

**PLEC TÈCNIC PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SOFTWARE
DE GESTIÓ DE FARMÀCIA I INTEGRACIONS DE SISTEMES PER A LA
FUNDACIÓ SANT HOSPITAL**

Expedient FSH PN 4/2024

1. INTRODUCCIÓ

La Fundació Sant Hospital (en endavant FSH) és un hospital situat a la Seu d'Urgell que presta els serveis assistencials i sociosanitaris a la població de la comarca de l'alt Urgell.

Per a gestionar les dades pròpies del sistema i presentar els resultats obtinguts s'han utilitzat programes informàtics externs que a hores d'ara es consideren obsolets i poc garants a la integració de les tecnologies de la informació.

2. OBJECTE DEL SERVEI

L'objecte de la licitació és el proveïment d'un programa informàtic que permeti la gestió de la farmàcia en tota la seva extensió tant tècnica com en l'augment de l'eficiència i integració amb el sistema actual de gestió (SAP ARGOS).

El model desitjat és un capaç d'inter operar amb les aplicacions presents SAP i GACELA. Així mateix, l'exportació de dades cap a eines com les dites "business intelligence" o altres que permetin fer l'anàlisi i seguiment de les activitats i actuacions efectuades.

Aquest software ha de permetre la probable ampliació de funcionalitats futures tot i que ha de disposar de totes les funcionalitats requerides en el plec des d'un bon inici.

També cal que software sigui compatible com a mínim amb el sistema operatiu Windows 10.

Es important adquirir una bona formació. La FSH crearà uns Keys User's per poder donar un primer suport a l'usuari, el licitador es compromet a formar als Key User's designats per la FSH.

Es demanarà al licitador qualsevol actualització que conformi un problema de seguretat pels sistemes operatius, ja sigui actualitzacions de BBDD o el sistema operatiu, així com el mateix programa.

3. ABAST I CONTINGUT DEL SERVEI

El programa ha de proporcionar les funcionalitats especificades en aquest document i haurà de proporcionar un entorn flexible i dinàmic per cobrir tant les necessitats actuals com las futures.

Totes les tasques necessàries per la posada en marxa del projecte, implantació, formació, manteniment, administració i suport als usuaris durant tot el període de vigència del contracte.

4. REQUERIMENTS DE DISSENY

El sistema haurà de disposar de totes les funcionalitats requerides des del primer moment i estar preparat per crear / adaptar funcionalitats.

Haurà d'incloure tots els serveis que siguin necessaris, per a la posada en marxa de la solució completa, així com la seva implantació, manteniment, administració, formació i suport a usuaris durant tot el període de vigència del contracte.

El servei es prestarà des de les instal·lacions escollides, sempre entenent la millor solució per la FSH.

El licitador detallarà en la seva proposta tots els mòduls i funcionalitats existents en l'aplicació que ofereixi. La FSH tindrà accés a aquestes funcionalitats, independentment de si estan reflectides en aquestes especificacions.

S'haurà de poder ajustar la parametrització durant tota la vida del contracte d'acord amb els canvis d'operativa interna o processos segons es vagin produint.

El licitador indicarà en la seva oferta les possibilitats d'implantar millores a l'estàndard de l'aplicació proposades al òrgan de control CTT del projecte SAP ARGOS i l'ampliació de funcionalitats, per exemple les indicades més endavant, indicant qualsevol limitació al respecte. Així com també les capacitats d'evolució i vigència de l'entorn de la plataforma de gestió de farmàcia i els components tecnològics que l'integren.

5. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES MÍNIMES

Infraestructures:

- Hospital: Parametrització de les dades del centre.
- Unitats d'infermeria: Parametrització de les unitats d'infermeria i amb capacitat d'introduir els medicaments pactats als estocs.
- Carros: definició dels carros d'unidosis, amb la possibilitat que siguin com a mínim diaris i setmanals.
- Magatzems i submagatzems: definició dels magatzems i submagatzems amb capacitat de decidir si es pot comprar o consumir per aquell magatzem. El Magatzem ha d'oferir la possibilitat de gestionar els medicaments caducats.
- Calendaris: definició de calendaris per a la gestió de la part assistencial.

