

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE MANTENIMENT GLOBAL DEL SISTEMA INFORMÀTIC SERVOLAB, DEL
CENTRE DE DIAGNÒSTIC BIOMÈDIC DE L'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA**

EXP: 2024-96

1.- OBJECTE DEL CONTRATE:

L'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA (**HCB**) i en concret els seus laboratoris englobats dintre del CENTRE DE DIAGNÒSTIC BIOMÈDIC (**CDB**) requereix la contractació del servei de manteniment i explotació de **Servolab** en règim de 24x7. Aquest sistema està, en l'actualitat, donant suport pràcticament integral als serveis de Bioquímica i Genètica Molecular, Immunologia, Microbiologia, i a les Àrees Operatives del Laboratori CORE i CORE de Biologia Molecular. Els usuaris corresponents a aquets serveis s'ubiquen a les 3 ubicacions físiques del CDB detallades a l'Annex I, estant la seva gran majoria concentrats a la seu Villarroel.

La necessitat del CDB és la contractació d'un proveïdor de serveis que sigui l'únic responsable del funcionament del sistema Servolab.

La contractació del servei serà per 5 anys complerts, 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 l'adjudicatària demostrï la seva capacitat per alinear la qualitat del servei proporcionat amb els objectius de qualitat que esperen els usuaris.
- b. **Aconseguir millores en els procediments operatius i en la ordenació de les prioritats.** Aquesta etapa ha de marcar uns mètodes de treball ordenats i documentats, en base a les experiències que el proveïdor pugui aportar d'instal·lacions iguals de crítiques. Es requereix d'una proveïdora capaç d'assumir el compromís de millora contínua que el propi CDB aplica a la seva filosofia de treball.
- c. **Garantir la transferència de coneixement.** En tot moment s'ha de garantir que els canvis i/o millores aportades per la proveïdora estiguin documentats i siguin transmesos al personal del HCB.

2.1.1 Pautes per a la proposta del Model de Servei

La proveïdora 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 l'HCB:**

El servei de manteniment ofert s'engloba dins d'una estructura organitzativa complexa com és la de l'HCB, que 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.

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

El servei ofert mantindrà el sistema d'informació principal del CDB. 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 en el seu horari de servei (Dilluns - Divendres de 9:00 a 17:00) de mantenir funcionalment els sistemes, amb el suport dels proveïdors actuals del servei, rebre incidències i escalar-les si no les poden resoldre, així com del desenvolupament i coordinació dels nous projectes informàtics del CDB.

Adicionalment, existeixen una sèrie d'Usuaris Experts participants a la implantació del sistema 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, la infraestructura en que es recolza es troba dintre del centre de procés de dades del propi HCB i sota la seva responsabilitat. Aquest departament recull les incidències i les canalitza als proveïdors, col·labora i gestiona la integració dels servidors a la infraestructura de l'HCB (Comunicacions, Sistemes de Virtualització, Internet, etc), vetlla per la seguretat física i lògica de les dades de l'HCB i gestiona conjuntament amb el CDB el desenvolupament dels projectes d'integració amb la resta dels sistemes corporatius (SAP, etc).

El proveïdor haurà de proposar un Model de Relació, amb el qual s'inclogui aquests equips en termes semblants al model actual aquí descrit.

- **Model de producció del servei:**

Sobre el model de relació anterior 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 i consultes haurà de ésser 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 la xarxa d'usuaris experts) tindran un únic punt de contacte amb aquest fi.

- Suport a l'usuari expert: A banda de les incidències, la licitadora descriurà com canalitzarà les consultes o assessoraments que tant CSI-CDB, SI-HCB com els usuaris experts puguin necessitar.
- Gestió / Escalat de les incidències / consultes: La proveïdora descriurà els diferents nivells d'escalat de les incidències / consultes rebudes i com es produirà la interacció entre els mateixos con tal d'aconseguir una circulació i resolució ràpida de la problemàtica plantejada.
- Suport virtual / presencial: La licitadora haurà de descriure al model de producció quines funcions estaran suportades remotament i les que ho estaran presencialment. L'HCB posarà a disposició de la proveïdora adjudicatària connexió VPN i accés a tots els servidors on Servolab estigui instal·lat. Addicionalment, la presència física del personal tècnic de la proveïdora també serà necessària donada la complexitat de la instal·lació i per portar a terme una adequada interacció amb els usuaris i una adequada transferència del coneixement al personal de l'HCB.

