



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

MANTENIMENT DE L'APLICACIÓ INFORMÀTICA ENDOTOOLS WEB DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

CSI2025026S

(IMP-SC-006)

Índex

1. Introducció	3
2. Abast del Servei	3
2.1. Manteniment correctiu	3
3. Detall del Servei	3
4. Termini del Servei	4

Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació del manteniment de l'aplicació informàtica Endotools Web, i les seves possibles integracions, amb l'objectiu de mantenir el servei en eficients condicions de funcionament durant tot el període contractat, i assegurant el servei d'assistència tècnica en cas d'avaria o fallida en el funcionament, per un termini d'1 anualitat a partir de la data d'inici del contracte, finalitzant en tot cas en data 31/12/2025.

El paquet Endotools Web consta de :

- Aplicació informàtica Endotools Web
- Cablejat i connexionat des la torre endoscòpica fins el PC.
- Pedal de captura remota d'imatges (cas de no ser equips Pentax)
- Targeta digitalitzadora de vídeo (només per terminals de captura)
- Integracions addicionals a l'aplicació

1. Abast del Servei

- Manteniment anual estàndar full risk de 2 llicències de captura d'Endotools Web a l'Hospital Dos de Maig (2 per digestiu)
- Manteniment anual estàndar full risk de 3 llicències de captura d'Endotools Web a l'Hospital General de l'Hospitalet (2 per ginecologia, 1 per otorrino)

1.1. Manteniment correctiu

- Totes les configuracions, components i recanvis que foren necessaris per cadascuna de les reparacions.
- Desplaçament i mà d'obra
- Curs de formació per al personal encarregat de fer us de l'aplicació.
- Actualitzacions de l'aplicació.
- Les possibles integracions acordades.

2. Detall del Servei

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

El licitador haurà de proporcionar un telèfon i un correu de contracte, i haurà d'oferir un horari d'atenció tots els dies laborables, de dilluns a divendres, de 09:00 a 18:30h.

També ha de detallar una matriu dels diferents nivells de suport, en cas de que es produeixi algun problema greu.

El licitador haurà de detallar les tasques i activitats a realitzar en cadascun dels serveis identificats a l'abast del servei.

El licitador haurà 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.

El lloc de prestació del servei es farà d'acord les següents condicions:

- Presència física del personal del licitador a les instal·lacions del CSI quan el client així ho requereixi. Per exemple, en el cas de requeriments específics, reunions i incidències que requereixin la presència física al CSI.
- Suport no presencial a les instal·lacions del licitador, per als diferents tipus de manteniment.

Igualment, serà necessari anomenar l'equip i persones responsables del servei, amb capacitat de decisió per resoldre qualsevol situació que es produeixi. El personal assignat pel licitador es dotarà dels mitjans necessaris per a poder accedir de forma remota al sistema del CSI.

El licitador ha de presentar una memòria tècnica d'acord als requeriments inclosos en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

3. Termini del Servei

El contracte tindrà una vigència d'1 anualitat a partir de la data d'inici del mateix, finalitzant en tot cas en data 31/12/2025.