Mòduls mínims:

- Prescripció farmacèutica Hospitalització
- Hospital de dia
- Quimioteràpia
- Tractaments Hospital de dia
- Prescripció per pacients en Urgències (No ingressats)
- Integració Sistema espanyol de verificació de medicaments (SEVEM)

Catàleg de medicaments:

Cal permetre la definició de diferents fitxes del medicament per principi actiu, per medicament i per especialitat, amb la definició de com a mínim els següents paràmetres:

- Codi intern de l'article
- Codi ATC, classificació anatòmica, terapèutica, Química
- Nom del principi actiu
- Nom de l'especialitat medicament
- Dosi
- Forma farmacèutica
- Multi dosis
- Grup terapèutic
- Presentació
- Via d'administració
- Freqüència
- Excipients
- Unitats de mesura
- Ubicació
- Identificador en l'article del tipus de medicament (estranger, risc compartit..). Opció de marcar mes d'un.
- Dosis màximes/mínimes

Definició de les condicions d'adquisició:

- Preu unitari
- Unitats per embalatge
- IVA
- PVL
- Descompte seguretat social
- Descompte addicional
- Bonificació
- Gestió Integrada del catàleg d'articles i integració de la informació amb SAP

Catàleg de medicament:

- Mestres d'estocs: la creació i el manteniment de sistemes de gestió.
 - o Compra: dins aquest procés engloba els concursos, comandes a proveïdor, albaranes de proveïdors, albaranes de devolució a proveïdor.
 - o Comandes, albarans a proveïdor i albarans de devolució a proveïdor.
- Traspàs de la informació (integració) de les compres devolucions a proveïdor a SAP.
- Permetre la gestió dels abonaments, descomptes o rappels.
- Per a cada medicament cal poder establir un estoc màxim i mínim per gestionar el càlcul de necessitats
 - o Consums: llistat de medicament d'una unitat d'infermeria, comandes de planta, albaranes de consum i devolució.
- Tenir parametritzat l'estoc de les unitats d'infermeria de forma programada.
- Sol·licitar medicació urgent per unitat d'infermeria.
- Realitzar albarans de consum per unitat d'infermeria.
- El traspàs de les dispensacions i estocs a SAP de forma automàtica i diàriament.
- Traspassar consums a través de fitxers.
 - o Gestió de magatzems:
- Reposició de magatzems
 - o Inventaris:
- Capacitat de poder realitzar inventaris manuals.
- Capacitat de migrar l'estoc inicial en el moment de la posada en marxa.
 - o Tancament mensual:
- Capacitat de poder fer un tancament per tal de comparar moviments (albarans, consums i estocs) a l'aplicatiu siguin les mateixes que a SAP R/3.
 - o Integració de documents:
- Carrega de fitxers de consums i d'albarans.
- Descarregar fitxers automàticament de comandes i albarans de proveïdors per tal de poder migrar a SAP R/3.
 - o Gestió estupefaents: Cal permetre la gestió diferenciada per:
 - ✓ Compra
 - ✓ Consums
 - ✓ Llibre oficial d'estupefaents
 - ✓ Declaració estupefaents

Gestió pacient ingressat:

Requisits del sistema per la prescripció i validació:

- Dades dels medicaments
- Permisos dels usuaris
- Dades del pacient
- Prescripció mèdica

- Suport a la prescripció
- Validació farmacèutica
- Administració d'infermeria
- Preparació i dispensació dels carros d'unidosi

Explotació de dades

- L'explotació de dades s'ha de permetre mitjançant informes tant en l'àmbit de la gestió del medicament/logística farmàcia com en el procés del malalt ingressat (informes compres, situació comandes, consums, ABC, moviments de producte, mínims, seguiment pressupostari de compres i concursos, inventari, traçabilitat de lot i caducitat, préstecs i devolucions, etc).
- El sistema ha de permetre el disseny d'indicadors propis i poder exportar a altres programes de manera automàtica (Excel, Access, txt).
- Explotació d'històric i edició d'informes per indicadors prèviament definits.
- Possibilitat de selecció de dates i emissió de l'informe desglossat o acumulat, i comparatiu entre períodes/anys.

