



**CONSORCI SANITARI
DEL MARESME**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN A LA CONTRACTACIÓ DE LA
RENOVACIÓ DEL L·LICENCIAMENT I DELS SERVEIS DE MANTENIMENT EVOLUTIU I
CORRECTIU DE LES PLATAFORMES X-TROPOLI I X-CLINICALPORTAL PEL CONSORCI
SANITARI DEL MARESME**

EXPEDIENT CSdM PN 29/24-I

IMP-SC-006



ÍNDEX

1	INFORMACIÓ GENERAL DEL CONSORCI SANITARI DEL MARESME	3
2	ANTECEDENTS.....	3
3	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3.1	Objectiu i abast.	4
3.2	Descripció de la renovació del llicenciament.....	4
4	DESCRIPCIÓ DETALLADA DELS SERVEIS.....	6
4.1	Manteniment correctiu i de suport a gestors del sistema i usuaris clau	7
4.2	Manteniment evolutiu	8
4.3	Actualitzacions de versió per incorporar millores i/o correccions.....	8
4.4	Governalitat del Servei	8
4.5	Acords del nivell de Servei (SLA)	9
4.6	Equip de treball.....	10
4.7	Tasques de valor afegit	10
5	CONDICIONS D' EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	10
5.1.	Vigència del contracte.....	10
5.2.	Horari de servei.....	10
5.3.	Assistència presencial	11
5.4.	Període de garantia	11
5.5.	Infraestructura necessària per a dur a terme el servei	11
5.6.	Imatge corporativa	11
5.7.	Oferta econòmica.....	12
5.8.	Facturació del servei.....	12
6	DOCUMENTACIÓ TÈCNICA I ECONÒMICA A APORTAR PELS LICITADORS.....	13
7	DOCUMENTACIÓ ECONÒMICA (SOBRE C) A APORTAR PELS LICITADORS.....	13
	ANNEX 1. RÈGIM SANCIONADOR I CAUSES DE RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE	14
	ANNEX 1.1 PENALITZACIONS.....	14



1 INFORMACIÓ GENERAL DEL CONSORCI SANITARI DEL MARESME

El Consorci Sanitari del Maresme, en endavant CSdM, és una entitat en la qual participen el Servei Català de la Salut, el Consell Comarcal del Maresme i l'Ajuntament de Mataró.

L'objectiu del Consorci és l'execució d'activitats hospitalàries, assistencials, preventives, rehabilitadores, docents i d'investigació al servei de la població resident en l'àmbit sanitari de la comarca del Maresme i la seva àrea sanitària d'influència.

Són finalitats específiques del Consorci, l'assistència hospitalària integrada, vinculada a la xarxa d'assistència primària i coordinada amb altres nivells sociosanitaris, la prestació de serveis d'atenció primària de salut, la prestació de serveis de salut mental i la prestació de serveis d'atenció sociosanitària i social, la participació en la promoció de campanyes o tasques de medicina preventiva, proporcionar serveis de rehabilitació, la docència relacionada amb la sanitat i, en general, en matèria de salut física i mental.

Es pot complementar la informació descrita en aquest plec des de la pàgina web del CSdM <http://www.csdm.cat>

2 ANTECEDENTS

El present document, que formarà part del contracte, té la finalitat de descriure les tasques a desenvolupar per part de l'empresa adjudicatària per tal de que aquesta pugui presentar proposta tècnic-econòmica per la realització dels treballs encarregats.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir i fer complir als seus treballadors, que desenvolupin les funcions assignades per contracte, al recinte hospitalari de la Entitat, la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries enfront del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac, modificada parcialment per les lleis 42/2010 i 3/2014, prohibeix fumar en tots els espais públics tancats i l'ús de cigarretes electròniques en dependències de les administracions públiques, centres sanitaris i educatius, parcs infantils i vehicles de transport públic, que prohibeix fumar en tots els centres sanitaris, incloent-hi els espais a l'aire lliure o coberts dins dels seus recintes.

