existeixen una sèrie de Direccions Comunes que formen els òrgans de govern de l'HCB i s'encarreguen del lideratge de les funcions transversals de la institució. Aquest és el cas de la Direcció de Sistemes d' Informació.

El model de manteniment actual passa per la interacció i coordinació de tasques amb els següents equips:

- *Coordinació de Sistemes d'Informació del CDB (CSI-CDB):* Aquest equip de quatre persones dintre de l'estructura del CDB s'encarrega al seu horari de servei (Dilluns - Divendres en horari d'oficina) de mantenir funcionalment els sistemes, amb el suport dels proveïdors actuals del servei, rebre incidències i escalar-les si les poden resoldre, així com del desenvolupament i coordinació dels nous projectes informàtics del CDB.

Addicionalment, existeixen una sèrie d'Usuaris Mestre participants a la implantació i manteniment dels sistemes d'informació, que presten suport funcional en el desenvolupament de les activitats d'aquest equip.

- *Sistemes d'Informació de l'HCB (SI-HCB):* A efectes exclusius del servei que ens ocupa, Hematos es troba dintre del centre de procés de dades del propi HCB, integrant en el sistema de virtualització de l'Hospital basat en tecnologia VMware. Aquest departament recull les incidències i les canalitza als proveïdors la resta de la franja horària no coberta pel CSI-CDB, administra i manté els servidors a la infraestructura de l'HCB (SO, BDD, Comunicacions, etc) i vetlla per la seguretat física i lògica de les dades de l'HCB.

- **Model de producció del servei:**

La licitadora haurà de descriure el model de producció proposat pel servei, descrivint en tot moment com es resoldran els següents punts imprescindibles:

- Punt d'entrada de l'activitat: En qualsevol model el punt de captació de les incidències haurà de ser únic, essent a partir d'aquest punt cap a on es canalitzi la seva resolució. Les persones potencials que reporten aquestes incidències (CSI-CDB, SI-HCB o Usuaris mestre) tindran un únic punt de contacte amb aquest fi.
- Gestió / Escalat de les incidències: La licitadora descriurà els diferents nivells d'escalat de les incidències rebudes i com es produirà la interacció entre el proveïdor i el fabricant del producte. La licitadora també descriurà com el coneixement aplicat en la resolució de la incidència serà transferit a l'equip de l'HCB.
- Suport virtual / presencial: La licitadora haurà de descriure al model de producció quines funcions estaran suportades remotament i les que ho estaran presencialment, sense que la presència física impliqui un increment del cost sobre el preu establert en aquest plec. L'HCB posarà a disposició de l'adjudicatària, connexió VPN i accés a tots els servidors que hagi de mantenir.

- **Model de Govern pel seguiment del servei:**

La licitadora haurà de descriure com es realitzarà el seguiment de la qualitat del servei i com va a realitzar el seguiment del compliment de l'Acord de Nivell de Servei mínim establert a cada apartat d'aquest plec. Aquest model descriurà també en cas d'incidències repetitives en un mateix àmbit funcional o tècnic, com proactivament es proposaran i implementaran mesures per evitar la seva repetició (accions formatives, work-arounds, etc).

3.- ABAST DEL SERVEI

Com s'ha explicat a l'apartat anterior l'HCB persegueix amb aquest expedient la contractació d'un partner tecnològic que pugui donar un servei de manteniment i suport integral que aportï valor afegit i compromís en el compliment dels acords de qualitat.

El servei que es vol contractar engloba el manteniment i suport en tots els següents elements:

