

Plec de Prescripcions Tècniques que regeixen la contractació de Serveis en procediment negociat sense publicitat per a l'Hospital Clínic de Barcelona (HCB), consistents en:

Manteniment de la llicència d'ús del programari OR2 per a l'Hospital Clínic de Barcelona

Exp. 2024-91

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques (PPT) és establir les condicions per a la contractació del servei de manteniment de la llicència d'ús del programari OR2 per a l'Hospital Clínic de Barcelona (en endavant HCB).

OR2 és un programari dissenyat per visualitzar el flux de pacients i generar l'automatització d'avisos al personal auxiliar de l'HCB.

El motiu de la contractació és poder accedir al suport per part del desenvolupador del programari OR2 i a les actualitzacions del mateix.

2. Abast del contracte

El servei de manteniment objecte d'aquest contracte abasta tots els sistemes que l'empresa adjudicatària ha instal·lat o instal·li a l'Àrea Quirúrgica de l'Hospital Clínic de Barcelona.

3. Descripció del servei de manteniment

El Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital Clínic (SAU) té com a funció principal proporcionar suport de primer nivell a tots els usuaris de l'HCB, tant tècnic (TI) com funcional (SI).

El SAU constitueix la finestra d'entrada única a tota la DSI i a nivell d'usuaris interns de l'Hospital Clínic de Barcelona via eina de ticketing suportdsi.clinic.cat en format 24x7x365. La seva actuació està basada en els procediments definits i documentats de resolució d'incidències/atenció a peticions, i sempre en compliment dels ANS definits.

Per part de SAU es realitzarà el registre, el diagnòstic i la resolució, o si s'escau l'escalat al proveïdor, de qualsevol petició, incidència, avaria, problema o consulta feta per l'usuari final, treballant en base als següents processos i funcions:

- Service Desk.
- Gestió d'Incidències.
- Gestió de Peticions.
- Gestió de la Configuració i Actius del Servei.
- Gestió del Coneixement.

L'adjudicatària s'ha de comprometre a treballar sota aquest format de servei i interrelació amb totes les àrees internes de l'Hospital Clínic de Barcelona, amb la finalitat de garantir una única finestra d'entrada d'incidències, consultes i peticions i sobretot, el compliment de la resolució d'acord amb els ANS.

Així mateix, s'ha de comprometre a documentar tots els processos i procediments requerits per l'Hospital Clínic de Barcelona.

El servei de manteniment objecte d'aquest PPT inclou les següents prestacions:

