

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA INFORMÀTIC DE GESTIÓ DE
L'ACTIVITAT DE TRANSPLANTAMENTS ARIADNA DEL CENTRE
DIAGNÒSTIC BIOMÈDIC DE L'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA**

EXP: 2024-53

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 per objecte la contractació del servei de manteniment del sistema informàtic de gestió de l'activitat de transplantament ARIADNA (**Ariadna o el Sistema**) desenvolupat per l'empresa BLACKHILLS DIAGNOSTIC RESOURCES (**BDR**). Aquest sistema dóna suport als processos del Laboratori d'Histocompatibilitat de Catalunya (**LHC**) ubicat al Servei d'Immunologia de l'HCB, però també permet a l'HCB interaccionar amb els diferents centres que efectuen transplantaments d'òrgans al llarg de tot el territori.

La voluntat del CDB és la contractació d'una empresa proveïdora de serveis que sigui la responsable del correcte funcionament de l'aplicació i que respongui davant de les incidències que puguin sorgir en el sistema durant la seva operativa.

La contractació del servei serà per 5 anys sense possibilitat de pròrroga.

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 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 Sistema 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 clars i operatius.
- 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.

2.1.1 Pautes per a la proposta del Model de Servei

L'empresa adjudicatària 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 l'adjudicatària haurà **necessàriament** de seguir:

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

El servei de manteniment ofert s'engloba dins d'una estructura organitzativa complexa com és la de l'HCB. 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, als anàlisis clínics 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 persones dintre de l'estructura del CDB s'encarrega al seu horari de servei (Dilluns - Divendres de 9:00 a 17:00) de mantenir funcionalment els sistemes, amb el suport dels proveïdors del servei, rebre incidències i escalar-les si no 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 dels sistemes que presten suport funcional en el desenvolupament de les activitats d'aquest equip.

- *Sistemes d'Informació de l'HC (SI-HCB):* A efectes del servei que ens ocupa, Ariadna es troba dintre del centre de procés de dades del propi HCB, integrat al 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, Internet, etc) i vetlla per la seguretat física i lògica de les dades de l'HCB.

- **Model de producció del servei:**

L'adjudicatària 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: Descriu el punt i mètode o mètodes de reportar les incidències, essent a partir d'aquest punt on s'iniciïn els mecanismes de la seva resolució. Les persones potencials per part de l'HCB que reporten aquestes incidències (CSI-CDB, SI-HCB o usuaris mestres) tindran un únic punt de contacte amb aquest fi.
- Gestió / Escalat de les incidències: El proveïdor descriurà, en cas de que apliqui, els diferents nivells d'escalat de les incidències rebudes i com es produirà la interacció entre el proveïdor i aquests altres nivells. El proveïdor també descriurà com el coneixement aplicat en la resolució de la incidència serà transferit a l'equip de l'HCB.
- Suport virtual / presencial: El proveïdor 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 aportí 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 Ariadna instal·lades a l'HCB. El servei ha d'incloure l'actualització i suport d'aquestes llicències instal·lades.
- La interfície entre Ariadna i el Sistema Informàtic del Laboratori del CDB, en l'actualitat Servolab de la empresa Siemens HealthCare. El servei inclourà la resolució d'incidències en aquesta integració a la part Ariadna de la connexió. Addicionalment inclourà qualsevol canvi que s'hagi d'implementar a la integració producte d'un canvi funcional o de versió al Ariadna.
- Còpia rèplica de certes taules d'Ariadna en estació local utilitzades 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 d'Ariadna.
- Altra infraestructura de base com poden 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 correctiu que s'hagin d'executar sobre la mateixa relacionats amb el funcionament d'Ariadna.

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

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.

Les incidències es podran reportar al proveïdor en règim de 8x5 (8 hores diàries en dies laborables) en horari de 9:00h a 17:00h.

Actualització de versions, pegats i actualitzacions

L'adjudicatària és responsabilitzarà de que el programari Ariadna estigui sempre actualitzat conforme a les versions, pegats i actualitzacions que siguin necessaris. Així serà l'encarregada de realitzar la instal·lació d'aquests elements a Ariadna. 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.

Servei de consultes

Dins d'aquest concurs també s'haurà de contemplar per part de l'adjudicatària la contractació d'un servei de consultes. Aquestes consultes seran transmeses a l'adjudicatària per part de CSI-CDB, SI-HCB o usuaris mestres. Les consultes seran reportades a través del mateix circuit establert ja per les incidències.

Informes de Progrés

El proveïdor 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.

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 semestralment pels mitjans que estableixi l'HCB.

Respecte al no compliment d'un o diversos dels acords establerts per als diferents elements aquí descrits i per motius exclusivament deguts a l'adjudicatària, 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'HC 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 a les que es podria accedir 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 finalitats no relacionades 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, etc) sense el consentiment previ i exprés de l'HCB.
- La informació que s'hagi classificat com a 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.

5.- MODEL DE L'OFERTA

Els proveïdors que decideixin presentar ofertes a aquest concurs i per tal de facilitar la seva avaluació, 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, 16 de maig de 2024

David Vidal Fernández
Director de Sistemes d'Informació