3 OBJECTE DEL CONTRACTE

Actualment al CSdM estem utilitzant les plataformes anomenades X-TROPOLI i X-CLINICPORTAL de l'empresa Sunset Technologies, específicament:

- la plataforma X-TROPOLI, en endavant XTP, s'utilitza per facilitar la integració d'informació clínica a l' HCE del CSdM (tan a nivell assistencial TESIS com administrativament en Gestió de Pacients) i la seva publicació a Capítatiu, tant en format estructurat com en format PDF (Anatomia, patològica, resultats de laboratori, espirometries, ...), així com a base de interoperabilitat amb diferents programaris/serveis del CSdM (traçabilitat del Banc de Sang, Pla de Contingència; petitori de proves no RX, ...) i diferents serveis del Departament de Salut/CatSalut (plataforma IS3 i/o WIFIS, ...).
- la plataforma X-CLINICPORTAL, en endavant XCP, s'utilitza per integrar i publicar documentació clínica dels diferents aplicatius dels centres proveïdors de salut del territori, anomenat, Càpita (plataforma de compartició de informació clínica a nivell territorial); addicionalment s'utilitza per gestionar els PRE-ALTS d'infermeria, i com a plataforma intermèdia per la publicació de documentació clínica a HC3 (PDF's i informació estructurada) així com dels serveis de LMS (publicació de cites de CCEE i radiologia, eJustificant,...).

L'empresa SUNSET Technologies SLU, és la única empresa en el mercat espanyol i europeu que pot donar suport, assistència tècnica i manteniment de les plataformes X-TROPOLI i X-CLINICPORTAL, i



dels seus mòduls associats, donat que són l'empresa fabricant de la solució i dels seus mòduls, i per tant disposa dels drets exclusius per distribuir, comercialitzar, implantar, donar suport, assistència tècnica i manteniment dels productes referenciats.

En aquest moment CSdM te previst a curt termini la substitució del seu HIS i HCE; això implicarà un canvi substancial en l'origen de les dades, de la informació, per totes aquells programaris que interaccionen amb el HIS/HCE. La previsió és fer el canvi en febrer de 2025.

3.1 Objectiu i abast.

L'objectiu de l'actual plec tècnic és establir les obligacions mútues entre proveïdor i el CSdM per dur a terme :

- a) **Renovació del llicenciament.** Renovació del llicenciament d'ús del programari XCP i XTP i els corresponents mòduls contractats prèviament pel CSdM; aquest llicenciament s'haurà d'adaptar al pla de substitució de SSII que té previst CSdM a curt termini, s'explica més endavant.
- b) **Contractació d'una bossa d'hores pel manteniment correctiu i evolutiu, en el que es troba la renovació tecnològica d'aquest entorn i la seva adequació pel canvi de HIS/HCE** (àrea administrativa i de la Història Clínica Electrònica) del CSdM. Dels mòduls afectats podem diferenciar:
 - a. Mòduls que seran substituïts pel nou HIS/HES, i per tant s'haurà de:
 - i. facilitar la migració de dades
 - ii. opcionalment poder-ho deixar només de visualització (mode lectura)
 - b. Mòduls que continuaran i s'hauran de mantenir:
 - i. s'han de renovar tecnològicament,
 - ii. s'ha de refer la integració amb el nou escenari

La renovació tecnològica de la plataforma i dels mòduls que es continuïn utilitzant s'ha de fer per garantir una major protecció de ciberseguretat, reduint els possibles zerodays, o que sigui més fàcil aplicar el parches davant actualitzacions forçoses per minimitzar-les.

3.2 Descripció de la renovació del llicenciament.

La renovació del llicenciament és un requisit imprescindible per garantir el correcte funcionament de les plataformes, accedint tant a futures versions del programa que apareguin en el mercat com a la assistència tècnica (preventius, diagnòstic/detecció com de resolució) corresponent davant de problemes inherents a l'esmentada llicència.

La renovació del llicenciament de les plataformes i els seus mòduls inclou:

Mòduls \ Impacte
Plataforma XTROPOLI (XTP)
o Mòdul eTransfusions (traçabilitat bosses banc de sang)
o Mòdul Pla de contingència
o Mòdul Petitori Proves No Radiològic
o Mòdul integració espiròmetres SIBEL
o Mòdul integració SDI – RX
o Mòdul IS3 (WIFIS)
o Mòdul TSNU (IS3)
o Mòdul eDerivacions (IS3)
o Mòdul eConsultesVirtuals (interconsultes AP) (IS3)
o Mòdul ePreAlt
o Mòdul notificacions Prealt via IS3
o Mòdul comunicat lesions a justícia via IS3



Plataforma XCLINIC-PORTAL (XCP)

- Propiament el repositori i Visor Capitatiu
- Mòdul Publicació HC3/HES Estructurat
 - Publicació HC3-PDF
 - Publicació HC3-IMG DIG (SIMDCAT)
 - Publicació HC3-LAB ESTRUCT
 - Publicació HC3-ANATOMIA PAT ESTRUCT
 - Publicació HC3-Espirometries ESTRUCT
 - Publicació HC3 variables TAO (SINTROM)
 - Publicació variables clíniques i escales funcionals
 - Publicació de cites (visibilitat a HC3 i LMS)
 - Publicació de Curs Clínic a HC3
- Mòdul Servei LMS: eJustificant

El contracte de manteniment d'aquestes llicències dóna dret a la resolució de les potencials incidències/consultes de programari que es puguin produir, així com a disposar de les noves versions i dret a rebre les adequacions a que obligui el canvi de requeriments del CatSalut.