- Totes les llicències del sistema Hematos instal·lades a l'HCB. Aquestes llicències inclouen tots els productes relacionats amb Hematos (Hematos IIG / Pheno / XML2HL7, PrjBSOnline / Mirth). Les llicències inclouen tant el programari instal·lat als servidors (inclosos els de pre-producció) com l'instal·lat als clients que siguin exclusius per l'accés a Hematos. El servei ha d'incloure l'actualització i suport d'aquestes llicències instal·lades.
- Totes les interfícies entre Hematos i els diferents sistemes (bàsicament: SAP de l'HC, Sistemes del BST) sigui quin sigui el mètode d'integració implementat per cadascuna d'elles. El servei inclourà la resolució d'incidències en aquestes integracions a la part Hematos de la connexió. Addicionalment inclourà qualsevol canvi que s'hagi d'implementar a la integració producte d'un canvi funcional o de versió als aplicatius d'Hematos.
- Totes les interfícies entre Hematos i els analitzadors connectats al sistema.
- Còpies rèplica de certes taules de Hematos en estacions locals utilitzats com a element de contingència en cas de caiguda del sistema i la seva actualització.

Queden explícitament fora de l'abast del servei els següents elements:

- Les Estacions de Treball i qualsevol programari instal·lat en ells fora de l'àmbit de Hematos.
- Altra infraestructura de base com pot ser impressores, impressores etiquetadores, lectors de codis de barres, etc
- Infraestructura dels servidors, incloent el maquinari (sistema virtualitzat) i el Sistema Operatiu. En quan a la Base de Dades no està inclòs el manteniment de les llicències però si tots els treballs de manteniment preventiu i correctiu que s'hagin d'executar sobre la mateixa, relacionats amb el funcionament de Hematos.

No obstant, davant de problemàtiques en aquests elements, la proveïdora haurà de col·laborar en la cerca de solucions treballant conjuntament amb CSI-CDB i SI-HCB.

Resolució d'Incidències i Serveis de Suport

L'objecte del servei de manteniment correctiu del sistema és la de cobrir qualsevol mal funcionament o defecte de l'aplicació, atribuïble a la normal operativa diària del mateix per part del personal usuari. Els processos assistencials que es sustenten en el sistema són uns processos crítics dins de l'àmbit de l'HCB, així doncs, el nivell de servei

esperat per la resolució d'incidències ha d'estar en consonància amb aquesta criticitat.

L'adjudicatària posarà tots els mitjans que cregui oportuns per resoldre aquestes incidències, com poden ser accés remot, escalat a la seva xarxa d'experts, desplaçaments al Servei de Transfusions sense que en cap cas suposin un sobre cost per l'HC.

Les incidències es podran reportar l'adjudicatària en règim de 8x5 (en horari de 8:00 h a 17:00 h).

Actualització de versions, pegats i actualitzacions

L'adjudicatària és responsabilitzarà de que Hematos estigui sempre actualitzat conforme a les versions, pegats i actualitzacions que el fabricant alliberi. Així, serà l'encarregada de realitzar la instal·lació d'aquests elements a Hematos. L'HCB posarà a disposició del proveïdor un entorn de proves adequat perquè es faci una validació d'aquests elements prèvia a la seva instal·lació.

Manteniment Preventiu

L'adjudicatària realitzarà cada 6 mesos una revisió de l'estat general del sistema atenent als seus indicadors bàsics (ocupació dels recursos, rendiment, usabilitat, etc). Aquesta revisió la pot realitzar tant en les instal·lacions de l'HC com amb connexió remota. Els resultats de la revisió i les recomanacions que l'adjudicatària faci per millorar algun aspecte del sistema o prevenir algun problema futur es plasmaran en un informe per escrit a distribuir als responsables de l'HC que es designin.

Servei de consultes o dubtes en general

Dintre d'aquest concurs també s'haurà de contemplar per part de l'adjudicatària l'atenció de dubtes o consultes generals sobre el funcionament d'Hematos o la funcionalitat associada al Sistema. El circuit per realitzar aquestes consultes s'haurà de consensuar amb l'HCB durant el llançament del servei.

Informes de Progrés

L'adjudicatària haurà de presentar 2 informes de progrés anuals a l'HCB, on es recullin, com a mínim, els fets més rellevants del període, les incidències recollides i el seu estat, els indicadors de resolució d'incidències i temps de resposta, i les jornades invertides.

Servei de Bossa d'Hores

Els treballs descrits en aquest apartat fins al moment, l'adjudicatària els ha de considerar inclosos dintre del contracte de manteniment i la dedicació a aquestes tasques també.

