

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL
MANTENIMENT I SUPORT DE LA SOLUCIÓ
D'AVÍS D'AGRESSIÓ HOSTIL BITMAYDAY® DEL
CONSORCI SANITARI INTEGRAL**

EXPEDIENT CSI2024109S

(IMP-SC-006)

Índex

1.	Objecte de la licitació	3
2.	Abast	3
3.	Manteniment i suport.....	3
4.	SLAs	4

1. Objecte de la licitació

L'objecte d'aquest plec és la contractació del manteniment i suport per la solució BitMAYDAY®.

BitMAYDAY® és una aplicació d'escriptori que consisteix en un botó software que permet enviar una alerta, a la resta de punts de treball configurats, quan un professional es troba en una situació d'hostilitat o possible agressió.

L'objecte d'aquest plec, serà vàlid a partir de la data d'inici de execució del contracte.

L'oferta presentada no podrà ser superior a l'import total de la licitació.

2. Abast

El Consorci Sanitari integral (en endavant CSI), disposa d'aquest servei en punts de treball de diferents serveis del centres:

- ABS Collblanc
- ABS Torrassa
- ABS Sagrada Família
- ABS Gaudí
- CAE Cornellà
- CAE Sant Feliu
- Hospital General de l'Hospitalet
- Hospital Dos de Maig
- Hospital Moisès Sant Joan Despí Moisès Broggi

El manteniment ha d'incloure el llicenciament Enterprise, fins a un màxim de 2.500 instal·lacions, així com l'assistència tècnica per garantir el correcte funcionament del software durant tot el període de contractació.

Els licitadors hauran d'omplir l'Annex 2 Quadre d'Especificacions Tècniques indicant en quina part de la documentació aportada es troba la informació requerida en aquest expedient. La mínima documentació a proporcionar ha d'incloure una memòria on s'acreditin els requeriments d'aquest expedient, així com qualsevol altre que sigui necessari. L'incompliment de l'acreditació comportarà l'exclusió

3. Manteniment i suport

El manteniment i suport ha d'incloure el necessari per que la solució no es vegi interrompuda i garanteixi el seu bon funcionament.

L'adjudicatari ha de disposar i proporcionar un servei d'atenció telefònica i e-mail de contacte, per tal de poder gestionar les incidències relacionades, en horari 8x5.

A tots els efectes, s'entendrà que en l'oferta i en els preus proposats s'inclouen totes les despeses que hagi de realitzar l'adjudicatari per al compliment del contracte, com són transport, taxes, treballs accessoris i auxiliars i tota classe de tributs, així també com la garantia d'ells.

També que proveirà dels mitjans humans, tècnics i de coneixement per realitzar les funcions objecte d'aquest contracte.

Serà necessari que presenti la matriu d'escalat interna a seguir en cas de que alguna incidència, evolutiu o anàlisi de la solució tingués problemes d'execució.

Totes les accions realitzades per l'adjudicatari hauran de consensuar-se amb el CSI per tal de minimitzar l'impacte en els diferents processos on està instal·lat. L'adjudicatari haurà d'avisar d'aquest canvi amb suficient antelació perquè el servei no es vegi aturat ni degradat i realitzar aquesta modificació amb la prèvia aprovació del CSI. Si les condicions no es compleixen, el CSI pot optar per rescindir el contracte.

Ha d'incloure:

- Manteniment correctiu i preventiu de la solució.
- Instal·lació i configuració de noves versions amb actualitzacions de la solució.
- Accions perfectives. Millores en l'operativa del sistema (error de disseny, actualitzacions de tecnologia base...)
- Accions evolutives amb consultoria i configuració contra una bossa de 150h, no preceptiva, que s'utilitzarà només en cas que sigui necessari.
- L'adjudicatari proporcionarà i entregará informes sobre totes aquestes accions (correctives, preventives, perfectives, evolutives) realitzades, mensualment. Les correctives han d'incloure el detall del SLA acordat.

Els licitadors, per confirmar el correcte manteniment d'aquest software, hauran de proporcionar un certificat conforme són propietaris del codi font del programa i, per tant, podent assegurar i garantir la seva gestió. La no presentació d'aquest document implicarà l'exclusió del licitador.

4. SLAs

Les incidències tindran tres nivells de criticitat. Exemples de la categorització de les incidències:

Nivell criticitat	
El servei està caigut	Alta
Problemes sistèmics generalitzats	
El servei no funciona amb el 100% dels recursos	Mitja
Problemes amb punts de treball concrets	Baixa

Per la resta d'incidències que no estan en aquest quadre, la criticitat es consensuarà entre les dues parts.

Tenint en compte que el temps de resposta és el definit com el període de temps entre la notificació de l'avaria i la resposta de l'adjudicatari, i que el temps de resolució és el temps des de que l'avaria s'ha registrat fins que queda resolta, es fixen els següents SLA:

Temps de Resposta	Criticitat
Menor de 4h hàbils	Alta
Menor de 8h hàbils	Mitja
Menor de 24h hàbils	Baixa
Temps de Resolució	Criticitat
Màxim de 8h hàbils	Alta
Màxim de 24h hàbils	Mitja
Màxim de 48h hàbils	Baixa

En cas d'incompliment del nivell de servei (SLA), es penalitzarà en un 2,0% de l'import de la factura de tot el contracte aquí tractat, per cada punt percentual de desviació. La revisió del SLA es realitzarà al final de cada any del contracte