Característiques tècniques:

Requisits tècnics del sistema per a la infraestructura

- Hospitals
- Serveis
- Unitats d'infermeria
- Centre de cost
- Carros
- Magatzems
- Calendaris
- Proveïdors

Requisits tècnics per la gestió

- Principi actiu
- Nom comercial
- Pneumònic o nom intern
- Codi nacional/codi intern del medicament
- Grup terapèutic
- Forma farmacèutica
- Dosi per forma farmacèutica
- Unitat mesura
- Grup de prescripció (fluïdoteràpia, citostàtics, antiinfecciosos...)
- Indicació de fraccionable
- Indicació de multi dosis (gotes, cremes, col·liris...)
- Tipus de medicament (DH, H, no guia, fórmula, estranger, assaig

- clínic)
- Condicions especials de conservació
 - Medicament actiu/no actiu
 - Dispensar medicament si/no
 - Localització física del medicament (medicament disponible en..)
 - Medicament inclòs en guia si/no
 - Preu unitari
 - Unitats embalatge
 - IVA
 - PVL
 - Descompte seguretat social
 - Descompte addicional
 - Bonificació

Requisits tècnics del sistema de compra

- Traspàs d'expedient de contractació
- Adquisició per expedient logístic
- Adquisició per compra menor
- Traspàs d'informació a SAP R/3 (comanda, albarans i devolució a proveïdor)
- Automàticament i diàriament
- Permetre la gestió dels abonaments, descomptes i rappels
- Càlcul de necessitats per magatzem
- Enviament de comandes per correu electrònic

Requisits tècnics del sistema pels consums

- Estocs infermeria parametritzats
- Sol·licitud de medicació urgent per unitat infermeria
- Traspàs d'informació a SAP R/3 automàticament i diàriament
- Traspàs de consums a través de fitxer txt

Requisits tècnics de la gestió de magatzems

- Traspàsos entre magatzems
- Inventaris

Requisits tècnics tancaments mensuals

- Tancament mensual amb capacitat de comparar diferències entre dades d'albarans, consums i estocs entre l'aplicatiu i SAP R/3.
- Generació alertes de no coincidència de moviments entre aplicatiu i SAP.

Requisits tècnics per la integració ERP ACTUAL

- Descarrega automàtica de fitxers albarans i devolució de proveïdors.
- Descarrega automàtica de fitxers de consums.
- Cens en línia amb SAP ARGOS.
- Comunicació amb Gacela.
- Prescripció per hospitalitzats i no hospitalitzats (Urgències) integrat amb el cens en línia SAP ARGOS.

Requisits tècnics gestió estupefaents

- Consum
- Llibre oficial estupefaents
- Declaració estupefaents

Dades dels medicaments

- Principi actiu
- Nom comercial
- Pneumònic o nom intern
- Codi nacional/codi intern del medicament
- Grup terapèutic
- Forma farmacèutica
- Dosi per forma farmacèutica
- Unitat mesura
- Dosi i Pauta per defecte
- Dosi màxima i mínima (per dosi i per dia)
- Indicació de fraccionable
- Indicació de multi dosis (gotes, cremes, col·liris...)
- Freqüències predefinides
- Vies d'administració
- Grup de prescripció (fluïdoteràpia, citostàtics, antiinfecciosos...)
- Consells administració (oral, endovenós, etc)
- Recomanacions de prescripció
- Pautes recomanades en situacions especials (IR, IH, neutropènia...)
- Medicaments/diluents incompatibles
- Medicaments que interaccionen
- Tipus de medicament (OH, H, no guia, fórmula, estranger, assaig clínic)
- Condicions especials de conservació
- Medicament actiu/no actiu
- Dispensar medicament si/no
- Localització física del medicament (medicament disponible en..)
- Medicament inclòs en guia si/no

Permisos usuaris

- Definició d'usuaris del sistema amb diferents nivells d'accés.
- Nom, especialitat i servei dels usuaris.
- Número de col·legiat i codi d'identificació del metge en el sistema de salut.
- Accés al sistema per clau personal.
- Identificació de l'usuari en cada prescripció/validació/administració.
- Identificació del dia i hora en cada prescripció/validació/administració.
- Feedback de la informació entre usuaris.

