

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU AL SUBMINISTRAMENT AMPLIACIÓ SISTEMA BCLINK, AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU.**

**EXPEDIENT.- OBE 24/896**

## **1. Objecte del contracte**

L'objecte és la contractació d'una ampliació del sistema de concentració de senyals biomèdiques BCLink, d'acord amb els requeriments establerts al PPT, per satisfer les finalitats institucionals de la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

## **2. Característiques tècniques**

L'objecte del contracte inclou el subministrament d'un programari:

- La recollida i la transmissió de les dades dels equipaments que s'utilitzen en el decurs de la monitorització del pacient en les diferents àrees esmentades.
- Aquestes variables recollides hauran de ser transmeses a la història clínica del centre.
- Per a tal fi, l'adjudicatari haurà de presentar una proposta que doni resposta a les necessitats de l'hospital.

Així mateix, s'inclou el projecte necessari per al desplegament de la solució a tots els àmbits:

- La personalització, configuració i el desplegament de la totalitat de components que compondran la solució proposada.
- Les integracions amb els SI corporatius, departamentals i tercers.
- Les integracions amb tots els maquinaris disponibles que intervinguin en el procés clínic de les diferents àrees assistencials.
- La migració de la informació i transició dels diferents softwares actuals a la nova solució.
- Les tasques de gestió del canvi associades al projecte.
- Gestió integral del projecte amb recurs dedicat durant la durada del projecte d'implantació.

I també un servei de manteniment integral:

- Els serveis necessaris per al funcionament satisfactori de la solució i la seva evolució durant la vigència d'aquesta licitació en els termes i condicions descrits en l'apartat corresponent.

### **2.1 Dimensionament dels subministraments**

Es requereixen els següents subministraments:

- Llicenciament de la solució BCLink per a connectar 37 dispositius addicionals.
- Concentradors per a la connexió de dispositius RS232, fins a un màxim de 67 concentradors addicionals.

### **2.2. Abast dels serveis**

Es demanen serveis d'instal·lació, configuració, i traspàs d'informació tipus "claus en mà", amb lliurament de la instal·lació un cop estigui en funcionament:

- Planificació, control i seguiment de projecte
  - Inclou la preparació d'un pla detallat de projecte que l'hospital haurà de validar.
- Implementació
  - Instal·lació i configuració.
  - Prova de concepte.
    - Validació de funcionalitats.
    - Validació de rendiments.
  - Gestió del canvi.
  - Posada en funcionament. Inclou suport específic inicial.
  - Migració de dades.
  - Documentació de la instal·lació. Notificació de les incidències generades.
  - Traspàs de coneixement.
    - Formació dels tècnics d'exploració designats per l'hospital, que podran ser o no ser membres de la plantilla de l'hospital.

Així mateix es demanen serveis de manteniment de la solució un cop implantada:

- Manteniment integral
  - Atenció a dubtes i consultes.
  - Manteniment i suport conductius i preventius.
    - Inclou tasques de manteniment no habituals que no puguin realitzar-se pel servei d'informàtica de l'hospital.
  - Manteniment i suport reactius.
    - Resolució d'incidències.
  - Manteniment i suport evolutius.
    - Inclou serveis necessaris per a la implementació de noves versions i canvis evolutius en programari o equipaments.

El servei s'ha de proveir en horari 24x7 en tot allò que s'esdevingui necessari pel funcionament normal de l'hospital.

### **2.3 Requeriments licitador**

Es requereix del licitador:

- Partnership amb el fabricant del programari, o alternativament, certificació del fabricant conforme el licitador està adequadament capacitat per aquest projecte, o alternativament, declaració justificada conforme el licitador disposa dels coneixements necessaris i de la relació amb el fabricant necessària per executar aquest contracte. Aquest requisit no és necessari si el licitador és directament el fabricant del sistema ofert.

No disposar d'alguna de les certificacions requerides implicarà no poder formalitzar el contracte.

#### **2.4. Situació actual**

Actualment l'hospital està implantant el sistema BCLink, i desitja ampliar-ne el seu dimensionament amb un abast addicional.

#### **Serveis requerits**

##### **Implementació dels sistemes**

L'adjudicatari es compromet a:

- Ampliar el model d'implantació en curs per incloure els equipaments i llicències addicionals indicats.

##### **Manteniment integral**

L'adjudicatari es compromet a:

- Ampliar el model de manteniment en curs per incloure els equipaments i llicències addicionals indicats.

El sistema de concentració de senyals es considera de criticitat alta.

Aquesta aplicació s'ha contractat amb suport 24x7.

### **3. Pla de seguiment del contracte**

#### **Interlocutors**

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis
  - Nomenament d'un "**Responsable Comercial del Contracte**", encarregat de:
    - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
    - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats i de les fites del projecte.
    - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
    - Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o comptabilitat que pogués sorgir.
    - Participar en les reunions de coordinació estratègiques.

- Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA.
- Nomenament d'un "**Responsable Tècnic del Servei**", (o **service manager**), encarregat de:
  - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius acordats i establerts en el PPT.
  - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
  - Realitzar la coordinació dels serveis associats en aquest contracte amb l'interlocutor tàctic i interlocutors operatius de la FGS.
  - Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
  - Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurï que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
  - Gestionar els assumptes propis del servei.
  - Participar en les reunions de coordinació.
  - Informar del servei proporcionat en base a dades exactes i actualitzades.
  - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA.
- Nomenament d'un "**Cap de projecte**", encarregat de:
  - Actuar com a referent del Contractista en la gestió diària del servei.
  - Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
  - Assegurar el desenvolupament correcte del projecte.
  - Assegurar la gestió eficient dels problemes, peticions, i incidències assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats, tan a equips interns com a proveïdors externs.
  - Facilitar la comunicació amb els usuaris, sempre que calgui.
  - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
  - Informar del servei proporcionat en base a dades exactes i actualitzades.
  - Coordinar als diferents fabricants afectats.

- Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat per la FGS.
  - Participar en les reunions de coordinació tàctica i estratègica.
  - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA.
- La FGS definirà **interlocutors operatius**, un **interlocutor tàctic** i un **interlocutor estratègic** per a la coordinació del servei:
  - Definició d' **interlocutors operatius**. Les seves principals responsabilitats seran:
    - La coordinació constant amb el cap de projecte de l'adjudicatari.
    - La coordinació constant amb el contractista pel que fa a àmbits o processos concrets.
    - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
    - Participar en les reunions de caràcter tàctic.
    - Participar en les reunions de coordinació operativa que s'acordin.
  - Definició d'un **l'interlocutor tàctic (o cap de projecte)**. Les seves responsabilitats principals són:
    - Coordinar-se amb el responsable comercial, el responsable tècnic, i el cap de projecte del contractista.
    - Acordar amb el responsable comercial, el responsable tècnic, i el cap de projecte del contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
    - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar el compliment dels SLAs.
    - Fer el seguiment i control regular dels compromisos i dels nivells de servei pactats.
    - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de la FGS i la seva activitat.
    - Participar en les reunions de seguiment de caràcter tàctic i estratègic.
  - Definició d'un **l'interlocutor estratègic**. Les seves responsabilitats principals són:
    - Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
    - Seguiment econòmic del contracte.
    - Fer el seguiment i control regular dels compromisos i dels nivells de servei pactats.
    - Participar en les reunions de seguiment de caràcter estratègic.

## Coordinació i seguiment

- El servei inclourà els següents nivells de coordinació:
  - **Coordinació operativa** continuada entre els responsables operatius amb els objectius:
    - Participació dels responsables operatius implicats.
    - Temes:
      - Seguiment de l'avanç del projecte.
      - Gestió de les dificultats.
  - **Reunions periòdiques ordinàries**, amb enfoc tàctic:
    - Participació, com a mínim, de:
      - Responsable comercial del contractista
      - Responsable tècnic del contractista
      - Cap de projecte del contractista
      - Interlocutor tàctic de la FGS
      - Coordinadors operatius de la FGS
    - Qualsevol de les parts podrà convocar reunions addicionals "ad hoc" sempre que les consideri necessàries.
    - En aquestes reunions es coordina:
      - Revisar i actualitzar la planificació del projecte
      - Planificació i avanç detallat del projecte, a nivell de tasques
      - Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
      - Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
      - Seguiment i control de riscos, aportant mesures adients en cada cas
      - Revisió de la qualitat del projecte.
      - Anàlisi desviacions del projecte
      - Detecció i resolució de problemes
      - Gestió d'incidències
      - Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades
    - Redacció de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.

- **Reunions periòdiques estratègiques:**
  - Participació, com a mínim, de:
    - Responsable comercial del contractista
    - Responsable tècnic del contractista
    - Cap de projecte del contractista
    - Interlocutor tàctic de la FGS
    - Interlocutor estratègic de la FGS
  - Validació amb la FGS del pla d'implantació, corregint el licitador els aspectes que la FGS demani adaptar.
  - Revisió dels resultats en relació a les fites del projecte, als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
    - Es presentaran els resultats del servei.
    - Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
    - Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
    - Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades.
    - (Si fos el cas), el contractista haurà d'explicar les causes per les que s'han produït retards i fer propostes per procurar corregir la situació.
    - Aprovar les replanificacions i canvis que sorgeixin.
  - Redacció de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.
- A les diferents reunions el contractista presentarà el reporting adequat que permeti valorar l'estat del servei segons els objectius de cadascuna de les reunions.
- L'hospital es reserva el dret de demanar informació addicional sobre l'estat del projecte sempre que ho consideri apropiat.
- En cas de dificultats, qualsevol de les parts podrà demanar la realització de reunions de coordinació extraordinàries.