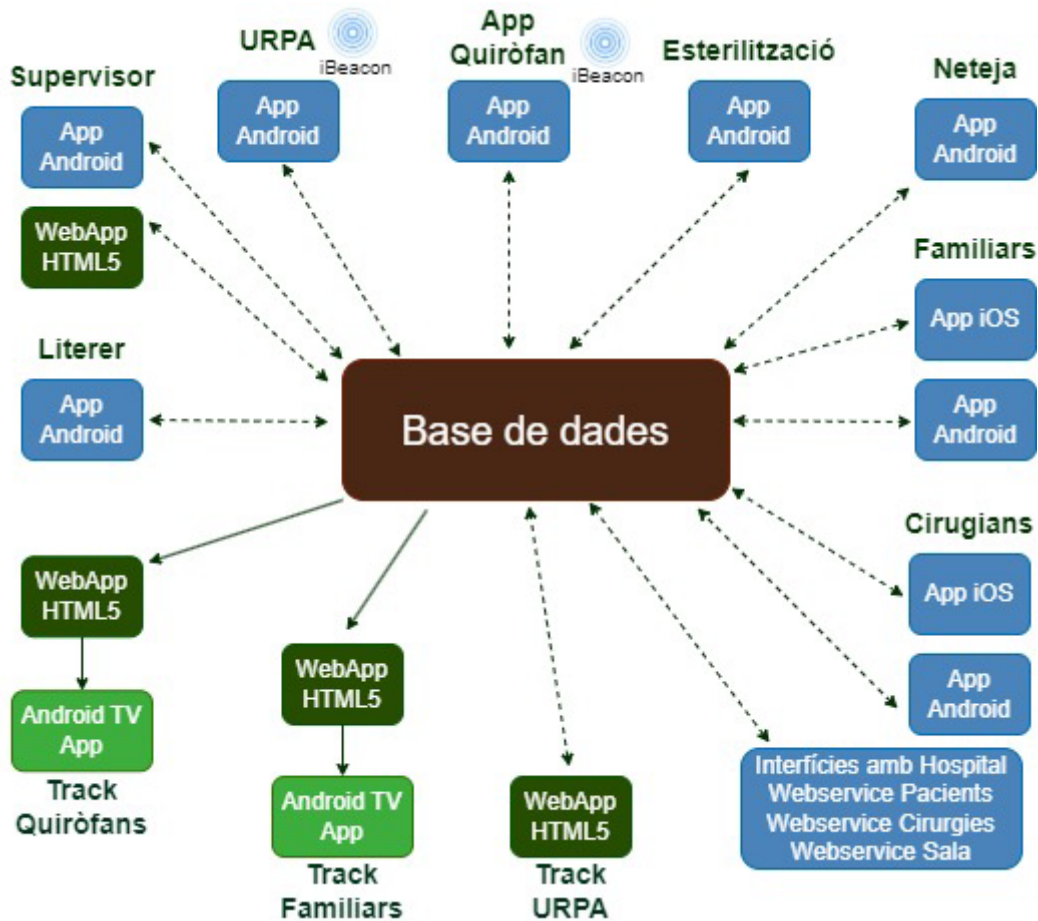
- Suport entre les 8 i les 20 hores en dies laborable amb temps de resposta inferior a una hora. La via de comunicació entre l'Hospital i l'empresa adjudicatària serà mitjançant eina de ticketing **suportdsi.clinic.cat** on es rebran les peticions de suport i s'hauran de tractar en la menor brevetat possible d'acord amb
- Connexió remota: S'utilitzarà la connexió remota definida pel HCB per solucionar tots els incidents del programari.
- Actualització de sistemes operatius, pegats i antivirus: s'ha de garantir que els servidors tindran actualitzacions mensuals a tots els nivells.
- Assistència a l'Hospital: es requereix suport in-situ almenys 2 vegades per setmana.
- Documentació: S'entregaran manuals i documentació sobre els diferents aplicatius a l'inici del contracte, així com els de les futures actualitzacions d'aquests.
- Àrea supervisor: S'habilitarà un àrea de supervisió a un entorn web de l'adjudicatària, on el supervisor podrà monitoritzar l'estat del sistema.
- Al final de cada trimestre s'entregarà als responsables de l'Àrea Quirúrgica un document detallant l'informe d'activitat.

4. Millora continua

Durant el període de manteniment es garanteix que totes les apps del sistema funcionaran correctament. A més, l'adjudicatari es compromet a mantenir tots els dispositius actualitzats amb les darreres versions desenvolupades de cada app i a implementar petites millores en relació al procés i refinament de funcionalitats

- 8 Apps Android
- 2 Apps iOS
- 4 WebApp HTML5
- 2 Android TV App
- 3 Webservices amb l'Hospital

- Un ecosistema de 19 apps que interactuen entre elles.



5. Descripció dels diferents Apps i millores previstes a les mateixes

App Quiròfan

L'App Quiròfan controla els temps de quiròfan. Permet demanar ajuda als lliterers o demanar peticions concretes. També s'encarrega de demanar el pacient següent, neteja i esterilització quan està a punt d'acabar una intervenció.

Millora continua:

- ◆ Incorporar peticions que creïn tasques a lliterers.
- ◆ Separar informació famílies de fi de cirurgia.