Prèviament a la instal·lació de cada actualització, s'efectuarà una estimació del cost d'implantació, el qual serà considerat com a pressupost tancat un cop acceptat per CSdM. Tota nova versió ha de venir documentada:

- Manual d'implantació si s'escau.
- Documentació de noves funcionalitats.
- Manual d'usuari de la nova versió i/o guia visual dels canvis més rellevants

El llicenciament s'haurà d'adaptar al pla de substitució de SSII que té previst CSdM a curt termini i per tant s'ha de facilitar:

- Un preu del llicenciament del mòdul que s'utilitzi
- Un preu del llicenciament del mòdul, només de visualització o mode lectura.

Un cop substituït els mòduls, el cost del llicenciament es podrà reutilitzar com a bossa d'hores per adequar l'entorn a noves necessitats que puguin sorgir tan en relació a la migració de dades, com noves integració i/o noves funcionalitats del CSdM i/o CatSalut, però CSdM no s'obliga a gastar la totalitat de la bossa d'hores i només s'abonarà a l'adjudicatari la part que s'hagi executat i aprovat anterior per ambdues parts, sense que es puguin reclamar indemnitzacions per part de l'adjudicatari.

L'estimació inicial de l'impacte del canvi de HIS/HCE en els mòduls llicenciats és:



Mòduls \ Impacte	Substituïda	Migrar?	Integrar?	Lectura	Renovar/Adaptar
Plataforma XTROPOLI (XTP)					
o Mòdul eTransfusions (traçabilitat bosses banc de sang)	No	No	Si	No	No
o Mòdul Pla de contingència	No	No	Si	Si	Si (1)
o Mòdul Petitori Proves No Radiològic	Si	No	No	No	No
o Mòdul integració espiròmetres SIBEL	Si	No	No	No	No
o Mòdul integració SDI – RX	Si	No	No	No	No
o Mòdul IS3 (WIFIS)	Si	No	No	No	No
o Mòdul TSNU (IS3)	Si	No	No	No	No
o Mòdul eDerivacions (IS3)	Si	Si	No	Si	No
o Mòdul eConsultesVirtuals (interconsultes AP) (IS3)	Si	Si	No	Si	No
o Mòdul ePreAlt	Si	No	No	No	No
o Mòdul notificacions Prealt via IS3	Si	No	No	No	No
o Mòdul comunicat lesions a justícia via IS3	Si	No	No	No	No
Plataforma XCLINIC-PORTAL (XCP)					
o Propiament el repositori i Visor Capitatiu	No	No	No	Si	Si(1)
o Mòdul Publicació HC3/HES Estructurat	Si	No	No	No	No
▪ Publicació HC3-PDF	Si	No	No	No	No
▪ Publicació HC3-IMG DIG (SIMDCAT)	Si	No	No	No	No
▪ Publicació HC3-LAB ESTRUCT	Si	No	No	No	No
▪ Publicació HC3-ANATOMIA PAT ESTRUCT	Si	No	No	No	No
▪ Publicació HC3-Espirometries ESTRUCT	Si	No	No	No	No
▪ Publicació HC3 variables TAO (SINTROM)	Si	No	No	No	No
▪ Publicació variables clíniques i escales funcionals	Si	No	No	No	No
▪ Publicació de cites (visibilitat a HC3 i LMS)	Si	No	No	No	No
▪ Publicació de Curs Clínic a HC3	Si	No	No	No	No
o Mòdul Servei LMS: eJustificant	No	No	Si	No	No

(1) Refer repositori i ampliar la informació amb històric d'informació HCE i administrativa

La situació final de l'impacte no es tindrà fins disposar de més informació funcional de la renovació dels SSII, i per tant pot variar el plantejament estimat. A títol de resum inicial de l'impacte estimat en mòduls, subceptible a canvis:

- ✓ Renovar i ampliar el repositori d'informació (àntic Capitatiu), i integrar-ho en un nou visor d'històric d'informació, més endavant es pot incorporar informació del nou HIS.
- ✓ Mantenir i re-integrar els mòduls que s'han de mantenir: eJustificant i possiblement eTransfusió.
- ✓ Migrar i deixar en mode lectura l'entorn eDerivacions i Interconsulta Sense Pacients.
- ✓ El pla de contingència al llarg de la renovació dels SSII s'avaluarà la seva continuïtat i adequació al nou entorn.

