

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ PICIS, DE GESTIÓ DEL PACIENT CRÍTIC, EN EL CONSORCI SANITARI DE L'ALT PENEDEÈS I GARRAF**1.- OBJECTE**

Aquest procediment de licitació té per objecte contractar el servei de manteniment del sistema d'informació departamental PICIS, de gestió del pacient crític (UCI, REA, URPA i QUIR), al Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf (CSAPG).

Mitjançant la present licitació, s'actualitzaran les condicions de manteniment i suport que regularan la contractació d'aquest servei.

2.- ABAST

En tant que es tracta d'un programari corporatiu, l'àmbit d'actuació d'aquest contracte serà extensiu a tots els centres del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf (CSAPG).

Per tant, l'abast del present plec és el suport i manteniment per part del licitador, de tots els productes de la suite PICIS que estiguin en funcionament al CSAPG.

Amb aquesta nou contracte s'amplia el nombre de llicències assignades al CSAPG, per cobrir les necessitats d'ús al Bloc Quirúrgic de l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès, ja que es fa servir en 20 llocs de treball (6 quiròfans + 8 REA + 6 UCSI), i segons el contracte vigent només es disposa de 10 llicències i cal llicenciar cada lloc de treball on s'instal·la el sistema PICIS:

Nombre Llicències	Concepte	Càlcul	Import
10	Manteniment		€ 23.531,00
10	Noves llicències	€ 5.400,00 per llicència	€ 54.000,00
	Manteniment noves llicències	25% de l'import de llicència	€ 13.500,00

Per atendre noves necessitats, com pot ser el projecte d'upgrade a la nova versió de la plataforma, i per tenir previst la contractació dels serveis professionals dels tècnics de PICIS per fer aquest canvi a la darrera versió, caldrà afegir una bossa de 15.000€ al manteniment de les llicències.

3.- DESCRIPCIÓ SERVEIS DE MANTENIMENT**Manteniment del software**

El licitador haurà de corregir qualsevol defecte de producte (manteniment correctiu) que sigui detectat pels professionals del CSAPG que en faran ús del programari PICIS, i que serà notificat pels canals definits.

També serà responsabilitat del licitador el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu del programari PICIS, per tal d'avançar-se en la resolució d'incidències, adaptar el sistema

d'informació als nous entorns tecnològics, i incorporar les millores funcionals que hi puguin traslladar els usuaris.

Per canalitzar les peticions de manteniment (correctiu i evolutiu) i suport, el licitador proporcionarà assistència tècnica les 24h del dia els 365 dies de l'any, al personal indicat pel CSAPG, a través de telèfon, correu electrònic, i altres mecanismes que facilitin la interlocució entre els usuaris seleccionats pel CSAPG i el personal tècnic aportat pel licitador (ex. Portal autoservei).

El manteniment i suport del software estarà limitat a l'entorn de Producció i a l'entorn de Proves.

Així mateix, el licitador oferirà accés a alguna base de dades de coneixement, a poder consultar documentació tècnica, descarregar noves versions i actualitzacions de programari, drivers de dispositius, i qualsevol altra informació rellevant per millorar el funcionament del software PICIS en l'àmbit del CSAPG.

Temps de resposta i resolució

El personal autoritzat el CSAPG haurà de comunicar totes les incidències i peticions a l'adjudicatari, segons els procediments descrits en l'apartat anterior. Després de revisar tota la informació rebuda, i havent demanat els aclariments necessaris per completar la informació mínima obligatòria per tramitar-les de forma adequada, el licitador classificarà els errors per nivell de gravetat.

A partir de la classificació dels errors, s'establirà un temps màxim de resposta/resolució en funció de gravetat, segons la següent taula resum:

Gravetat de la incidència	Descripció	Temps total de resposta/resolució
NIVELL 1	El sistema està caigut; la funcionalitat principal no està disponible; pèrdua de dades o dades corrompudes; no es pot documentar un registre; els usuaris finals no poden realitzar accions essencials	La resposta inicial a aquest tipus d'incidències serà dintre de 1 hora hàbil. Atenció immediata al respondre per part del personal; amb actualitzacions constants fins a la seva resolució; Resolució o solució alternativa dins de les 24 hores hàbils posteriors a la notificació del incident.
NIVELL 2	El sistema no pot realitzar funcions essencials de forma intermitent, amb impacte moderat-alt en la documentació de registres (p.ex. Lentitud intermitent, bloqueig periòdic i corrupció de les taules de bases de dades permanents)	Resposta inicial als problemes notificats en un màxim de 2 hores hàbils. Atenció immediata per part del personal tècnic assignat, amb actualitzacions constants segons correspongui. Resolució o solució proposada en un màxim de 48 hores hàbils.