Dades del pacient

- Incorporació de dades d'admissió
- Identificació i cerca del pacient
- Llit
- Nom i cognoms
- Historia Clínica
- Data ingrés
- Data naixement/Edat
- Targeta identificació Sanitaria
- Servei responsable
- Episodi d'ingrés
- Dades del pacient
- Sexe
- Al·lèrgies
- Pes
- Talla
- Superfície corporal
- Dades clíniques
- Orientació diagnòstica
- Funció hepàtica
- Funció renal (Cr)
- Aclariment de creatinina (CICr)
- Dades de Laboratoris (Hematologia, Bioquímica, Microbiologia...)
- Malalties associades

Prescripció mèdica

- Prescriptor:
 - o Crear un perfil de prescripció segons especialitat mèdica i/o de cada metge
 - o Identificació del prescriptor
- Selecció de medicaments:
 - o Selecció i bolcat de protocols i flexibilitat per canviar-los
 - o Selecció del medicament de la guia per nom comercial/Principi actiu

- Accés a bases de dades externes de medicaments
- Informar de criteris especials de prescripció: Estranger, Us compassiu,
 - ✓ Assaigs clínics
 - ✓ Prescripció de medicaments multi dosi
 - ✓ Feedback de la informació
 - ✓ Possibilitat de camp lliure de text per comunicació bidireccional metqe-farmacéutic.
 - ✓ Informació visual o marcada de les noves línies de prescripció.
 - ✓ Informació visual o marcada dels medicaments suspesos, sense eliminar-los.
 - ✓ Fàrmacs candidats de monitorització terapèutica.
 - ✓ Integració i visualització de la historia terapèutica completa (citostàtics, nutrició..)
 - ✓ Parenteral, medicament en assaig clínic, fórmula magistral, barreges intravenoses...) en la prescripció del pacient.
 - ✓ Cures d'infermeria
 - ✓ Consells d'infermeria segons medicaments (glucèmies i antidiabètics, etc.)
 - ✓ Prescripció lliure i prescripció per protocols.
- Possibilitat de dosificació per:
 - Forma farmacèutica
 - Kg/pes
 - Superfície corporal
- Dosi per:
 - Establir dosi habitual per defecte en adults.
 - Avís dosi màxima per dosi.
 - Avís dosi màxima per dia.
 - Permetre escollir especialitat en funció de la dosi.
 - Indicació de fraccionament de dosi no adequada (capsules, medicaments no fraccionables, etc).
- Pauta:
 - Establir/Recomanar pauta habitual per defecte.
 - Establir/Recomanar pauta en relació amb aliments.
 - Establir/Recomanar pauta en relació a interaccions amb altres.
- Medicaments
 - Establir/Recomanar pauta en insuficiència renal.
 - Establir/Recomanar pauta en insuficiència hepàtica.

- Establir/Recomanar pauta en altres situacions (immune deprimits...).
- Possibilitat de prescriure medicaments PRN (condicionals) sense horaris.
- Administració
 - Possibilitat de pautar dosis diferents al llarg del dia
 - Possibilitat de dosi única
- Medicació intravenosa:
 - Càlcul de la velocitat d'infusió en medicació intravenosa.
 - Càlcul del volum total de fluids a administrar en pacients crítics.
 - Avís d'incompatibilitats de medicaments en la barreja.
 - Avís d'incompatibilitats medicaments/diluents.
- Via d'administració recomanada.
- Avís de vies d'administració no correctes.
- Possibilitat d'introduir data d'inici i final en cada prescripció.
- Indicació de durada de tractament.
- Suspensions de medicaments automàtiques.
- Línia de text lliure en cada medicament i en cada ordre de tractament.
- Notificació d'Errors de Medicació i Reaccions Adverses.

Suport a la prescripció Mòdul de detecció i avís d'al·lèrgies medicamentoses

- Mòdul de detecció i avís de duplicitats terapèutiques.
- Mòdul d'ajust de dosi en situacions especials (IR, IH...).
- Mòdul de detecció i avís de dosi màxima.
- Mòdul de detecció i avís d'indicacions no autoritzades.
- Mòdul d'interaccions farmacològiques, amb aliments i medicina alternativa.
- Mòdul d'incompatibilitats.
- Mòdul d'intercanvi Terapèutic.
- Mòdul d'intervencions farmacèutiques.

Administració d'infermeria

- Identificació de la infermera que administra.
- Permetre canvi d'usuari de la infermera que administra.
- Feedback de la informació farmàcia - infermeria – metge.
- Validació farmacèutica prèvia a la administració.
- Administració de medicaments urgents i no urgents sense validació farmacèutica.
- Visualització de preses pendents d'administrar (per pacients, per franges horàries).