4 DESCRIPCIÓ DETALLADA DELS SERVEIS

Necessitem adaptar aquestes plataformes i/o alguns dels seus mòduls associats, per donar resposta a les noves necessitats de millora de gestió del CSdM, als nous objectius CatSalut i als nous requeriments dels proveïdors de salut amb els que ens interrelacionen electrònicament. Les necessitats CatSalut s'acaben concretant al llarg de l' any, però donada la situació actual de de canvi de HIS/HCE amb una tecnologia totalment diferent, hi ha necessitats de migració, i noves integracions. Per tot l'anterior és impossible concretar exactament els serveis requerits però podríem identificar orientativament:

- A. Compliment nous objectius CatSalut, relacionats amb serveis LMS i/o HC3, com per exemple:
- o Millora i ampliació de la Informació Clínica publicada a HC3 i/o qualitat de la mateixa.
 - o Millora de la publicació i integració en el repositori central del Departament de Salut/CatSalut (SIMDCAT) de la Imatge Mèdica. Actualment ja completada la fase IV.
 - o Millora i adequació dels serveis de LMS i de la publicació de la informació necessària (cites, ...).



- B. Per l'adequació de la Plataforma IS3 del CSdM
- Adequació als nous requeriments/estàndards de la missatgeria IS3
 - Adequació de la funcionalitat d' eConsulta (interconsulta entre professionals relacionats amb casos clínics) i Interconsulta sense Pacient a noves casuístiques (CDR, nou model AP, nefrologia, ...).
 - Gestió del TSNU: Adequació a nous requeriments CatSalut/SEM/Empresa de transport i/o CSdM.
 - Millorar la integració amb la HCE del CSdM (TESIS-hce i TX Pacients):
 - a. Declaració de la eDerivació a la Llista AEA.
 - b. Integració amb els petitoris de TESIS
- C. Millora del circuit de traçabilitat del banc de sang i adequació a noves necessitats.
- D. Millora en la monitorització de la funcionalitat de la plataforma tecnològica:
 - a. Monitorització i seguiment del conjunt de processos de traspàs e integració d'informació
 - b. Seguiment i Implementació noves alertes en la plataforma Nagios dels processos
- E. Adequació dels programaris per solucionar i/o prevenir incidents de ciberseguretat.
- F. Renovació tecnològica del Pla de Contingència i repositori de Capítatiu, per disposar d'un repositori d'informació clínica històrica, amb el seu corresponent visor.
- G. Suport i adaptacions de migració al nou programari HIS/HCE: Suport i/o adaptacions necessàries per poder fer la migració al nou HIS d' aquells mòduls identificats per substituir així com refer aquelles integracions dels mòduls/serveis a mantenir.

El conjunt de serveis per donar resposta al conjunt de requeriments descrits anteriorment es proposa contractar una bossa d'hores anuals per a treballar en el conjunt de necessitats identificades anteriorment i dur-les a terme de forma prioritzada.

S'han estimat un total de **1.800 hores de serveis: 1.200 hores** el primer any i **600 hores** el segon any.

D'acord amb la naturalesa d'aquesta contractació, les necessitats que s'especifiquen per aquests serveis són estimatives i no vinculants. La quantitat d'hores indicades estaran subjectes a variacions segons les necessitats del CSdM, per tant CSdM no s'obliga a gastar la totalitat de la bossa d'hores i només s'abonarà a l'adjudicatari la part que s'hagi executat i aprovat anterior per ambdues parts, sense que es puguin reclamar indemnitzacions per part de l'adjudicatari.

El preu hora d'evolutiu serà únic, independentment del perfil de treballador de l'adjudicatari.

El conjunt de serveis a contractar són:

4.1 Manteniment correctiu i de suport a gestors del sistema i usuaris clau

Els serveis que es contemplen en aquest apartat són:

- Les destinades al manteniment correctiu, per a la resolució de les incidències que es puguin produir en el funcionament del programari tant sigui per errors de la pròpia aplicació, que no entrin en garantia.
- Les adreçades a donar resposta als usuaris del sistema en totes aquelles consultes que puguin plantejar sobre l'operativa a seguir en l'execució de les funcionalitats o sobre la possibilitat d'utilitzar opcions del programari, per efectuar accions concretes que no estiguin contemplades en la garantia dels serveis i/o manteniment de les llicències.

