

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA SAVAC-MIRA DEL CONSORCI SANITARI DE L'ALT Penedès I GARRAF.

1.	INTRODUCCIÓ.....	2
1.1.	Antecedents.....	2
1.2.	Seus i centres d'activitat del CSAPG.....	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
3.	ABAST DEL SERVEI	2
3.1.	Manteniment Evolutiu de la Plataforma SAVAC-miRa	2
3.2.	Documentació.....	3
4.	GOVERN DEL SERVEI	4
4.1.	Comitè de Direcció del Servei	5
4.2.	Comitè de Seguiment del Servei	6
5.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	6
5.1.	Descripció de la metodologia a utilitzar.....	6
5.2.	Capacitació mínima de l'equip adscrit al projecte	7
5.3.	Informes de control per a la gestió del servei.....	7
5.4.	Productes resultants del servei.....	7
6.	REQUERIMENTS DE SEURETAT	8
7.	CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI	10
8.	OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA	11
9.	PROPOSTA TÈCNICA	13

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Antecedents

L'any 2023 el Consorci Sanitari Alt Penedès i Garraf (CSAPG) va implantar la solució SAVAC-miRa com a Historia Clínica Electrónica unificada als centres que componen el consorci: l'Hospital Residència Sant Camil, l'Hospital Sant Antoni Abat, el Centre de Rehabilitació i l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès.

1.2. Seus i centres d'activitat del CSAPG

Els diferents centres d'activitat del CSAPG són:

Centre	Adreça
Hospital Comarcal de l'Alt Penedès (HCAP) Seu Social	Carrer de l'Espirall, 61 08720 Vilafranca del Penedès
Hospital Residència Sant Camil (HRSC)	Ronda Sant Camil s/n 08810 Sant Pere de Ribes
Hospital Sant Antoni Abat (HSAA)	Carrer Sant Josep 21-23 08800 Vilanova i la Geltrú
Centre de Rehabilitació (CR)	Rambla Exposició 87 08800 Vilanova i la Geltrú

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

La contractació d'una bossa d'hores per a la prestació del servei de manteniment evolutiu major i menor sobre la plataforma SAVAC-miRa.

3. ABAST DEL SERVEI

3.1. Manteniment Evolutiu de la Plataforma SAVAC-miRa

Aquest servei inclourà noves funcionalitats (requeriments funcionals o tècnics) a afegir a les existents, demandades pels usuaris o responsables funcionals, que representen un increment o modificació substancial de les funcionalitats o processos ja implantats, i que també requeriran una nova fase de consolidació.

S'ha calculat una bossa d'hores pel manteniment evolutiu. El volum d'hores destinat a cada evolutiu així com la data de subministrament de la solució, es pactarà evolutiu a

evolutiu. Els licitadors hauran de proposar tècniques i procediments eficients de gestió dels evolutius que permetin assolir la posada en marxa de les diferents peticions dintre del període establert amb la màxima qualitat i garanties d'èxit.

Els mínims requeriments són:

- Pel CSAPG un evolutiu és tot allò que millori de manera substancial la plataforma SAVAC-miRa. En qualsevol cas mantenir les funcionalitats que ja existeixen no es considera evolutiu.
- Presentació d'un càlcul de dedicació detallat per cada evolutiu que el CSAPG demani. Presentant una planificació i qui el lidera. La dedicació una vegada aprovada no es podrà variar, així doncs caldrà un bon anàlisi previ.
- Facturació de l'evolutiu una vegada el canvi estigui estable en productiu, i acceptat per part del CSAPG.
- Els evolutius han de seguir una metodologia d'implantació acordada amb CSAPG.
- L'adjudicatari s'encarregarà de redactar o/i modificar els manuals.
- L'adjudicatari s'encarregarà de formar als usuaris clau de cada mòdul afectat per canvis.

CSAPG no s'obliga a gastar la partida de la borsa d'hores d'evolutius, només es pagarà a l'adjudicatari la part que s'hagi executat i aprovat anterior i posteriorment per ambdues parts

3.2. Documentació

L'adjudicatari documentarà les especificacions funcionals i es descriuran els nous processos, programes i parametritzacions realitzades per cada nou procés o nova funcionalitat. L'empresa adjudicatària documentarà segons el format i les plantilles definides.