- ◆ Estudi de viabilitat i futura implantació de la millora de fiabilitat dels temps de quiròfan mitjançant *beacons*.
- ◆ Integració de comunicació amb l'app familiars per verificar si hi ha familiars presents.

App URPA

L'App URPA permet tenir una visió dels pacients que actualment estan a la URPA, donar-los l'alta per tal que un lliterer els porti a planta, consultar el temps que el pacient porta a la URPA i establir l'hora d'informació als familiars.

Millora continua:

- ◆ Visualització de temps d'estada, possibilitat d'ordenar per temps d'estada.
- ◆ Incorporació de l'hora de missatge famílies.
- ◆ Sectorització de la URPA.

App Esterilització, App Neteja, App Lliterers

Són 3 apps molt similars d'aparença que s'encarreguen de tractar les tasques dels serveis auxiliars.

Millora continua:

- ◆ Sectorització de les tasques.
- ◆ Visualització dels temps de cada quiròfan.
- ◆ Visualització del temps d'espera de cada tasca.

Webapp Supervisor i App supervisor

Aquesta webpapp s'ha creat perquè el supervisor pugui monitoritzar l'estat de les tasques del personal auxiliar.

Millora continua:

- ◆ Creació d'un sistema de creació de tasques manual i automàtic.
- ◆ Creació d'un sistema de comprovació de pacients que han entrat cada dia al sistema.
- ◆ Visualitzar l'estat dels quiròfans des del terminal.

- ◆ Canviar l'opció de seleccionar tasques: de *dropdown* a *múltiple-choice*.
- ◆ Afegir tipus de tasca URPA.

WebApp HTML5 Familiars

La WebApp familiars representa la localització de tots els pacients i l'hora en que han entrat.

Millora continua:

- ◆ Mostrar l'hora d'informació de la URPA
- ◆ Redisseny de la interfície.

App Familiars

Creació i desenvolupament de la app Familiars que permet visualitzar la informació dels pacients.

Track Quiròfans

El track quiròfans informa al personal de l'àrea quirúrgica de l'estat de les intervencions.

Millora continua:

- ◆ Càlcul de l'hora de finalització de jornada.
- ◆ Estimació de la durada de les cirurgies mitjançant Machine Learning.

App Cirurgians

L'App cirurgians notificarà als cirurgians de la pròxima cirurgia per tal d'agilitzar el procés d'inici d'intervenció i minimitzar el temps d'espera. Pendent de creació tant en Android com IOS.

App Supervisor

App on la persona supervisora rep notificacions si hi ha tasques o processos parats.

6. Qualitat del servei

A continuació s'indiquen els **criteris mínims dels indicadors de qualitat i servei**:

1.- El servei tindrà un suport presencial amb una freqüència d'almenys 2 dies a la setmana d'acord amb la planificació i objectius fixats amb l'HCB. Aquest suport tindrà per objecte fer accions d'acompanyament per a la implantació de la eina i garantir el seu correcte funcionament.

2.- El temps màxim de resolució d'incidències es defineix en 24 hores. L'horari d'atenció a incidències es fixa de dilluns a divendres de dies laborables entre les 8 i les 20 hores.

- Al final de cada trimestre HCB rebrà un informe detallant l'activitat. En cas de discrepància en els indicadors, serà obligació de la proveïdora proporcionar la documentació que justifiqui els valors dels indicadors de l'informe.

Penalitzacions.

En cas d'incompliment d'algun dels indicadors de servei anterior s'aplicarà una penalització del 3% per cada ítem no complert trimestralment. En el cas en que es repeteixi l'incompliment en un segon període de tres mesos la penalització seria del 5%. La penalització màxima total seria del 10% que voldria dir que s'han incomplert els 2 ítems més d'un trimestre .

Barcelona, 18 de juliol de 2024

David Vidal Fernández

Director de Sistemes d'Informació