Tot manteniment correctiu i/o de suport que superin les 8 hores de dedicació han de tenir una estimació prèvia al seu desenvolupament que serà aprovat pel CSdM. La desviació màxima, per excés, que podrà tenir aquesta valoració és d'un 5%. Desviacions superiors hauran de ser justificades per l'empresa adjudicatària i acceptades pel CSdM. En el cas de desenvolupament de funcionalitats superiors a 8 hores sense autorització prèvia de CSdM, CSdM pot no fer-se càrrec de les hores realitzades. Qualsevol canvi en els requeriments aprovats inicialment serà objecte d'una nova estimació.

L'adjudicatari s'encarregarà d'elaborar i/o modificar els manuals corresponents que siguin necessaris, pel correcte ús tant dels usuaris finals com pels gestors del sistema.



4.2 Manteniment evolutiu

Servei per la gestió i realització d'evolutius i peticions de canvis, que s'identifiquin com un requisit funcional, tècnic, legal o de qualitat, per canviar o millorar el funcionament del programari especificat anteriorment.

Els adjudicataris presentaran la seva proposta per aquest tipus de manteniment, i serà valorada. La proposta de treball:

- Pel CSdM un evolutiu és tot allò que millori de manera substancial el sistema. En qualsevol cas mantenir les funcionalitats que ja existeixen no es considera evolutiu. Un evolutiu sempre ha de millorar el sistema.
- Tot evolutiu necessitarà una estimació prèvia al seu desenvolupament així com un document de definició de requeriments que serà aprovat pel CSdM, a excepció d'aquells evolutius menors que acordi expressament CSdM. Aquesta estimació tindrà consideració de pressupost tancat, per tant caldrà ser acurats en l'anàlisi previ de necessitats. Presentant una planificació i qui el liderarà. L'adjudicatari es compromet a donar una estimació inicial de qualsevol demanda en el termini de 10 dies.
- Es podrà facturar una vegada l'evolutiu estigui estable a producció, i acceptat per CSdM.
- Els evolutius han de seguir la metodologia d'implantació acordada amb CSdM.

L'adjudicatari s'encarregarà d'elaborar i/o actualitzar els manuals corresponents que siguin necessaris, pel correcte ús tant dels usuaris finals com pels gestors del sistema.

4.3 Actualitzacions de versió per incorporar millores i/o correccions

L'adjudicatari coordinarà amb CSdM la posta en marxa dels canvis de versió que incorporin les millores funcionals realitzades a càrrec del manteniment correctiu com evolutiu.

No hi haurà imputació d'hores per les actualitzacions de les versions, en cas contrari es traslladarà a la reunió de seguiment del Comitè directiu, per la seva justificació i aprovació.

4.4 Governabilitat del Servei

S'ha de contemplar la gestió i control del servei i de la seva qualitat amb compliment dels Nivells de Servei.

S'haurà de fer una proposta de seguiment del servei que com a mínim queden definits els següents temes:

- **Elaboració d'informes de gestió del servei setmanals, mensuals i trimestrals:**
 - Relació setmanal de les incidències obertes i el seu estat d'execució.
 - Reporting mensual de l'activitat realitzada i les hores incorregudes.
- **Comitè operatiu:** estarà integrat pel cap de projecte de l'empresa adjudicatària i els membres del CSdM que es designin i faran un seguiment com a mínim quinzenal de totes les tasques efectuades en aquest període. Aquest seguiment pot fer-se no presencialment.
- **Comitè directiu:** estarà integrat pel cap de projecte i director de projecte de l'empresa adjudicatària, el director de sistemes d'informació i altres membres del CSdM que faran un seguiment trimestral com a mínim. Reunió presencial al CSdM si no s'acorda expressament el contrari.
 - Reporting trimestral resum d'incidències obertes, incidències resoltes, per tipologia i grau de compliment.
 - Reporting de l'estat de la facturació

No hi haurà imputació d'hores ni despeses addicionals pel seguiment i gestió d'aquesta governabilitat.



En qualsevol moment i sense previ avís, l'interlocutor del CSdM podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment del contracte.

Adicionalment:

a) Descripció de la metodologia a utilitzar

Cal explicar detalladament la metodologia interna de treball de l'adjudicatari com serà l'organització interna de l'equip de manteniment per portar a terme correctament el projecte. Aspectes que cal concretar:

- Criteris d'organització de l'equip segons les activitats a realitzar (per exemple: per tipologia de servei, per àmbits funcionals...)
- Mètode intern de treball detallat per tots els tipus de serveis que componen el projecte.
- El traspàs de coneixements dins del propi equip, i a l'equip del CSdM, tant per les noves persones com per les altes que s'incorporin al llarg del projecte per determinades aplicacions.

b) Mesures de qualitat en l'execució dels contractes

L'adjudicatari haurà de definir el pla qualitat que consideri necessari per a garantir la qualitat en el projecte tant en el procés de producció del programari o d'implantació, com en el producte resultant.

