

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SUBMINISTRAMENT I SUPORT DE
LLICÈNCIES DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA EKON PER A L'INSTITUT DE DIAGNÒSTIC
PER LA IMATGE.**

ÍNDEX

1.	Objecte de la contractació	3
2.	Característiques del producte	3
3.	Abast del servei	3
4.	Suport tècnic del servei	4
5.	Garantia	6
6.	Termini del servei	6
7.	Confidencialitat i Seguretat	6

1. Objecte de la contractació

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és definir les característiques tècniques i funcionals del subministrament i suport de llicències de l'aplicació informàtica EKON per a l'Institut de Diagnòstic per la Imatge.

El present document té com a finalitat definir les característiques i condicions.

Actualment, l'IDI disposa de programari i llicències EKON i LABORO en la versió 2019 per al desenvolupament de la seva activitat diària, atès que es necessita una millora de les condicions d'aquest programari i un suport pel seu òptim i correcte funcionament es precis dur a terme la contractació de les llicències i subscripcions necessàries. Així mateix, i sobretot, la contractació del servei de manteniment i suport d'aquestes.

2. Característiques del producte

Subministrament i suport de llicències de l'aplicació informàtica EKON a l'Institut de Diagnòstic per la Imatge.

3. Abast del servei

S'ha de garantir i tenir contemplats i documentats els següents punts:

- Consultoria d'aplicació d'hores Consultor Funcional (mínim 117 hores).
- Consultoria d'aplicació d'hores Cap de projecte (mínim 17 hores).
- Subministrament de les llicències de les aplicacions següents:
 - o 8 Contractes Cloud ekon Employees (usuari) nominal
 - o 1100 Contractes "Employees/empleado"
 - o 1100 Contractes "Gestión del Tiempo"
 - o 1100 Contractes "Organització i portal del treballador"
 - o 1 Servei Cloud Sandbox Enviroment Service (unitat)
 - o 1 Servei Cloud Reporting Environment Service (unitat)
 - o 1 Contracte Cloud ekon Integració (unitat)
 - o 1 Contracte Cloud ekon RGPD bàsic manteniment i suport (unitat)
 - o 1 Subscripció ekon Campus (unitat)
 - o 1 Servei de "Soporte Oro"*

* Compromís de temps de resposta: Les sol·licituds d'intervenció seran ateses en les dues hores següents a la recepció.

Assistència personalitzada: Cal proporcionar, de forma remota, assistència per a la resolució de problemes, suport tècnic a l'operació i/o funcionalitat dels sistemes contractats i suport en la recuperació de còpies.

El servei ha d'incloure les consultes sobre utilització, execució i informació sobre la documentació tècnica del producte. L'IDI podrà designar fins a tres persones que tinguin accés al Servei.

Així mateix, s'haurà de complir amb les següents finalitats i funcionalitats:

- Aconseguir el coneixement per part del personal de l'IDI de l'aplicació a través de sessions formatives de tot l'entorn de la nova plataforma ekon2020. 5 jornades de formació presencial d'un consultor especialista, més formació online.
- Aconseguir un millor aprofitament funcional de les aplicacions.

- Aconseguir un millor manteniment dels servidors i dels sistemes operatius.
- Establir una millora en el manteniment, en les còpies i en la independència de la gestió del sistema de bases de dades.
- Establir procediments operatius que assegurin la fluïdesa en les comunicacions entre les parts.
- Mantenir una base de dades d'incidències i historial del sistema.
- Desenvolupaments especials per integrar la eina ekon a tercers, com, per exemple, SAP Financials.
- Desenvolupaments especials per integrar l'eina ekon a sistemes d'informació i aplicacions de l'IDI..
- Mantenir una actualització periòdica que de les noves versions de l'aplicació, així com els Service Packs o Releases.

4. Suport tècnic

1. El personal tècnic de la Direcció de Persones i Relacions Laborals i la Direcció de Tecnologies i Sistemes de l'IDI, adscrit al client i assignat per ell mateix, actuarà com a administrador del sistema i primer nivell de suport. L'adjudicatari durà a terme la formació necessària a aquest personal assignat pel client. Les seves funcions seran:
 - Les funcions bàsiques pròpies del servei d'atenció al client, que inclouen generalment: l'atenció inicial, l'assignació de prioritat a les trucades, la determinació de la criticitat dels errors, la col·locació a la cua, els serveis inicials de diagnòstic per a la identificació de problemes, errors genèrics de les aplicacions i resolució d'aquests.
 - En el cas que no sigui possible la seva resolució, s'escalarà al segon nivell de suport.
2. L'adjudicatari actuarà com a segon nivell de suport. Aquest nivell proveeix de suport al personal assignat pel client per al primer nivell, en les modalitats d'assistència telefònica i accés remot a l'aplicació.
 - Les funcions pròpies assignades al segon nivell de suport seran: subministrar servei de formació i suport al primer nivell, anàlisi detallada del problema (incloent repeticions) i diagnòstic per identificar problemes complexos i fallades en la integració del programari.