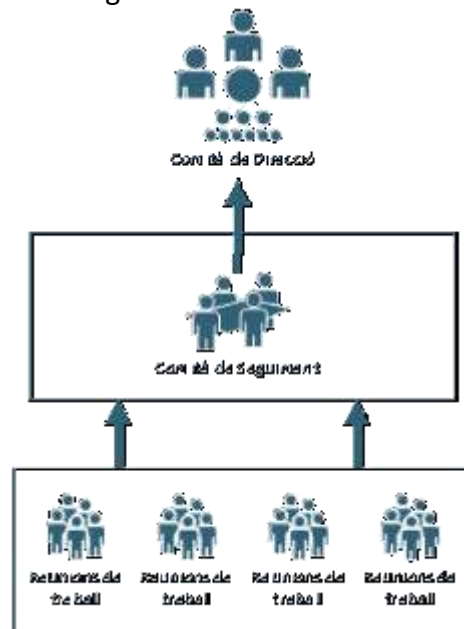
Aquesta documentació generada serà propietat de l'ens contractant.

El pla de lliurament de:

- Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (tallers, conferències, formació d'equips mixtes)
- Documentació. Determinar la documentació tècnica que és lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.
- Infraestructura. Determinar les accions a emprendre en el traspàs de la infraestructura de maquinari i programari.
- Servei. Determinar les condicions del pla de traspàs del servei, incloent el pla de comunicació de canvi a l'usuari.

4. GOVERN DEL SERVEI

Per tal que es puguin assolir els objectius establerts en aquest plec de prescripcions tècniques, es proposa aquesta organització del servei:



L'ens contractant seleccionarà un responsable del manteniment per coordinar i fer el seguiment d'aquest. Mitjançant la figura d'un Responsable del servei, l'ens contractant controlarà el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i de la seva execució.

L'ens contractant nomenarà interlocutors per a cadascun dels evolutius. Aquests interlocutors tindran la responsabilitat de validar les adaptacions i correccions del sistema que estiguin sota la seva responsabilitat.

Adicionalment, i al marge de les figures directives, l'ens contractant posarà a disposició del model de relació altres interlocutors de caire més tècnic com poden ser l'àrea d'Explotació, Suport, etc. si s'escau.

4.1. Comitè de Direcció del Servei

Les seves funcions són:

- Supervisar la marxa del servei.
- Avaluar, aprovar, prioritzar i fer el seguiment del manteniment evolutiu major o nous desenvolupaments i manteniment normatiu
- Prendre decisions per minimitzar els efectes d'imprevistos que afectin a l'objectiu i abast del servei.

Els assistents a aquest comitè són:

- Director de Sistemes d'Informació
- Responsable del projecte
- Director de Projecte de l'adjudicatari

A l'inici del servei es reunirà una vegada al mes, tot i que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. Un cop finalitzada la fase inicial de transició la periodicitat de les reunions s'adapta a la càrrega del treball de cada fase del servei.

El període màxim per a la celebració del Comitè de Direcció del Projecte és trimestral o a petició.

Les competències d'aquest comitè són:

- Facilitar els mitjans tant humans i materials necessaris per realitzar les tasques encomanades.
- Realitzar un seguiment periòdic del projecte a fi d'assabentar-se del compliment de les fites que s'hagin fixat.
- Avaluar, aprovar, prioritzar i fer el seguiment de les tasques del manteniment evolutiu major o nous desenvolupaments i els evolutius normatius.
- Aprovar les mesures excepcionals que a proposta de la Direcció de Projecte siguin oportunes per adreçar el curs del projecte en cas d'haver-hi desviacions temporals.
- Aprovar canvis en els referencials de seguiment del projecte, bé sigui de l'àmbit, del calendari o referent al pressupost.

4.2. Comitè de Seguiment del Servei

A les reunions establertes, aquest Comitè:

- Serà informat de la situació del projecte i de les estimacions de finalització
- Serà informat de l'evolució dels riscos i mesures associades.
- Haurà d'avaluar, aprovar, prioritzar i fer el seguiment de les tasques de manteniment que no són pròpies del Comitè de Direcció del Servei.

En aquest comitè s'analitzaran tendències i es prendran decisions relatives a la marxa ordinària del servei.

Aquest comitè estarà format pels següents membres:

- Responsable del projecte
- Responsable funcional
- Qualsevol altre participant del projecte a sol·licitud del comitè.

