

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA D'INTEGRACIÓ ENSEMBLE, EN EL CONSORCI SANITARI DE L'ALT Penedès I GARRAF.

1.- INTRODUCCIÓ

Aquest procediment de licitació té per objecte contractar el servei de manteniment i suport de la plataforma d'integració ENSEMBLE, al Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf (CSAPG).

ENSEMBLE és una plataforma molt potent, que permet connectar fàcilment múltiples aplicatius, i també desenvolupar-ne de nous. També incorpora funcionalitats addicionals per implementar solucions amb intel·ligència artificial, o desenvolupar quadres de comandament, entre altres.

ENSEMBLE és una plataforma d'integració d'aplicacions i dades de solvència contrastada, amb múltiples referències a tot el món, i amb més de 150 instal·lacions a nivell nacional en l'àmbit de la salut.

El Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf ha abordat un procés de consolidació dels seus sistemes d'informació, i en l'àmbit assistencial ha unificat el seu sistema d'història clínica i bona part dels seus programes departamentals.

En el procés d'unificació del sistema d'informació assistencial, és imprescindible disposar d'una plataforma d'integració que connecti de manera fiable i eficient el conjunt d'aplicacions departamentals de l'entitat (laboratori, imatge, anatomia, etc.), i que permeti la interoperativitat amb altres dispositius o nous sistemes d'informació a implantar.

La plataforma d'integració és un sistema crític, del seu correcte funcionament depèn l'activitat dels professionals de l'entitat, així que és imprescindible contractar a l'empresa INTERSYSTEMS els serveis de manteniment i suport de la plataforma ENSEMBLE.

Aquest servei de manteniment i suport està cobert a través de l'expedient CSAPG PN 2020-01, que es va signar el 05 de novembre de 2020 per un període de 2 anys i 3 mesos, amb possibilitat de pròrroga anual fins a un màxim de 2 anys més.

Un cop finalitzat el contracte inicial, i havent executat les 2 pròrroques previstes, cal iniciar el procés de nova licitació per contractar el servei de manteniment i suport de la plataforma ENSEMBLE a partir del 05 de febrer de 2025.

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

2.- ABAST DEL CONTRACTE

El servei requerit contempla tant el manteniment del programari ENSEMBLE, com l'assistència tècnica necessària per garantir el correcte funcionament de la plataforma.

També s'inclou una partida de serveis corresponent a tasques de desenvolupament de noves interfícies a la plataforma, així com suport i formació avançada en l'administració de la mateixa, a impartir per tècnics de INTERSYSTEMS durant la vigència del contracte.

A continuació es detalla la cobertura del manteniment, i el model de servei que ha de regular l'assistència tècnica en funció de la prioritat del problema que s'hagi reportat al centre de suport.

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 ENSEMBLE, i que serà notificat pels canals definits.

També serà responsabilitat del licitador el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu d'aquest programari, per tal d'avançar-se en la resolució d'incidències, adaptar la plataforma als nous entorns tecnològics, i incorporar les millores funcionals que hi puguin traslladar els usuaris.

Com a part d'aquest manteniment, el licitador facilitarà noves versions del programari ENSEMBLE amb una periodicitat mínima d'un cop a l'any. El circuit d'entrega d'aquestes noves versions, serà prèvia petició expressa al licitador pel seu enviament.

Assistència tècnica

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, o qualsevol altra informació rellevant per millorar el funcionament del programari ENSEMBLE 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 la prioritat, segons la següent taula resum:

Prioritat	Resolució del problema	Resolució del defecte	Escalat
CRISIS	Atenció immediata i continuada les 24h del dia, per part d'un tècnic de l'empresa licitadora, fins la resolució del problema.	Atenció immediata i continuada les 24h del dia, per part del Departament de Desenvolupament de Producte, fins que el defecte s'hagi corregit, o s'hagi proporcionat alguna solució estable.	Notificació verbal i escrita immediata a tots els responsables del CSAPG per part del responsable de suport de l'empresa licitadora.
ALTA	Mateixa jornada laboral.	Corregit, comprovat i entregat al client, abans de 2 setmanes des de la notificació. També s'inclourà la solució en la propera versió de manteniment.	Escalada immediata i automàtica als responsables del CSAPG, i també al responsable de suport de l'empresa licitadora.
MITJA	En un termini de 5 dies laborables.	Propera versió important.	Escalada automàtica al responsable de suport de l'empresa licitadora després de 5 dies laborables, i als responsables del CSAPG després de 2 setmanes.

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 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 DURADA DEL CONTRACTE

La nova proposta de contractació contempla el manteniment de la llicència a partir del 5 de febrer de 2025, així com una bossa de 80h anuals per suport especialitzat de tècnics de Intersystems en l'administració i evolució de la plataforma.

Es proposa un contracte de manteniment i suport per un (1) any, amb un pressupost de licitació de 19.932,61 € IVA exclòs, i la possibilitat de pròrroga per quatre (4) anys més a executar any a any:

Concepte	Import (IVA exclòs)
Manteniment llicència	12.632,61 €
Bossa 80h suport avançat	7.300,00 €
Pressupost Base de Licitació	19.932,61 €
Possibles pròrrogues (4)	79.730,44 €
Total (VEC)	99.663,05 €

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.