- **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 pro activament 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 explotació integral que aportí valor afegit i compromís en el compliment dels acords de qualitat, essent el responsable últim de qualsevol problema aparegut a Servolab. La proveïdora també ha de donar suport a la configuració de les dades mestres de la aplicació relacionada amb la creació i modificació de prestacions i mantenir l'aplicatiu actualitzat.

L'abast del servei haurà de cobrir l'aplicació Servolab, aplicatiu principal dels laboratoris implantat per l'empresa Siemens, incloent el seu visualitzador de resultats via internet. Existeixen 2 execucions d'aquesta aplicació, l'entorn productiu i l'entorn de test, ambdues incloses en l'abast.

S'hauran d'incloure, com a mínim, les següents prestacions i cobertures.

- *Centre d'Atenció i Recepció d'Incidències i Consultes*

La proveïdora haurà de posar a disposició de l'HCB un Centre d'Atenció i Recepció d'Incidències i Consultes (en endavant **CARIC**) en règim de funcionament de 24x7 al qual es pot dirigir el CDB (segons el Model de Servei ofert) pel report de les incidències o consultes sobre tot l'àmbit del servei. El CARIC haurà de garantir que no es perdi cap dels elements reportats així com que es guardi traçabilitat dels elements bàsics que després permetran mesurar l'ANS (Acord de Nivell de Servei) tals com la data i hora de recepció, usuari que reporta, urgència, tipus d' incidència i/o àmbit afectat.

El mètode de report d'incidències / consultes haurà de ser per mitjà del telèfon o telèfons establerts, adreces d'email i/o altres mitjans acordats amb el proveïdor del servei. Aquests mitjans de contacte poden variar en funció de l'horari i el dia (feiners i/o festius) Independentment del sistema utilitzat l'element reportat haurà de quedar registrat.

Les funcions que haurà de fer el CARIC són:

- Recepció d'incidències i consultes.
- Registre i seguiment d'incidències i peticions de servei.
- Mantenir a l'usuari informat del progrés de la seva petició.
- Derivar o re-dirigir les peticions als grups de suport adequats o proveïdors externs per la seva resolució.
- Tancament d'incidències i confirmació amb els clients/usuaris.

Les persones i les instal·lacions d'aquest CARIC hauran d'estar ubicades en les dependències del proveïdor i serà el proveïdor el que doti a aquest equip amb tots els mitjans que consideri oportuns pel bon funcionament del mateix (PC's aplicacions, telèfons, etc), estant tots aquests serveis inclosos en el preu.

- *Servei de Suport i Manteniment Software*

L'aplicatiu Servolab és el central dels laboratoris, per tant és l'aplicació més crítica a mantenir. Addicionalment, Servolab està integrat amb una sèrie d'elements (Altres Sistemes de l'HCB, Sistemes de Clientes Externs, Analitzadors, etc), les connexions amb els quals hauran de garantir-se.

Aquestes connexions i/o interfases poden anar augmentant al llarg de la durada del contracte, passant les noves a tenir que ser mantingudes dintre de l'àmbit d'aquest contracte sense suposar un cost addicional per l'HCB.

Les mínimes tasques requerides per tal de tenir sempre Servolab en les millors condicions de funcionament són les següents:

- Possibilitat d'informar d'incidències relacionades amb el sistema en règim de 24x7 a través del CARIC descrit anteriorment.

- Servei de suport, diagnòstic i resolució d'incidències i consultes de qualsevol prioritat en règim de 8x5 (de 08:00 a 17:00). Escalat d'incidències a nivells superiors de tècnics experts o al propi fabricant.
- Servei de recepció i resolució d'incidències de prioritats Urgent ó Alta (Annex II) en règim de 24x7.
- Realització dels ajustos en la parametrització, necessaris per a la resolució dels problemes siguin funcionals o tècnics. Informació contínua del progrés de resolució de les incidències, especialment les de caràcter "Urgent". La proveïdora adjudicatària disposarà d'una màquina de test amb informació actualitzada per a les proves que consideri oportunes abans del seu pas a productiu.
- Recepció de consultes i resolució de les mateixes. Aquestes consultes haurien de quedar resoltes com a molt tard al llarg dels dos dies laborables següents.
- Respecte de les incidències, l'adjudicatari haurà, bé pels seus propis mitjans o en col·laboració amb el fabricant, complir el ANS aquí descrit (el concepte de prioritats està descrit en l'Annex II):

	Prioritat	Unitat	Valor	Marge
Temps de Tancament de la Incidència	Urgent	h	<= 4	>= 99%
	Alta	h	<= 6	>= 95%
	Baixa	h	<= 24	>= 90%

- Pel que fa al manteniment preventiu i atesa la criticitat d'aquest sistema per a l'activitat del CDB, s'haurà de realitzar una revisió preventiva cada 6 mesos, podent realitzar-se via remota. Per a cada revisió, s'ha de presentar un informe a l'HCB detallant els paràmetres analitzats, els resultats i, en cas que així ho consideri l'adjudicatari, recomanar accions preventives per pal·liar possibles problemes.