A l'inici del servei i durant la fase de transició, es reunirà setmanalment, tot i que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

Un cop finalitzada la tasca de transició, la periodicitat de les reunions s'adapta a la càrrega del treball de cada fase del servei.

El període màxim per a la celebració del Comitè de Seguiment és mensual

Es reunirà, amb les següents competències:

- Avaluar, aprovar, prioritzar i fer el seguiment de les tasques de manteniment evolutiu i correctiu del sistema.
- Fer el seguiment del compliment de les tasques.
- Avaluar els lliurables detallats.

5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

5.1. Descripció de la metodologia a utilitzar

Es requereix que els oferents indiquin a la seva proposta de forma detallada, la metodologia que utilitzaran, per a l'execució del conjunt de serveis objecte d'aquesta contractació.

- Es considera imprescindible la utilització d'una eina de gestió del servei que pugui oferir com a mínim les següents característiques:
 - Estat de les sol·licituds en curs i històriques.
 - Informes d'estat dels treballs i resums periòdics dels esforços dedicats per tasca.

- Repositori de documentació.
 - Informes de seguiment i traçabilitat dels ANS.
 - Planificació de tasques.
- Aquesta eina serà preferentment l'eina utilitzada actualment per a la globalitat del projecte miRa.CAT (Mantis)

5.2. Capacitació mínima de l'equip adscrit al projecte

Els coneixements mínims d'aquest equip clau consisteixen en

- Experiència acreditable en configuració de la plataforma SAVAC-miRa, en els mòduls implantats al CSAPG
- Coneixements i experiència acreditable en el disseny, desenvolupament i gestió d'integracions entre sistemes d'informació.

5.3. Informes de control per a la gestió del servei

Caldrà que l'adjudicatari lliuri, per cada període (mensual), un informe amb les dades següents, en el format editable que es defineixi i amb els continguts següents:

- Planificació de treballs, incloent:
 - Informe classificat de les incidències de manteniment i peticions de suport ja resoltes i validades per usuari amb indicació d'esforç emprat
 - Informe classificat de les incidències de manteniment i peticions de suport pendents
 - Temps mig de resolució de les incidències de manteniment i peticions de suport (classificades)
 - Informe d'actuacions reobertes en el període
- Planificació dels evolutius i projectes amb indicador d'esforços previstos.
- Anàlisi de desviacions
- Control de Riscos del projecte
- Informe de seguiment
- Actes de reunions
- Actes d'aprovació

5.4. Productes resultants del servei

El programari i tots els productes resultants de l'execució del contracte seran propietats del CSAPG.

Es requerirà a l'adjudicatari l'aportació de la següent documentació, en el format que es determini:

- Pel que fa als evolutius majors:
 - Pla de proves unitàries (tècniques i funcionals).
 - Pla de proves d'integració (tècniques i funcionals).
 - Pla de posada en funcionament i Pla de contingència.
 - Pla de gestió del canvi.
 - Actualització de Manuals d'usuari.
 - Actualització i/o redacció de dissenys funcionals i tècnics.
 - Actualització de Manuals d'operació.
 - Qualsevol altre documentació aplicable a aquest tipus de treball
 - Requeriments mínims d'instal·lació
 - Etc.
- Serà necessari aportar una planificació detallada dels projectes, en la qual es detallaran les diferents activitats a desenvolupar per cadascuna de les fases detallades en funció de la metodologia aportada. També s'han de detallar les diferents fites pels diferents lliuraments del projecte.

6. REQUERIMENTS DE SEURETAT

Objectiu

L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast per garantir l'objectiu de seguretat de la informació, que es basa en els tres principis següents:

- La confidencialitat de la informació, assegurant que només hi accedeixen les persones que han estat autoritzades a fer-ho
- La integritat de la informació, assegurant que la informació i els mètodes que la processen són exactes i complets.
- La disponibilitat d'aquesta informació, assegurant que els usuaris autoritzats tenen accés a aquestes dades, mòduls i aplicacions quan ho necessitin.

Igualment, es compromet a prendre les mesures que preveu la normativa en vigor en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

L'adjudicatari ha de complir els requisits establerts pel Reglament UE 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, per la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i de garantia dels drets digitals, i pel Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, en tot allò que sigui d'aplicació, i tota altra norma relacionada que estigui vigent.