- Possibilitat de modificació de la dosi prescrita indicant motiu.
- Possibilitat d'anul·lació d'una presa indicant motiu.
- Possibilitat de reactivar una presa anul·lada.
- Registre d'observacions per presa.
- Pantalles tàctils de registre d'administració (opcional).
- Disponibilitat d'imprimir el full d'administració d'infermeria amb els horaris d'administració de cada medicament i registre de medicació.
- Consells d'administració en el full d'administració (us de bombes d'infusió, velocitat, incompatibilitats, fotoprotecció).
- Registres de no administració d'un fàrmac, dosi, devolució i motiu.
- Historia de preses.
- Gràfics d'administració de medicaments pel pacient (horaris d'administració, identificació envases, etc.).
- Notificació d'altres incidències relacionades amb l'administració de la medicació (no PRM).

Requisits tècnics del sistema per la preparació/dispensació de carros d'unidosi

- Creació del carro:
 - o Seleccionar carro que volem dispensar:
 - o Data inici del carro Hora de sortida
 - o Període de dispensació (24h, 48h)
- Llistat inicial del carro
- Etiquetes dels pacients ingressats (nom i cognoms, llit, núm HC)
- Actualització del carro:
 - o Llistats de canvis (diferències amb carro inicial).
- Noves etiquetes pacients (ingressos, trasllats).
- Pas del carro de farmàcia a planta (tancament).
- Descarregar medicaments dispensats el programa de gestió (confirmació).
- Gestió de devolucions del carro: per unitat d'infermeria o per pacient.

Validació Farmacèutica

- Registre de la persona que realitza la validació, data, hora.
- Validació automàtica de las OT sense canvis de prescripció.
- Detecció informàtica de les prescripcions sobre les que intervenir.
- Selecció de les prescripcions pendents de validar.
- Marcat de les línies pendents de validar (noves, modificades i suspeses).
- Ordenació/selecció de les ordres amb modificacions no validades.
- Validació periòdica de prescripcions sense canvis.
- Indicació de dispensar o no al carro de medicació.
- Feedback de la informació farmacèutic-metge-infermera.

6. REQUERIMENTS DE LLICENCIAMENT I USUARIS

- El sistema ha de contemplar una solució que permeti la gestió d'usuaris (altes, baixes i modificacions) sota diferents perfils de gestió segons necessitats / activitats que contempli la FSH i tenint en compte els requeriments que es precisa per a donar compliment a la LOPD.
- El sistema ha de permetre la incorporació de nous perfils per adequar activitats no previstes en origen o noves.
- La gestió d'usuaris ha de ser capaç d'oferir informació estadística amb traçabilitat (accessos, última entrada en el sistema, etc ..).
- El sistema ha d'estar dotat de les suficients llicències per poder treballar amb la següent capacitat:
 - o 26 llits Hospitalització
 - o 19 llits residència assistida
 - o 30 llits Socio Sanitari

7. REQUERIMENTS DE LLOC DE TREBALL

L'accés al sistema es podrà realitzar des de qualsevol punt de la FSH.

El sistema ha d'estar preparat per treballar amb l'últim sistema operatiu de Windows, actualment Windows 11.

8. REQUERIMENTS DE PLATAFORMA

La plataforma ha de complir els requisits següents:

Parametrització/configuració, implantació.

El licitador haurà de fer proposta d'implantació, indicant els requeriments tècnics que el sistema precisa (servidors i requeriments mínims d'accés per usuari) per a un correcte funcionament, així com el nombre de llicències.

9. INTEGRACIÓ AMB ALTRES SISTEMES

El software disposarà de la capacitat d'integrar-se amb l'aplicació SAP ARGOS a fi i efecte d'actualitzar les dades dels pacients.

Aquesta integració es farà a través de Serveis Web, valorant-se si s'escau altres possibilitats.

10. REQUERIMENTS DE CONTROL D'ACCÉS

El sistema ha de garantir la confidencialitat de les dades mitjançant l'accés amb usuari i contrasenya.

Perfils i Rols. Els permisos es podran gestionar a nivell d'usuari i / o rols. Aquests perfils i rols podran definir-se, de tal manera que es pugui limitar l'accés a la diferents mòduls, pantalles o elements. El licitador descriurà en la seva oferta les funcionalitats i flexibilitat al respecte.

Registre d'activitat: El software, ha de mantenir una auditoria interna automàtica de canvis que ens permetin fer una traçabilitat històrica de la dada, des del moment de la creació fins al moment actual, quin usuari i quan.