4.5 Acords del nivell de Servei (SLA)

El suport serà donat de forma remota o presencial si l' incidència ho requereix o així consideri CSdM. El primer nivell de servei el portarà l'equip intern del CSdM i serà aquest equip el qui informará a l'equip de l'adjudicatari de la incidència.

S'entén com a incidència tota anomalia en el programari que depengui directa i únicament del programari d'adjudicatari. No es considerarà incidència, aquelles que estiguin motivades o tinguin relació amb altres aplicacions o sistemes d'informació diferents dels sistemes gestionats directament per l'adjudicatari.

CSdM en compromet a mantenir en perfecte estat de funcionament els servidors, infraestructura i serveis necessaris pel correcte funcionament de les aplicacions de l'adjudicatari. Tanmateix, serà responsabilitat de CSdM la gestió efectiva dels sistemes de backup, còpies de seguretat i redundància. L'adjudicatari no es responsabilitzarà de cap tasca relacionada amb sistemes.

Els acords de nivell de servei, s'estableixen segons la tipologia de la incidència. La tipificació de la incidència es realitza en base a l'impacte i es tipifica segon la gravetat associada a la incidència:

- Lleu: No interromp la prestació normal del servei
- Greu: Interromp o degrada la prestació normal del servei però té una alternativa de funcionament; i amb afectació a un número reduït d'usuaris.
- Crític: Interromp o degrada la prestació del servei sense alternativa de funcionament.

En base a aquesta tipificació s'estableixen els nivell de servei (SLA's):

Tipologia	Temps màxim d'atenció (1)	Temps resolució (1)
Correctiu		
Lleu	< 8 h	< 48 h
Greu	< 4 h	< 16 h
Crítica	< 2h	< 8 h

(1) En el temps de de resposta es tindrà en compte l'horari de cobertura de l'adjudicatari.



S'aplicarà un règim sancionador de penalitzacions en funció de l'anàlisi de la qualitat del servei trimestralment, es pot consulta a l' **Annex 1 – Regim sancionador i causes de resolució de contracte**.

4.6 Equip de treball

Es requereix la presentació de cada professional de l'equip de manteniment proposat, indicant el nom i el perfil assignat al projecte, remarcant els projectes que puguin ser similars a aquest.

Cal incloure un quadre amb el detall de tots els perfils que integren l'equip de manteniment i les hores proposades de dedicació per a cada perfil.

Els perfils mínims a considerar són:

- Cap de projecte
- Consultor
- Integrador
- Analista-programador
- Equip de suport

Cal presentar els 3 currículums principals que estiguin assignats al projecte amb una experiència mínima de 3 anys en el suport i desenvolupament de la plataforma X-CLINICALPORTAL i X-TROPOLI.

L'equip de manteniment ha de complir una sèrie de premisses bàsiques:

- Compromís d'assignació estable d'un interlocutor fix al llarg del període de prestació del contracte amb coneixements del model funcional i tècnic del CSdM.
- Garantir un grau de coneixement funcional i tècnic de les aplicacions (es tindrà en compte el que estableixi pel propi licitador).
- Estabilitat de l'equip de treball, és a dir, ha d'haver-hi els mínims canvis de recursos assignats.

Considerar la rotació del personal dins del propi equip, sense superar un màxim d'un 10% dins del període de vigència del contracte, exceptuant casos de força major.

4.7 Tasques de valor afegit

Es valorarà positivament tots aquells serveis addicionals, **sense costos afegits**, com:

- Oferir formació als tècnics de l'equip tècnic de SSII de l'hospital en el nou entorn tecnològic:
 - contenidors (Docker/Docker Compose/Kubernetes),
 - JBoss,
 - java actual, Spring Boot, ...
- Suport en l'entorn interSystems Caché en l'actual entorn.
- ...

5 CONDICIONS D' EXECUCIÓ DEL SERVEI

5.1. Vigència del contracte

El contracte serà vigent **per 2 anys**.

5.2. Horari de servei

L'horari ordinari mínim de prestació del servei es de 9:00 a 18:00 hores, de dilluns a dijous i de 9:00 a 15:00 hores els divendres, exceptuant festius que consideri CSdM.

L'adjudicatari facilitarà un Servei d'Atenció Telefònica als usuaris autoritzats del CSdM per contactar amb els tècnics de suport, ja sigui per comunicar incidències que hagin de ser resoltes o transmetre les consultes que considerin oportunes.

