

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:

Serveis de manteniment del sistema informàtic de gestió integral de documentació i captura d'imatges endoscòpiques Endobase, instal·lat a l'Hospital Clínic de Barcelona

Exp. 2024-173

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec és establir les condicions de la contractació del servei de manteniment del sistema informàtic de gestió integral de documentació i captura d'imatges endoscòpiques ENDOBASE, instal·lat a l'Hospital Clínic de Barcelona (en endavant HCB).

El motiu de la contractació és per a poder accedir al suport del fabricant de les llicències i a les actualitzacions de les mateixes.

2. Abast del Projectes

L'HCB compta amb 20 llicències instal·lades i repartides en 6 llocs de treball al servei d'Urologia, 8 llocs de treball al servei de Digestiu, 4 a Otorinolaringologia, 1 a Anoscòpia, 1 a la Seu Plató.

3. Descripció del manteniment

El manteniment del programari ha de ser directe del fabricant i ha de preveure:

- Un mínim de 10 tècnics especialistes en tot el territori nacional, dels quals 4 almenys han d'estar ubicats a Barcelona.
- Servei remot. Realitzat mitjançant connexió remota amb la instal·lació de client. Un suport telefònic amb un especialista que es dediqui a donar suport remot durant l'horari de 8:30 a 18:00 de dilluns a divendres. La cobertura serà il·limitada en quan al nombre de trucades tècniques necessàries per fer consultes
- Cobertura il·limitada de manteniment correctiu in situ, sempre que l'avaria o la incidència no sigui d'elements del maquinari auxiliar la llicència, com ara PC, targetes capturadores o gràfiques, cablejats, etc
- Temps de funcionament de sistema major a el 95% (Uptime)
- Actualitzacions bàsiques i de seguretat de sistema. Tantes com puguin aparèixer durant la vigència del contracte
- Actualitzacions avançades, sempre que siguin una continuació del mateix producte i no suposin un canvi de versió que impliqui l'adquisició de noves llicències. Per al cas que fos necessària l'actualització de llicències SQL Server a servidor i clients (CAL), l'adquisició d'aquestes llicències queda exclosa de l'àmbit d'aquest contracte. També queda exclòs qualsevol sistema operatiu.
- S'inclourà una formació insitu cada any durant la durada del contracte, que podrà fer servir l'HCB, tant per formar a nous empleats com per a reforçar coneixements al personal ja existent. Inclou 2 persones per llicència adquirida.
- Les modificacions en el mòdul d'integració HL7 (Health Level Seven)/Dicom (Digital Imaging and Communication in Medicine) amb el HIS (Hospital Information system) han

d'estar cobertes. No inclou modificacions addicionals que impliquin desenvolupaments a mida.

- Es realitzarà un manteniment preventiu una vegada a l'any, sobre el servidor i les estacions de treball d'Endobase per poder detectar i corregir problemes potencials i assegurar així el correcte funcionament dels equips

4. Acord de Nivell de Servei

4.1 Horari assistència telefònica

De 8.30 a 18.00 de dilluns a divendres

El servei d'assistència telefònica funcionarà de la següent forma: Al produir-se una incidència, l'usuari la reporta al Helpdesk de l'empresa adjudicatària i segueix el següent curs (de baix a d'alt):

Agent	Funcions
Personal Tècnic de Camp	Visita instal·lació "in situ"
Personal Tècnic de Guàrdia	Nivell 2 d'assistència telefònica: • Solució : Nivell d'assistència telefònica superior • Diagnòstic: definitiu per poder desplaçar un tècnic de camp
Helpdesk	Extendre Diagnòstic Solució telefònica de: • Totes les incidències degudes a desconexament d'ús • Pràctica totalitat d'incidències relacionades amb Windows/Sistema Operatiu • Alguns problemes relacionats amb SW Endobase

4.2 Temps de resposta (des del moment en què es reporti telefònicament)

Atenció Telefònica	8 hores
Incidència solucionable mitjançant Accés Remot	24 hores
Incidència solucionable telefònicament amb intervenció del client	48 hores
Incidència solucionable per Tècnic "in situ"	48 hores

Barcelona, 12 de novembre de 2024

David Vidal
Director de Sistemes d'Informació