NIVELL 3	Un petit nombre d'usuaris finals no pot realitzar de forma intermitent funcions no essencials. L'aplicació funciona i es segueix fent servir (p.ex. Rep un missatge d'error de forma intermitent al reservar un pacient des d'una estació de treball)	Resposta inicial al problema en 24 hores hàbils, amb actualitzacions de l'evolució fins a la seva resolució. Resolució o solució proposada en un màxim de 96 hores hàbils.
NIVELL 4	No afecta l'entrega de documentació, no afecta a la validesa de les dades en l'aplicació (p.ex. Error ortogràfic, falta d'alineació de dades en pantalla), dubtes de funcionament i sol·licituds de millora	Es confirma la recepció de la petició, i es dona resposta en un termini màxim de 1 setmana. En el cas de modificacions del programari, seran avaluades per l'àrea de desenvolupament, per la seva incorporació en una futura actualització o versió.

Accés remot

Per tal de donar el suport i manteniment descrit anteriorment, el personal tècnic del CSAPG facilitarà als tècnics assignats pel licitador, de les eines i claus d'accés necessàries per establir una connexió remota en cas que sigui necessari.

L'accés remot inclourà la possibilitat de poder accedir directament a l'estació de treball afectada per la incidència, així com l'accés a servidors d'aplicació i base de dades, per tal que els tècnics del licitador puguin donar el suport que sigui necessari en la resolució de peticions o incidències notificades pel personal autoritzat del CSAPG.

4.- IMPORT I VIGÈNCIA DEL CONTRACTE

El següent quadre recull la despesa prevista per anys, tenint en compte el manteniment de les llicències actuals, i la regularització de les noves llicències (a només un 20% del seu cost real), així com la partida de serveis professionals per abordar el canvi a la nova versió:

Concepte	Any 2025	Any 2026
Manteniment llicències actuals	€ 23.531,0	€ 23.531,0
Regularitz. llicències (20% cost)	€ 10.800,0	
Manteniment noves llicències		€ 13.500,00
TOTAL LLICÈNCIES	€ 34.331,0	€ 37.031,0
Upgrade – Serveis	€ 15.000,0	
TOTAL CONTRACTE	€ 49.331,0	€ 37.031,0

El pressupost màxim de licitació es fixa en **49.331,0 € IVA exclòs**, per una vigència inicial d'un (1) any, amb possibilitat de pròrroga per un segon any. El valor estimat del contracte (VEC) ascendeix, per tant, a **96.228,20 IVA exclòs**:

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost Base de Licitació	49.331,0 €
Possibles modificacions (20%)	9.866,20 €
Possibles pròrrogues	37.031,0 €
Total (VEC)	96.228,20 €

5.- ABONAMENT DEL PREU

Els pagaments seran abonats pel CSAPG d'acord amb l'estipulat al Plec de Clàusules Administratives del contracte. Pel que fa a terminis de pagament les parts es regiran per les disposicions vigents en matèria de contractació pública. El pagament es processarà pel CSAPG una vegada verificada la realització total o parcial dels treballs mitjançant acta de conformitat per part del representant autoritzat del CSAPG, prèvia presentació de la corresponent factura.

L'empresa s'adaptarà a les modificacions que l'òrgan de contractació li notifiqués que tinguessin relació amb el procediment de facturació.

Serà causa de resolució del contracte, a judici de l'òrgan contractant, l'incompliment de qualsevol de les condicions establertes amb caràcter preceptiu en aquest acord, incloent-hi reiterades deficiències en els serveis concertats.

6.- CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE DADES PERSONALS

El tractament de dades de salut i documents clínics per part de l'empresa adjudicatària pel licitador ha de sotmetre's, en primer lloc, a les disposicions de la legislació vigent i, especialment a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, i a les instruccions del SCS en aquesta matèria. En cap cas, el contractista aplicarà o utilitzarà les dades amb una finalitat que no sigui l'acordada ni els comunicarà, ni tan sols per la seva conservació, a altres persones.

Als efectes de l'establert als articles 28 a 33 de la Llei Orgànica 3/2018, l'adjudicatari haurà de subscriure amb el CSAPG un contracte d'encarregat del tractament de dades personals.

L'empresa contractista no podrà utilitzar ni proporcionar a tercers, cap dada sobre els treballs contractats. Així mateix, haurà d'observar reserva absoluta de la informació obtinguda en el desenvolupament de les tasques encomanades. En tot cas, serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.

El CSAPG podrà verificar en qualsevol moment el compliment per part de l'adjudicatària de les obligacions assumides en el present acord, i si el tractament de dades de caràcter personal s'adapta, estrictament, a la normativa de protecció de dades personals.