En els horaris de treball no inclosos, i per a aquelles incidències de caràcter crític o altres s'ha de disposar d'un telèfon mòbil i una persona de contacte per a l'atenció d'aquestes urgències.



5.3. Assistència presencial

La major part del manteniment es realitzarà de manera no presencial, excepte en els casos que l'adjudicatari consideri oportú la resolució in-situ, sigui per necessitats de la resolució de la pròpia incidència o perquè la resolució no es desenvolupa en els terminis pactats. Es considera que una solució no es desenvolupa correctament si el temps total de resolució supera els 10 dies laborables de la data inicialment pactada (data incidència o data prevista).

En el cas d'assistència presencial serà l'adjudicatari qui disposarà de les eines necessàries al seu treballador per dur a terme les tasques encomanades.

5.4. Període de garantia

En concret, en el manteniment evolutiu s'estableix un període de garantia de 6 mesos per totes les modificacions fetes en el sistema a partir de la seva acceptació en producció.

Pels altres tipus de serveis que conformen el contracte, la garantia és vigent durant tot el període establert del contracte.

5.5. Infraestructura necessària per a dur a terme el servei

El lloc de treball han de ser les instal·lacions que estableixi l'adjudicatari (en cap cas seran les instal·lacions del Consorci Sanitari del Maresme a menys que hi hagi una petició expressa del propi Consorci Sanitari del Maresme).

L'equip responsable per part del proveïdor per realitzar aquestes funcions disposarà de les eines de connexió remota amb la infraestructura del client, cosa que ajuda a evitar desplaçaments als tècnics de suport i a obtenir millor resposta. (VPN).

5.6. Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació del CSdM, amb el logotip del CSdM.



5.7. Oferta econòmica

Per tal de donar cobertura a aquest plec tècnic es determina un import màxim total de **180.800 € sense IVA**, distribuïts de la següent manera:

- Un import per la **renovació de llicenciament pels dos anys, amb un import màxim de 31.000 anual sense IVA**; s'haurà d'especificar un preu mensual per mòdul en ple funcionament, i el preu mensual del mòdul en mode lectura. Aquells mòduls afectats pel canvi de HIS/HES, i que es deixaran d'utilitzar, es deixaran d'abonar el manteniment corresponent, i en el cas fos necessari aquesta partida econòmica, opcionalment, es podrà reconvertir en hores d'evolutiu. Per tant un **import màxim pels 2 anys de 62.000 EUR sense IVA**.
- Un import de preu hora del servei sol·licitat per donar resposta als serveis sol·licitats, amb una dedicació estimada de **1.800 hores** (1200 hores el primer any i 600 el segon any).

L'import del preu/hora tindrà un import màxim de 66 EUR sense IVA, i per tant l'import màxim del total de serveis serà de **total màxim serà de 118.800 € sense IVA**.

El contracte podria ser objecte d'ampliació en un 20% del import global del conjunt del contracte, anualment, en el cas de ser necessari per incorporar nous requeriments del CSdM en el programari.

Resum de costos (sense IVA):

Concepte	1er Any	2n Any	Total
Llicenciament màxim	31.000,00 €	31.000,00 €	62.000,00 €
Serveis correctiu i evolutius	79.200,00 €	39.600,00 €	118.800,00 €
	110.200,00 €	70.600,00 €	180.800,00 €

5.8. Facturació del servei

Dins del preu del servei s'inclouen totes les despeses derivades del servei, com dietes, desplaçaments, hores extraordinàries dels consultors, etc.,... i qualsevol altre cost addicional anirà a càrrec del adjudicatari i no suposarà cap cost addicional en la factura. Per tant aquest concepte haurà d'estar previst en la oferta dels licitadors.

La facturació anirà en funció de l'activitat realitzada, posta en producció i aprovada pel CSdM en cada període, per això caldrà especificar el preu unitari en la presentació de la oferta.

CSdM no s'obliga a gastar la partida de la bossa d'hores, per tant només es facturarà el que s'hagi executat i aprovat anteriorment per ambdues.

La forma de facturació dels diferents conceptes serà la següent:

- La renovació del llicenciament serà facturació trimestral
- Els serveis serà segons evolució del projecte, i per cada encàrrec es facturarà: 50% a l'inici, 50% finalització desenvolupament i posta en marxa a producció/real.



6 DOCUMENTACIÓ TÈCNICA I ECONÒMICA A APORTAR PELS LICITADORS

Cal presentar la oferta de forma estructurada i breu, evitant informació comercial que no sigui imprescindible. El licitador haurà de respectar en tot moment les pautes i condicions establertes.

