

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE  
LA SUBSCRIPCIÓ AL PROGRAMARI DE GESTIÓ DOCUMENTAL  
ALFRESCO, PER A L'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA**

**Exp. Núm. 2024-103**

## Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la subscripció al programari de gestió documental instal·lat a l'Hospital Clínic de Barcelona, Alfresco Content Management en modalitat Standard, que inclou:

- Una CPU de producció.
- Una CPU de Test.
- N CPU de Desenvolupament.

Aquest programari és la base de la gestió documental de l'Hospital Clínic de Barcelona. Per garantir-ne el correcte funcionament, així com l'evolució i adaptacions a normatives, les actualitzacions del producte i el suport del fabricant, cal renovar la subscripció del producte.

La subscripció inclou les actualitzacions del producte programari que desenvolupi en el mercat el fabricant durant la durada del contracte. Les actualitzacions inclouen canvis de versions grans, *Services Packs* i pegats que posi a disposició del mercat el fabricant oficial durant el període de contractació de la llicència.

### 1. Nivell de suport.

Aquesta subscripció ofereix serveis de manteniment i actualitzacions mitjançant el portal web del servei *Alfresco Enterprise Network* que permet:

- L'obertura i seguiment de peticions des de l'*Alfresco Call Tracking* en 24x7
- Accés complet a la base de coneixement de suport Alfresco (*Alfresco Support Knowledgebase*), amb recursos on-line.
  - Documentació tècnica
  - Manuals
  - Fòrums
  - Etc.
- Descàrregues de productes Alfresco
  - Fitxers Binari certificats
    - Actualitzacions de producte.
    - Millores de producte.
    - Solucions a problemes greus de producte.
    - Backporting
  - *Service Packs*
- Recepció d'alertes de suport i notificacions: Servei d'Alertes crítiques
- Coneixement de base

- També permetrà l'accés al suport tècnic telefònic 8x5 i mitjançant el portal Hyland Community Alfresco Docs - Contact Hyland Support en modalitat 24x7 per tal de realitzar consultes i resoldre incidències, errades o 'bugs' de programació del programari Alfresco i si cal obtenir versions de manteniment, pegats i solucions específiques.

## **2. Metodologia.**

La prestació dels serveis objecte d'aquest contracte s'hauran de realitzar en base a les següents condicions generals:

- Organització:

L'Hospital Clínic de Barcelona designarà un responsable tècnic i un responsable funcional per a l'aplicatiu, així com un responsable màxim que asseguri l'eficàcia de la comunicació i coordinació dels recursos de l'Hospital Clínic de Barcelona. Així mateix, el proveïdor designarà un responsable màxim que, conjuntament amb el responsable de l'Hospital Clínic de Barcelona, vetllarà pel correcte acompliment dels serveis d'aquest contracte.

La comunicació i seguiment de la prestació dels serveis es realitzarà amb els mecanismes i la periodicitat que es determinin de mutu acord, i que permetin a les dues parts la realització d'un seguiment complet i documental de la seva evolució.

## **4. Termini d'execució**

La prestació dels serveis objecte d'aquest contracte s'hauran de realitzar per un període de 12 mesos.

Barcelona, 5 de juliol de 2024

David Vidal Fernández  
Director de Sistemes d'Informació