Adicionalment, dintre d'aquest contracte, estarà inclosa una bossa d'hores destinada a la realització per part del proveïdor d'altres tasques identificades com Manteniment Evolutiu, com per exemple:

- Noves configuracions
- Noves Parametritzacions (Anàlisi i Construcció)
- Nous Desenvolupaments

Aquesta bossa d'hores tindrà una dotació de 60 hores anuals.

4.- FACTURACIÓ DE SERVEIS I SANCIONS PER INCOMPLIMENT DEL NIVELL DE SERVEI ESTABLERT

La licitadora presentarà com a oferta a aquest concurs un import pel global dels serveis inclosos en l'abast. La facturació es produirà cada sis mesos, enviant a l'interlocutor designat per l'HCB la factura per l'import corresponent per a la seva tramitació.

Respecte al no compliment d'un o diversos dels acords establerts per als diferents elements aquí descrits, l'HCB pot exigir fins a un 5% de penalització en l'import total de la factura del període corresponent. L'import de la penalització l'ha d'establir l'HCB i comunicat al proveïdor per procedir a la correcció de la factura. El reiterat incompliment d'un o més acords serà causa de rescissió anticipada del contracte.

5.- SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

Les normes aquí descrites són d'obligat compliment per l'adjudicatari del concurs en relació amb la Seguretat de les dades accedits durant la prestació del servei:

- L'adjudicatària formalitzarà per contracte o acord escrit amb l'HCB el compromís al respecte de la confidencialitat i la integritat de les dades i recursos que es tractin en la prestació del servei o posi l'HCB a la seva disposició.
- Salvaguardar les contrasenyes d'accés.
- Guardar el secret professional en relació a la informació accedida durant les activitats desenvolupades en el present concurs.

- No realitzar activitats que puguin ser considerades il·legals o que infringeixin els drets de l'empresa o de tercers
- Les aplicacions o eines informàtiques propietat de l'HCB i utilitzades per al compliment de la prestació del servei, només s'utilitzaran per complir la funció assignada. En cap cas es destinaran a assumptes personals o finalitats no relacionades amb els serveis prestats a l'HCB.
- Tota informació facilitada per l'HCB, derivada de la realització del treball, així com la utilitzada per poder realitzar aquest treball, és titularitat de l'HCB i està classificada com a confidencial. Està estrictament prohibida la seva utilització amb fins no relacionats directament amb la finalitat de la prestació del servei.
- No es permet la còpia de dades de clients, proveïdors, pacients, etc a suports informàtics (disquets, CD, DVD, memòries USB, etc) sense el consentiment previ i exprés de l'HCB.
- La informació que s'hagi classificat com Reservada o restringida i que es distribueixi per mitjà de l'enviament de suports informàtics (disquets, CD, DVD, memòries USB, etc), així com la seva transmissió a través de xarxes públiques, ha d'estar xifrada.
- Els documents impresos, impressions de pantalla, etc. que continguin dades de caràcter personal (nom, adreces, telèfons, NIF, CIF) de clients, proveïdors, pacients, etc. Han de ser destruïts físicament i sense que hi hagi possibilitat de reconstrucció, un cop hagin complert la finalitat per la qual han estat creats.

Són d'obligat compliment, sota pena de rescissió de contracte per part de l'HCB, les directrius de seguretat aquí marcades. L'HCB es reserva la capacitat d'iniciar accions legals davant d'incompliment de les mateixes pels perjudicis que es poguessin derivar.

6.- MODEL DE L'OFERTA

La licitadora que es convidarà a la licitació i per tal de facilitar la seva avaluació, haurà d'ajustar el contingut tècnic d'aquesta al màxim possible al format que es descriu a continuació:

1. Resum executiu de la solució oferta, resumint els punts més significatius de la proposta del servei
2. Descripció del Model de Servei
3. Abast del Servei

4. Metodologia i Pla de Qualitat.

Barcelona, 13 de maig de 2024



David Vidal Fernández

Director de la Direcció de
Sistemes d'Informació de l'HCB