El **paginat màxim de l'oferta en total serà de 60 pàgines**, i presentades en un ÚNIC ARXIU PDF, amb totes les pàgines numerades de forma correlativa i seguint l'índex corresponent.

Los ofertes hauran de donar resposta a les demandes plantejades en aquest Plec de Prescripcions Tècniques en l'**INDEX següent**:

1. Annex OE degudament complimentat i signat
2. Detall del llicenciament a nivell de mòduls
3. Detall del serveis sol·licitats
 - a. Manteniment correctiu i suport a gestors del sistema i usuaris clau
 - b. Manteniment evolutiu
 - c. Relació de tasques extraordinàries a realitzar inicialment davant el canvi de HIS/HCE i la proposta de mòduls afectats.
 - d. Proposta de governabilitat del servei
 - e. SLA proposades i el seu seguiment
 - f. Detall de l'equip de treball proposat amb CV actualitzat on s'acrediti experiència en el suport i manteniment de les plataformes X-CLINICALPORTAL i X-TROPOLI

IMPORTANT:

- **No aportar els certificats i documentació anteriorment descrits, implicarà l'exclusió de la present licitació.**
- **La informació que no estigui recollida amb la numeració sol·licitada, el paginat descrit, i amb l'índex indicat, no serà llegida ni valorada, per tant obtindrà zero punts en tota la valoració subjectiva.**

7 DOCUMENTACIÓ ECONÒMICA (SOBRE C) A APORTAR PELS LICITADORS

Los ofertes hauran de contenir la següent informació en l'**INDEX següent**, emplenant l'annex OE adjunt.



ANNEX 1. RÈGIM SANCIONADOR I CAUSES DE RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

ANNEX 1.1 PENALITZACIONS

L'incompliment de les obligacions contractuals per part del contractista especificades en el Plec de Clàusules Administratives o Plec de Prescripcions Tècniques, donarà lloc a les penalitzacions que a continuació es determinen. Aquestes penalitats són d'aplicació preferent sobre les previstes al Plec de Clàusules Administratives Particulars, i s'aplicaran respectant els límits quantitatius màxims i d'acord amb els tràmits previstos a la LCSP.

Els acords de nivell de servei, s'estableixen segons la tipologia de la incidència. La tipificació de la incidència es realitza en base a l'impacte i es tipifica segon la gravetat associada a la incidència:

- Lleu: No interromp la prestació normal del servei
- Greu: Interromp o degrada la prestació normal del servei però té una alternativa de funcionament; i amb afectació a un número reduït d'usuaris.
- Crític: Interromp o degrada la prestació del servei sense alternativa de funcionament.

En base a aquesta tipificació s'estableixen els nivell de servei (SLA's):

Tipologia	Temps màxim d'atenció (1)	Temps resolució (1)
Correctiu		
Lleu	< 8 h	< 48 h
Greu	< 4 h	< 16 h
Crítica	< 2h	< 8 h

(1) En el temps de resposta es tindrà en compte l'horari de cobertura de l'adjudicatari.

L'anàlisi de la qualitat del servei trimestralment on:

Tipologia	Tipologia	Compliment	Penalització (3)
Correctiu			
Temps màxim d'atenció	Lleu	>=95%	1%
	Greu	>=95%	2%
	Crítica	>=95%	2%
Temps resolució	Lleu	>=95%	1%
	Greu	>=95%	2%
	Crítica	>=95%	2%
Incidències reobertes (1)	Qualsevol	>= 95%	2%
Evolutiu i/o Canvis de versió			
Desplegament en productiu amb errors (2)		100%	1%

(1) Del total d'incidències resoltes en el trimestre.

(2) Un desplegament amb errors, serà quan el desplegament comporta més de 2 errors a producció o haver de "tirar enrere" la actualització. La penalització s'aplicarà per desplegament.

(3) Penalització aplicable sobre la facturació del darrer més de correctiu o evolutiu. Poden ser acumulatives les penalitzacions amb el límit establert per llei en un 10% del total del pressupost en una única penalitat i un 50% per totes les penalitats acumulada.



**CONSORCI SANITARI
DEL MARESME**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES: *RENOVACIÓ DEL LLICENCIAMENT
I DELS SERVEIS DE MANTENIMENT EVOLUTIU I CORRECTIU DE LES
PLATAFORMES X-TROPOLI I X-CLINICALPORTAL PEL CONSORCI
SANITARI DEL MARESME*

Núm. Expedient: CSdM PN 29/24-I