Accés a dades personals, o de caràcter reservat

L'empresa adjudicatària es compromet a no accedir innecessàriament a aquelles dades a les quals tingui accés per raó de la tasca que té encomanada.

Sempre que calgui manipular dades es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies. Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit, electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles o la informació que se n'hagi pogut extreure.

L'accés a aquestes dades reals haurà de ser autoritzat pel responsable del fitxer o pel responsable de seguretat del CSAPG.

Col·laboració en les auditories periòdiques

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar tota la informació necessària per realitzar les auditories periòdiques que dugui a terme el CSAPG, així com a aportar els coneixements i informacions que tingui a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

Col·laboració en gestió de la ciberseguretat

L'empresa adjudicatària es compromet aplicar els patchs necessaris per resoldre vulnerabilitats detectades pel CSAPG, així com a emetre avisos en cas de detecció de vulnerabilitats en els seus productes i a col·laborar en el diagnòstic i resolució d'incidents de seguretat facilitant tota la informació necessària, així com a aportar els coneixements i informacions que tingui a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

Mesures organitzatives

L'empresa adjudicatària informará al Comitè de Seguiment de les mesures organitzatives i tècniques que ha pres per assegurar la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació i les dades de caràcter personal propietat del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf.

7. CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI

- Per a coordinar les relacions de treball entre el CSAPG i l'adjudicatari, ambdues parts designaran representacions qualificades tècnicament, els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que se suscitin en l'operativa diària i resoldran les accions a realitzar i la seva implementació tècnica i administrativa. Específicament l'adjudicatari definirà un responsable de projecte amb experiència i formació acreditable en aquest rol.
- EL CSAPG no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec de condicions tècniques o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat, encara que hagi estat demanada per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat.
- Encara que s'espera del Contractista l'exercici de la seva pràctica professional amb total responsabilitat i amb esperit d'iniciativa, el CSAPG exercirà en tot moment les funcions de seguiment inspecció i control de la prestació del servei, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès el Contractista com a conseqüència del present Plec de condicions, així com del contracte que se'n deriva. Per tal d'exercir les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte, el CSAPG estarà representat per la persona en qui expressament es delegui.
- El contractista donarà a el CSAPG la informació tècnica pel seguiment de les tasques realitzades i pendents en cada àmbit d'aplicació. Mensualment elaborarà un informe amb la descripció detallada de les tasques realitzades.
- El contractista lliurarà a el CSAPG la documentació tècnica on quedaran recollides les modificacions efectuades en les aplicacions, com a resultat del manteniment correctiu, preventiu o evolutiu que s'hagi realitzat. De la mateixa manera, el contractista lliurarà els manuals d'usuari actualitzats en aquells casos en que el funcionament de l'aplicació resti afectat per les modificacions derivades del manteniment realitzat.
- Totes les aplicacions desenvolupades durant el transcurs del contracte, així com les modificacions que es realitzin sobre les ja existents, restaran com a propietat de el CSAPG. No estarà permès el seu ús o comercialització per part del contractista fora de l'àmbit de el CSAPG, sense autorització expressa del contractant.
- El contractista restarà obligat a realitzar les intervencions en el termini i dins dels horaris que establirà el CSAPG, amb l'objecte de minimitzar les pertorbacions sobre l'activitat hospitalària.

- En el desenvolupament dels treballs, serà responsabilitat del contractista –sense perjudici de la superior fiscalització de el CSAPG – el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu i de seguretat i higiene actualment vigent, així com la que es dicti durant el transcurs del contracte.
- Al menys un cop cada trimestre es farà una verificació de les condicions de seguiment del contracte.

8. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

- Correrà per compte del contractista tots els recursos utilitzats –humans i tècnics- en la prestació del servei, amb les úniques excepcions que s'assenyalen expressament al present Plec de condicions tècniques i al plec de clàusules administratives.
- El contractista no podrà cedir o subcontractar les prestacions de servei del present contracte sense autorització prèvia del CSAPG.
- Per l'execució dels treballs, l'empresa adjudicatària emprarà personal propi, a qui relacionarà i identificarà davant de el CSAPG.
- El personal del contractista no tindrà cap vinculació ni adquirirà cap dret de el CSAPG, assumint només dependència del contractista, qui tindrà tots els drets i deures respecte d'aquest personal segons la legislació vigent i d'aquella que en el seu cas es promulgui en endavant, sense que en cap cas, resulti responsable la part contractant de les obligacions del contractista respecte el seu personal, encara que els acomiadaments o mesures que adopti siguin conseqüència directa o indirecta de compliment, interpretació o rescissió del contracte.
- Serà a càrrec del contractista el pagament de les nòmines del seu personal assignat a la prestació del servei, sense que de cap manera pugui existir cap subrogació de el CSAPG.
- El contractista està obligat a afiliar a la Seguretat Social els treballadors que realitzin les tasques de prestació dels serveis contractats, així com a l'acompliment de la legislació laboral vigent.
- Totes les despeses de caràcter social, impostos i càrregues econòmiques de tot tipus seran per compte del contractista.
- Prèviament a la liquidació mensual dels serveis prestats, es podrà exigir al contractista la demostració mitjançant els documents adients de que es troba al corrent del pagament de les nòmines i les quotes de la Seguretat Social

corresponents al personal que presta els seus serveis a el CSAPG (TC-1, TC-2 i fulls de salari).

- El contractista serà responsable de la seguretat del seu personal i de terceres persones i respondrà davant els tribunals competents dels accidents que poguessin derivar-se de les activitats relacionades amb la prestació de serveis.
- El CSAPG podrà exigir al contractista la substitució del personal que al seu judici no presenti la deguda capacitat professional, diligència, correcció envers les activitats hospitalàries o els malalts, o no tingui prou cura en el compliment de la seva comesa.
- Llevat d'això, el contractista assegurarà l'estabilitat de l'equip, afavorint la continuïtat dels tècnics en la prestació del servei.
- El contractista assignarà a la prestació del servei el personal que sigui necessari i, com a responsable dels treballs, a un tècnic amb capacitat demostrada en la gestió vinculada als mòduls actius en la aplicació SAVAC-miRa del CSAPG així com un mínim coneixement dels sistemes d'informació en centres sanitaris capacitat de gestió i negociació i experiència demostrada en entorns similars per tal d'assegurar l'aconseguint dels objectius del contracte.
- L'horari habitual de prestació dels serveis, s'estableix de dilluns a divendres des de les 8:00 h a les 18:00 h.
- El contractista assegurarà, durant l'horari habitual, la presència de tècnics amb capacitat demostrada en la gestió de sistemes d'informació de centres sanitaris i coneixement funcional de les aplicacions de l'àmbit del present contracte.
- Fora de l'horari habitual de prestació dels serveis, el contractista proporcionarà un mecanisme de localització de personal competent que permeti l'assistència immediata en casos d'urgència i/o necessitat. Aquest mecanisme s'activarà en el cas d'incidències crítiques.
- En cas de malaltia, el contractista cobrirà amb suplències de personal competent les absències que es produeixin, garantint en tot cas la presència establerta i la disponibilitat permanent del nombre de tècnics suficients.
- Les vacances dels tècnics assignats pel contractista a el CSAPG, seran realitzades d'acord a les necessitats de el CSAPG, i de manera que el servei objecte del contracte estigui cobert durant aquest període.
- El contractista haurà de demanar autorització per a l'accés a el CSAPG del seu personal, ensinistrament o pràctiques, assegurant –en tot cas- les condicions

laborals i/o socials adequades i la inexistència d'incidències negatives sobre la prestació de serveis.

- El contractista queda obligat, si es creu adient i al seu càrrec, a identificar tot el personal que utilitzi per a l'execució dels treballs contractats.
- Per a la realització dels treballs, el contractista utilitzarà els entorns de proves subministrats pels Serveis d'Informàtica i Sistemes del CSAPG.
- Es preveu que la realització del servei sigui en la seva major part en modalitat remota, però en cas que sigui necessari de manera puntual un desplaçament a les instal·lacions del CSAPG o un tercer relacionat amb l'objecte del contracte, aquest no suposarà cap facturació addicional per concepte de desplaçament i dietes.

9. PROPOSTA TÈCNICA

Per concórrer al procés de licitació és necessari que el contractista inclogui en la proposta tècnica la informació descrita en els següent punts:

1. Introducció

2. Presentació empresa

3. Abast del servei

Manteniment adaptatiu o evolutiu menor
Manteniment evolutiu major
Mecanismes de control

4. Gestió General del Servei

Model per al seguiment general del servei

5. Equip de Treball