



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DEL DIPOSIT DE SANG E-DELPHYN DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

CSI2024099S

(IMP-SC-006)

Índex

1. Introducció	3
2. Abast del Servei	3
2.1. Cobertura	3
2.2. Suport tècnic	3
3. Detall del Servei	3
3.1. Contacte tècnic	4
3.2. SLA	4
4. Termini del Servei	4

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de suport i manteniment del sistema de gestió del Dipòsit de Sang e-Delphyn instal·lat al Consorci Sanitari Integral (en endavant CSI), per un termini de 4 anys a partir de la data d'inici del contracte, finalitzant en tot cas en data 31/12/2028.

2. Abast del Servei

2.1. Cobertura

- Centres on està instal·lat el software e-Delphyn
 - Hospital Sant Joan Despí Moisès Broggi – 2 llicències concurrents.
 - Hospital General de l'Hospitalet – 1 llicència concurrent.
 - Hospital Dos de Maig – 1 llicència concurrent.

Aquest sistema disposa d'integració amb el programa HIS – SAP per al registre de peticions i devolució d'activitat del Banc de Sang.

2.2. Suport tècnic

El contracte de manteniment ha d'incloure:

- Suport Hot-Line i servei 24x7.
- Manteniment legal, preventiu, correctiu i evolutiu del programa.
- Documentació : manual d'usuari complet del producte un cop l'any.

necessari per tal de garantir el bo i correcte ús de totes les funcionalitats del software e-Delphyn durant les 24 hores del dia, 365 dies a l'any.

3. Detall del Servei

L'adjudicatari ha d'assegurar els següents serveis:

- Suport en modalitat Hot-Line per qualsevol incidència, consulta telefònica, en horaris d'oficina (08:00h a 17:00h, dies laborables)
- Atenció telefònica i via telemanteniment en la modalitat 24x7 per a incidències greus, que impedeixin l'ús del sistema i no puguin ser resoltes en horari d'atenció normal
- Manteniment preventiu, correctiu, evolutiu i legal d'e-Delphyn

El CSI habilitarà una connexió segura per tal que l'adjudicatari pugui donar aquest suport de forma immediata.

3.1. Contacte tècnic

El licitador ha d'oferir un únic contacte per totes les circumstàncies que puguin sorgir durant la vigència del contracte de manteniment.

El licitador ha de proporcionar telèfon i correu de contacte, així com horari d'atenció en el que es proporciona el servei. També ha de detallar la matriu d'escalat, en cas de que es produeixi algun problema greu.

3.2. SLA

El licitador ha de d'explicitar els compromisos a assolir en la resolució dels serveis:

- Anàlisi i planificació dels evolutius
- Terminis de lliurament
- Pla de qualitat dels treballs
- Documentació a lliurar

Així mateix, el licitador haurà d'explicar el funcionament del servei:

- Procediment d'obertura de les peticions o incidències.
- Mètode de qualificació de les peticions o incidències.
- Matriu de qualificació, nivell de prioritat i temps de resposta i resolució de les incidències.
- Mètode de resolució d'una incidència.
- Indicadors de seguiment del servei (compliment de lliurament en terminis, i compliment de la qualitat)
- Procediment de revisió, proves i validació de la seva resolució.

L'SLA a complir en el sistema durant el contracte de manteniment, és:

- No funcionament total del sistema: Entre 2h i 4h
- Funcionament parcial del sistema o afectació a alguns usuaris: Entre 4h i 48h
- Resta d'incidències: Entre 2 i 4 dies.

4. Termini del Servei

El contracte tindrà una vigència de 4 anys a partir de la data d'inici del mateix, finalitzant en tot cas en data 31/12/2028.