### **Configuració**

El pla de seguiment del servei s'executarà amb la següent configuració:



- Inicialment l'interlocutor estratègic del contracte serà el director de Sistemes d'Informació.
- Inicialment l'interlocutor tàctic del contracte serà el sotsdirector d'informàtica.
- Inicialment els interlocutors operatius seran consultors de l'àrea d'aplicacions de l'hospital.
- En fase d'implementació
  - Les reunions de coordinació de nivell tàctic seran quinzenals.
  - Les reunions de coordinació de nivell estratègic seran mensuals.
- En fase de garantia
  - Les reunions de coordinació de nivell tàctic seran mensuals.

Les reunions de coordinació de nivell estratègic seran bimestrals.

#### **4. Annex I: Glossari**

En el context d'aquesta licitació es considera:

- Subministrament: adquisició d'un bé ja elaborat.
- Servei: contractació d'un conjunt de tasques orientades a una finalitat definida.
- Llicència de dret d'ús d'un programari: El dret d'ús d'un programari permet utilitzar-lo, tot i no ser-ne el propietari, i no poder, per tant, vendre'l, arrendar-lo o modificar-lo. És un subministrament, independentment del mode de provisió, com s'indica específicament en la legislació de contractació pública.
- Llicència de dret d'ús de les noves versions d'un programari que el seu fabricant pugui publicar en un període de temps: Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Subscripció d'una llicència de dret d'ús: Una subscripció atorga el dret d'ús d'un programari durant un període de temps limitat. Inclou el dret a utilitzar les noves versions que pugui publicar el fabricant en el termini de la subscripció. Acabat el termini és necessari renovar la subscripció o bé deixar d'utilitzar el programari. Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Suport de programari garantit pel seu fabricant: És el dret a obrir "casos" al fabricant del programari, sol·licitant ajuda per diagnosticar alguna dificultat i, donat el cas, sol·licitar la correcció d'un error detectat en el programari. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt d'activitats orientades a una finalitat.
- Adequació evolutiva del programari: Són les tasques de modificació de la configuració del programari per adaptar-lo a la situació canviant del context. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat. No es correspon exactament amb la idea de "evolució del programari", que consisteix en incorporar en el programari noves funcionalitats, actualitzar-lo a les tecnologies

vigents, adaptar-lo a canvis legislatius, i similars, tasques que necessàriament ha de realitzar el fabricant del programari.

- Execució i explotació del programari: Provisió del programari en execució, sovint sobre la plataforma hardware del propi fabricant, garantint mínims de disponibilitat i de suport. Es fa difícil diferenciar els esforços d'explotació i els de provisió del hardware i programari, i quan es provisiona en conjunt, segons el cas, es pot considerar subministrament o servei. Habitualment ho considerem subministrament.
- Manteniment de programari garantit pel fabricant: És el conjunt de contractar dret d'ús de noves versions i suport d'un programari garantit pel seu fabricant. En conseqüència és un contracte mixt de subministrament i de servei. En molts casos es justifica la necessitat del "garantit pel fabricant" perquè aquest és qui té el coneixement més profund del programari i perquè aquest és l'únic que pot aplicar correccions i millores en l'evolució estàndard del programari. En alguns casos s'inclou també "l'adaptació evolutiva del programari" i/o "la execució i explotació" del programari. En general considerem que té més pes econòmic la part de contractar dret d'ús i, per tant, que té més pes la part de subministrament, però això no és necessàriament així en tots els casos.
- Implementació d'un programari: Es refereix a les tasques de configuració d'un programari, que requereixen al seu temps d'un anàlisi de les necessitats concretes, la definició detalla dels processos a informatitzar, i del modelatge de la solució. Sovint també s'inclouen tasques de suport. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat.
- Adquisició d'una solució: Es refereix a l'adquisició conjunta de les llicències de dret d'ús i de la implementació d'un programari. Es considera un contracte mixt, on la part més significativa dependrà de la relació entre el pes econòmic de les diferents parts que pugui haver-hi en cada cas.

En resum:

Definició	Subministrament / Servei	Inversió / Despesa
Adquisició llicència perpètua de dret d'ús	Subministrament	Inversió
Dret d'ús de noves versions	Subministrament	Despesa
Subscripció de llicències	Subministrament	Despesa
Suport de programari	Servei	Despesa
Adequació evolutiva	Servei	Despesa
Execució i explotació de programaris	Servei	Despesa

Manteniment de programari	Segons pes dels diferents components (habitualment, subministrament)	Despesa
Adquisició solució	Segons pes dels diferents components	Inversió
Implementació inicial	Servei	Inversió
Implementació noves versions	Servei	Despesa

## 5. Signatura

Barcelona, 30 d'octubre de 2024.

---

Vist-i-plau

Nacho Nieto

Director de sistemes d'informació

EG

**NOTA 1:** El present document es troba incorporat a l'expedient de contractació amb la signatura electrònica emesa per les persones competents.

**NOTA 2:** A tots els efectes, es considera que la data d'aquest document és la que figura al final del mateix.

**NOTA 3:** Amb la signatura del present document, el/s/la sotasignat/s declara/en que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons el que consta al Protocol en relació als Conflictes d'interès aprovat per la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.