Temps de Resposta

L'adjudicatari realitzarà el suport de segon nivell de les incidències tècniques que es produeixin. Aquest suport consistirà en tenir habilitat un servei d'atenció telefònica i un portal web que donarà registre i solució a les incidències comunicades pel client. Les sol·licituds d'intervenció seran ateses en les dues (2) hores següents a la seva recepció.

L'adjudicatari proporcionarà, de forma remota, assistència per a resolució de problemes, suport tècnic a l'operació i/o funcionalitats dels sistemes contractats i suport a la recuperació de còpies. El

servei ha d'incloure les consultes sobre la utilització, execució i informació de la documentació tècnica del producte.

Prioritat 1:

Aquesta prioritat s'ha d'assignar a una petició de suport si l'IDI no pot utilitzar una funció que és essencial per a la seva activitat i com resultat no pot continuar amb el curs ordinari de la mateixa.

L'adjudicatari proporcionarà una solució alternativa tan aviat com sigui raonablement possible. En el supòsit que no sigui possible una solució o solució alternativa adequada, l'adjudicatari lliurarà un pegat del programari mitjançant una actualització per al corresponent entregable que disposi de manteniment tan aviat com sigui raonablement possible.

Prioritat 2

Aquesta prioritat s'ha d'assignar a una petició de suport si l'IDI no pot utilitzar una funció important i com a resultat se li han causat greus molèsties, però no li impedeix continuar amb el curs ordinari del seu negoci.

L'adjudicatari proporcionarà una solució alternativa acceptada i proporcionarà una correcció en la següent actualització si és factible.

Prioritat 3

Aquesta prioritat s'ha d'assignar a una petició de suport si el l'IDI no pot utilitzar una funció i com a resultat se li han causat algunes molèsties, però no greus.

L'adjudicatari haurà de proporcionar una solució alternativa acceptada per l'IDI i avaluar la conveniència de proporcionar una correcció en la següent actualització i així fer-ho si és apropiat i factible.

Prioritat 4

Aquesta prioritat s'ha d'assignar a una petició de suport si el problema reportat té un impacte mínim en l'activitat de l'IDI.

L'adjudicatari haurà d'avaluar la conveniència de proporcionar una correcció en el següent actualització i així fer-ho si és apropiat i factible.

5. Garantia

La garantia del correcte funcionament del Software i/o dels Serveis (inclosos els desenvolupaments) ha de ser mínim de 12 mesos a partir de la signatura del contracte.

6. Termini del servei

El contracte tindrà una vigència de 1 any a comptar de la formalització del contracte.

7. Confidencialitat i seguretat

Les dades a les quals s'hagi tingut accés durant la realització dels treballs, seran considerades, a tots els efectes, de caràcter confidencial, essent d'aplicació el que la llei ha establert per l'ús d'aquest tipus d'informació, i hauran de lliurar-se en la seva integritat a l'IDI, o bé certificar la seva total destrucció.

Les dues parts s'obliguen a tractar de manera confidencial i a no divulgar a tercers les dades, la documentació i la informació de l'altre part. Els deures de secret i no difusió subsistiran fins i tot quan hagin finalitzat les relacions contractuals mútues.

L'adjudicatari es compromet a guardar el més absolut secret sobre tota la informació a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte, especialment la de caràcter personal, i a subministrar-la només a personal autoritzat per l'IDI. Aquest compromís afecta tant a les dades que estan en documents en paper, com en qualsevol altre tipus de suport, així com aquelles que s'obtinguin per mitjans telemàtics. En cap cas es podrà copiar, utilitzar amb una finalitat diferent a la que figura en aquest plec o cedir a tercers, ni tan sols per a la seva conservació, les dades o els arxius.

De la mateixa manera, i en el que respecta a la informació que cadascuna de les parts rebi de l'altre com "Informació confidencial", les dues parts es comprometen mútuament a retornar-la, esborrar-la o destruir-la, de la manera que indiqui l'altre part per escrit i sigui quin sigui el mitjà en el que està enregistrat.

L'adjudicatari es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'IDI, així com a no fer un ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per a l'execució d'aquest contracte.

L'adjudicatari es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'IDI degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

Signat,

Salut/ Institut de
Diagnòstic per la
Imatge

Fecha:
2025.02.04
09:17:44 +01'00'

Xavier Irazabal Beltrán
Director de Persones i Relacions Laborals
Institut de Diagnòstic per la Imatge