Gestió d'usuaris i contrasenya. El licitador detallarà en la seva oferta els procediments i eines que s'utilitzaran per a l'alta, baixa i modificació d'usuaris.

L'aplicació disposarà de procediments per a determinar la complexitat mínima i caducitat periòdica de contrasenyes.

11. FORMACIÓ

L'adjudicatari presentarà un Pla de Formació que constarà dels següents apartats:

- Objectius de formació: tenint en compte els perfils identificats i les necessitats de formació, s'identificaran els objectius a assolir pel procés formatiu. Per a això, prèviament caldrà dur a terme una anàlisi d'impacte, d'acord amb la FSH, per conèixer quines funcions canviaran i el que suposarà el canvi per a cada usuari.
- Disseny i contingut de les activitats de formació i cursos amb la descripció del contingut de la formació tenint en compte el nombre de persones a formar, materials, mitjans necessaris per a la seva realització., etc.
- Calendari de formació: es determinaran les dates idònies per a la formació de cada grup identificat pel perfil, tenint en compte les dates en les quals han de començar a operar amb la nova aplicació.

12. MANTENIMENT I ADMINISTRACIÓ

El licitador escollit haurà de realitzar totes les tasques de manteniment i administració de sistema i els seus diferents components, com ara:

Manteniment Software, així com la seva actualització a les últimes versions i actualitzacions durant tota la durada del contracte.

Gestió de la configuració.

Manteniment preventiu i correctiu.

Registre d'incidències.

S'haurà d'ajustar la parametrització dels mòduls durant tota la vida del contracte d'acord amb els canvis legals.

Sempre s'informarà a la FSH de qualsevol actuació en el sistema en producció que pugui tenir impacte en la utilització de la mateixa o modificar qualsevol aspecte.

Qualsevol correcció de programari proporcionat per l'adjudicatari, serà realitzada sense cost per la FSH, inclosa la implantació de pegats, etc.

13. ACORDS DEL NIVELL DE SERVEI

Els serveis es realitzaran d'acord a un model de nivell de servei que tindrà en compte les següents definicions:

- Horari de Cobertura: la franja horària de servei tindrà amplitud entre les 8 i les 17 hores dels dies laborables. Per incidències NO urgents, l'obertura de les mateixes podran ser en qualsevol moment
- Horari de cobertura incidències urgents (Pèrdua Servei) la amplitud del servei serà de 24*7.

Per tal de garantir un manteniment adequat, s'estableixen els següents criteris mínims en relació amb el temps de resposta i resolució segons l'acord de nivell de servei (ANS):

Incidència greu: Es considera greu quan hi ha una pèrdua total del servei o el rendiment és inferior al 40%.

Incidència normal: Es tracta d'una pèrdua parcial del servei o un rendiment que oscil·la entre el 40% i el 75%.

Incidència lleu: Qualsevol avaria o disfunció que no estigui inclosa en les categories anteriors.

14. IMPLANTACIÓ

Durant aquest període es procedirà a l'execució d'un pla d'implantació. En aquestes tasques hi participaran tant recursos de l'adjudicatari com de la FSH.

L'objectiu fonamental serà la posada en marxa del nou servei. Serà un període de preparació de la implantació, basat en el desplegament del conjunt de requeriments del servei.

El licitador ha de presentar un Pla de Transició detallat en l'oferta, en el qual s'identifiquin:

- Activitats que s'han de dur a terme i fites.
- Dates d'inici i fi de cada activitat i dependències entre tasques.
- Distribució de responsabilitats.
- Equip professional per a la implantació.
- Criteris aplicables d'acceptabilitat.
- Usuaris clau proposats per la FSH.
- Altres aspectes.

Aquest pla serà actualitzat per l'adjudicatari un cop iniciat el contracte, i haurà de ser aprovat per la FSH prèviament a la seva execució.

L'adjudicatari té obligació de documentar totes les activitats del procés de transició i lliurar aquesta documentació a FSH quan finalitzi el procés.

El procés d'incorporació d'usuaris podrà ser gradual si així es determina, sempre d'acord amb els responsables de FSH.

El licitador detallarà en la seva oferta les tasques necessàries per a la fase d'implantació, com ara les següents:

- Instal·lació, configuració i parametrització
- Càrrega i migració de dades
- Posada a punt d'interfícies
- Proves d'acceptació
- Formació d'usuaris
- Posada en producció
- Altres tasques necessàries

En cas que l'adjudicatari realitzi la implantació en un temps inferior a el màxim previst, i la FSH emeti l'acceptació, s'avançarà la posada en producció i per tant el servei regular.