Entorn de Test: Tot i que l'aplicació de test de Servolab entra dins d'aquest concurs com una aplicació més a mantenir, aquesta ha d'estar coberta en un règim de 8x5 i les incidències relacionades hauran d'estar resoltes en un termini que permeti ser operativa tant com a entorn de desenvolupament de nous projectes com de test durant la resolució d'incidències.

Al respecte dels canvis de versions i actualitzacions de l'aplicatiu de Servolab, el proveïdor adjudicatari s'haurà de encarregar en tot moment de mantenir-lo actualitzat a les ultimes versions que el fabricant hagi validat i alliberat.

- *Servei de Suport a la configuració de dades mestres de la aplicació.*
 - El proveïdor haurà de donar suport a la configuració de les dades mestres necessàries per la creació o modificació de prestacions o dades relacionades amb prestacions.
 - El proveïdor haurà de donar suport a la configuració de les qualsevol altre dada mestre.
 - El temps de realització dels canvis per part del proveïdor serà de 3 dies laborables en el 95% dels casos.

- *Reporting d'incidències, consultes i suport a la configuració*
 - El proveïdor presentarà un informe cada 6 mesos indicant:
 - El nombre de incidències i el grau de compliment del ANS.
 - El detall de cada incidència incloent estat, data de obertura, data de finalització, temps de resolució.
 - El nombre de canvis de configuració realitzats i el grau de compliment del ANS.
 - El detall de cada canvi incloent estat, data de obertura, data de finalització, temps de resolució.
 - En cas de petició explícita per part de l'HCB, el proveïdor haurà d'escriure un informe detallat relacionat amb una incidència explicant la causa, què s'ha fet per resoldre-la i, en cas que sigui necessari, les accions fetes perquè no torni a succeir.
- *Facturació de Serveis i sancions per incompliment del nivell de servei establert*

La proveïdora presentarà com a oferta a aquest concurs un import pel global dels serveis inclosos en l'abast. La facturació es produirà cada trimestre pel mètode designat per aquesta facturació per part de l'HCB.

Respecte al no compliment d'un o diversos dels ANS 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, a fer efectiu a la següent factura. L'import de la penalització l'ha d'establir l'HCB i comunicat al proveïdor per procedir a la correcció de la factura.

Es considera com a causa de cancel·lació anticipada del contracte el fet de que l'HCB decideixi deixar d'utilitzar d'una manera operativa l'aplicatiu Servolab al CDB. En aquest cas s'abonarà al proveïdor adjudicatari la part proporcional restant corresponent al període pendent de facturar fins al dia de la seva utilització.

4.- 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'adjudicatari 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'HC 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 externes, 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 externes, 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 del 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

La licitadora, 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 i les prestacions addicionals ofertes (podent aquestes ser considerades o no per l'HCB).
2. Descripció del Model de Servei
 - Descripció del Model de Relació
 - Descripció del Model de Producció
 - Descripció del Model de Govern

3. Abast del Servei
4. Metodologia i Pla de Qualitat.



David Vidal Fernández
Director de Sistemes d'Informació

ANNEX I

Seu Villarroel: **Hospital Clínic de Barcelona**
c/ Villarroel, 170
08036 Barcelona

c/ Villarroel, 170
08036 Barcelona

Seu Maternitat: **Hospital Casa Maternitat**
c/ Sabino Arana, 1
08028 Barcelona

i

c/ Mejía Lequerica, s/n, edifici Helios III
08028 Barcelona

Seu Plató: **Hospital Plató**
Carrer de Plató, 21,
08006 Barcelona

ANNEX II

DEFINICIÓ DE PRIORITATS

- Urgent: No hi ha disponibilitat del sistema o de l'aplicació. La incidència té un alt impacte sobre la vessant econòmica o sobre la vessant de l'activitat.
- Alta: Rendiment degradat o disponibilitat del sistema o de l'aplicació parcial. La incidència està tenint impacte sobre la vessant econòmica o sobre l'activitat.
- Baixa: El rendiment del sistema o de l'aplicació no és del 100% però no és crític en afectar només a algunes àrees molt específiques (sense pèrdua econòmica ni d'activitat).