

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT CORRECTIU DE 50 LLICÈNCIES TESIS mHEALTH PER A IC I 50 LLICÈNCIES EKUNKU PER A DISPOSITIUS MÒBILS I DISPOSITIUS DE MESURA AMB DESTÍ AL SERVEI DE CARDIOLOGIA DEL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA

1 - OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte correspon a la realització del servei de suport i manteniment correctiu de 50 llicències Tesis mHealth IC i 50 llicències EKUNKU per a dispositius mòbils i dispositius de mesura, amb destí al Servei de Cardiologia del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona, totes elles englobades dins de la solució Tesis mHealth.

2 - DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

L'adjudicatari designarà un o més interlocutors als quals se'ls encomanarà l'adequada coordinació amb el responsable definit per la Direcció Sistemes d'Informació i Comunicacions del Parc de Salut Mar per a la concreció i actualització del pla de treball d'aquest servei, així com de les concretes intervencions de manteniment, del tipus que sigui, que s'haguessin d'efectuar.

L'interlocutor serà coneixedor del funcionament de l'aplicació Tesis mHealth i el software Ekunku en profunditat.

Abast general del suport i manteniment durant el contracte

A continuació es realitza una descripció detallada de la prestació dels serveis de suport i manteniment correctiu necessaris sobre les 50 llicències mHealth per IC i les 50 llicències EKUNKU per dispositius mòbils i dispositius de mesura :

Manteniment correctiu:

Suport al responsable definit en consultes en relació a l'operativa dels diferents productes relacionats.

Correcció de les incidències generades pel funcionament intrínsec dels productes (manteniment correctiu).

Evolució dels productes per tal de que es puguin adaptar als canvis de requeriments del hardware, sempre i quan aquests incloguin les mateixes funcions i àmbits del moment en què varen ser adquirits i no es requereixi d'un canvi de producte (tecnologia).

Dret a disposar de les noves versions dels productes.

Disposar d'una adreça e-mail i Call Center per l'atenció d'incidències de dilluns a divendres de 9:00 a 18:00.

3 - TEMPS DE RESPOSTA

Els temps de resposta no serà superior a 4 hores, entenent com a temps de resposta el temps transcorregut des de la recepció de la incidència fins la primera actuació realitzada per resoldre-la.

El servei es prestarà sempre a través de l'accés remot a la plataforma.

El servei constarà de dos nivells :

- Nivell 1 : Atès per personal amb el coneixement funcional suficient per poder resoldre consultes i diagnosticar l'origen de la incidència.
- Nivell 2 : Atès pel propi equip de desenvolupament, en cas que sigui necessari fer canvis en el codi del producte i generar un fix del producte.

4 - GARANTIA DEL SERVEI DE MANTENIMENT

El servei de manteniment de l'adjudicatari assegurarà la màxima protecció possible davant els danys que puguin ocasionar virus informàtics o altres contaminants al funcionament correcte del software adquirit. Així mateix l'adjudicatari haurà d'assegurar en la mesura dels seus coneixements, que el software lliurat està lliure de qualsevol tipus de virus, i que no incorpora programació o altres instruccions dissenyades per danyar, interferir ni afectar de manera adversa al propi software, als arxius de dades ni el propi hardware.

L'adjudicatari vetllarà pel correcte ús de del software sempre que no incideixi negativament en el funcionament permès del mateix.

Barcelona, a data de la signatura electrònica

Jordi Mediavilla de Haro
Cap del CAU i Logística de SSII.