Al cap d'un mes després de l'entrada en producció, i sempre que no hi hagi incidències rellevants, la FSH emetrà l'acceptació definitiva. En cas de detectar fallades o incidències durant aquest període, hauran de ser prèviament resoltes per l'adjudicatari.

Una vegada realitzada l'acceptació definitiva de la instal·lació per part de la FSH, l'adjudicatari podrà realitzar la presentació de les factures corresponents, mai abans.

L'adjudicatari té obligació de documentar totes les activitats del procés de transició i lliurar aquesta documentació a la FSH quan acabi el procés.

El licitador presentarà en la seva proposta l'equip professional que realitzarà les activitats d'implantació.

15. OPERACIÓ I SUPORT

Un cop realitzada la implantació, es continuarà amb l'Operació del servei, per gestionar i mantenir operatiu el servei durant tota la durada del contracte.

A partir d'aquest moment l'adjudicatari serà el responsable de tot de l'acompliment dels Acords de Nivell de Servei.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari:

- Garantir el correcte funcionament de sistema.
- Realitzar les tasques d'administració i manteniment.
- Prestar el servei de suport remot des de les seves instal·lacions en cas necessari.
- Resoldre qualsevol incidència i consulta complint els SLA's previstos.
- Altres tasques necessàries.

16. GESTIÓ DE CANVIS

Tots els canvis en el servei (infraestructura, aplicacions o altres), abans de la seva posada en producció, s'han de comunicar prèviament a FSH per a la seva autorització durant tota la vida del contracte.

L'adjudicatari disposarà d'un procés de gestió de canvis que li permeti realitzar una volta enrere en cas de fallada durant la implantació del canvi.

Donada la importància dels serveis objecte d'aquest plec, l'adjudicatari ha d'assegurar l'estricta compliment de la mateixa sense deficiències que puguin afectar el servei prestat.

Es consideraran incompliments greus les següents situacions:

Error greus en el servei que causin greus deficiències en el funcionament del servei imputables a l'adjudicatari, com ara:

- Indisponibilitat prolongada de el servei, o perduda greu de rendiment, per més de 48 hores per causes imputables a l'adjudicatari.
- Incompliment reiterat del nivell de servei, més de 3 mesos consecutius o 5 al llarg d'un any.
- Pèrdua d'Informació no recuperable per causa de l'adjudicatari. Si és el cas aquest realitzarà totes les accions possibles per a la recuperació sense cost per a FSH.
- Errors greus en funcionalitat o rendiment del servei, fins i tot encara es detectin un cop realitzada la posada en producció i durant tota la durada del contracte.
- Incompliment de treballs puntuals sol·licitats per FSH amb l'antelació prevista sense causa justificada.

Els incompliments descrits seran considerats com a falta greu, podent ser objecte de les penalitzacions i, en el seu cas, resolució del contracte, d'acord a la clàusula trenta-cinquena de plecs de clàusules administratives particulars.

17. FINALITZACIÓ DEL SERVEI

En el moment de cessament o finalització de contracte, el proveïdor estarà obligat a col·laborar en la transició cap al nou proveïdor.

El traspàs començarà sis mesos abans de la finalització del contracte.

Amb anticipació suficient a l'inici de la fase de devolució del servei, es farà una avaluació i planificació de totes les activitats necessàries per al traspàs del servei el nou proveïdor.

El proveïdor haurà de realitzar el procés de reversió, assegurant que es mantenen els serveis a la FSH durant tot el temps que duri el traspàs del control de Serveis, i ha de col·laborar activament amb la FSH, i amb el proveïdor entrant durant aquest procés, per facilitar la transició dels serveis sense causar perjudicis, assegurant en tot moment la disponibilitat dels recursos que FSH requereixi en aquesta fase.

L'adjudicatari haurà de facilitar que tota la informació de FSH que es trobi allotjada en els seus servidors pugui ser extreta a un format fàcilment manejable per a la seva càrrega en altres sistemes equivalents abans de la finalització del contracte i fins a 6 mesos després de la mateixa, proporcionant la informació necessària sobre la seva estructura de dades.

El personal de FSH col·laborarà amb els recursos assignats al projecte del proveïdor durant el període de reversió.