



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL SUBMINISTRAMENT DE LES LLICÈNCIES DE MANTENIMENT DE PROGRAMARI D'APLICACIONS PER L'ANY 2025 AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

EXPEDIENT OBE 25/049

1. OBJECTE

L'objecte de la present licitació és la contractació de les llicències de manteniments (dret d'ús, suport, actualització, adaptació, execució i explotació) del programari d'aplicacions per a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

La següent taula concreta els diferents aplicatius a mantenir i el tipus de contracte de cada lot:

Lot	Programari	Objecte
1	Bold	Manteniment de llicències perpètuas Serveis d'adaptació evolutiva
2	PTI Sisinf	Manteniment de llicències perpètuas Execució i d'explotació

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

2.1. Lot 1: Bold

Es contracta el subministrament d'uns productes i serveis que ofereix el seu fabricant, tot i que el licitador pugui ser o no el propi fabricant; així com serveis d'adaptació evolutiva que ha de proporcionar el licitador.

Actualment es requereix una ampliació de 700 usuaris per adaptar el sistema al dimensionament actual de l'hospital. Per a l'adquisició d'aquestes llicències es demana un preu diferenciat.

Adquisició llicències		Q
BOLD Llicència General		700
BOLD Mòdul Cobertures		

El manteniment d'aquestes noves llicències s'inclou en el conjunt de llicències a mantenir, que passa de 4800 a 5500.

Les llicències per a les que cal contractar suport de fabricant i dret d'actualització són:

Manteniment llicències		Q
BOLD Llicència General		5500

BOLD Mòdul Cobertures		
-----------------------	--	--

La llicència general de Bold inclou els mòduls:

- BOLD Gestió operativa
- BOLD Gestió de comptadors
- BOLD Comptabilitat analítica
- BOLD Contractació / Bossa de treball
- BOLD Portal del Empleat
- BOLD App Bàsica
- BOLD QUIR mòdul anestesia

Per cadascun dels productes es demana la contractació del manteniment que ofereix el fabricant.

El manteniment de fabricant inclou:

- Assistència tècnica segons condicions estàndard:
 - Atenció 12x5.
 - Temps de resposta segons gravetat de la incidència.
 - Temps der resolució segons gravetat de la incidència.
 - Utilització de mecanismes d'accés remot.
- Solució de possibles bugs de software detectats.
- Dret a utilitzar les noves versions que publiqui el fabricant.
- Informe mensual de situació.

Adicionalment es demana la provisió de serveis de valor afegit a dedicar a l'adaptació evolutiva del programari a les necessitats canviants de la FGS:

Serveis Evolutius		Q
Hores anuals suport tècnic especialista		450

Aquestes hores es dedicaran a tasques d'adaptació evolutiva de l'aplicació, com podrien ser: instal·lació de noves versions que publiqui el fabricant, adaptació de la configuració als requeriments canviants de l'hospital, optimització del funcionament, desenvolupaments a mida.

L'hospital explicarà a l'adjudicatari cada necessitat que detecti. L'adjudicatari presentarà proposta de solució, indicant l'esforç necessari per a la solució. Els treballs començaran un cop l'hospital els aprovi.

El temps de resposta màxim permès a les peticions de valorar l'esforç necessari per realitzar una petició és 1 mes. En els criteris de valoració es considera la reducció d'aquest termini.

El temps de resposta màxim permès a les peticions d'iniciar la realització d'una petició és 1 mes. En els criteris de valoració es considera la reducció d'aquest termini.

Les hores a dedicar a tasques d'adaptació evolutiva s'executaran segons necessitats, i es facturaran mensualment conforme es realitzin. L'hospital no es compromet a esgotar el saldo d'hores licitat.

En cas que les necessitats siguin superiors a les que s'han previst en aquest contracte, es podrà gestionar una modificació segons condicions establertes en el QC i descrites en la Memòria Justificativa.

No s'estableix cap dimensionament de personal mínim concret exigít. En els criteris de valoració es considera la disponibilitat de personal amb experiència en la implementació de l'aplicació.

Modificació prevista: En cas de necessitar-se de manera justificada hores de tècnic addicionals a les previstes en les condicions base d'aquest contracte, prèvia aprovació de la FGS, es podrà modificar aquest contracte per incloure-hi hores addicionals al mateix preu hora compromès per les hores incloses en la proposta econòmica del licitador.

El pla de seguiment del contracte aplicarà el model descrit a l'apartat "pla de seguiment de contractes amb serveis de valor afegit" d'aquest plec, amb la següent configuració:

Interlocutor tàctic per part de la FGS	Cap d'aplicacions
Interlocutors operatius	Personal Informàtica
Periodicitat de les reunions de coordinació en fase d'implementació	Quinzenal
Periodicitat de les reunions de seguiment en fase de manteniment	Bimensual

2.2. Lot 2: PTI Sisinf

Es contracta el subministrament d'uns productes i serveis que ofereix el seu fabricant, tot i que el licitador pugui ser o no el propi fabricant. Les llicències per a les que cal contractar manteniment de llicència (suport de fabricant, dret d'actualització i execució en plataforma del fabricant) són:

Llicència – Funcionalitats
PTI CMBD-AEA : Conjunt Mínim Base de Dades d'Atenció Especialitzada Ambulatòria
PTI CMBD-AH : Conjunt Mínim Base de Dades d'Altes d'Hospitalització
PTI CMBD-SU : Conjunt Mínim Base de Dades d'Urgències
PTI LES-CEX : Llistes d'Espera de Consultes Externes d'Especialistes
PTI LES-D : Llistes d'Espera de Proves Diagnòstiques
PTI LES-Q : Llistes d'Espera Quirúrgiques
PTI MHDA – Medicació Hospitalària Dispensació Ambulatòria

* PTI: es refereix a Plataforma de Transmissió d'Informació al Catsalut.

Les condicions requerides són les que ofereix el fabricant per aquest manteniment i servei. En aquest cas, inclouen:

- Serveis preventius
 - o Notificació proactiva de l'estat de les trameses, diàriament.
- Consultes, suport, i formació
 - o Atenció a les consultes de funcionament de les aplicacions contractades.
 - o Atenció a les consultes de funcionament de la corresponent aplicació del CatSalut.
 - o Suport en l'estat dels missatges pre i post enviament.
 - o Suport a la resolució als missatges d'error reportats pel CatSalut.
 - o Formació d'actualització (mitja jornada anual a un grup de màxim 7 usuaris identificats).
- Suport a incidències
 - o Temps de resposta inferior a 2 hores en el cas d'incidències crítiques (de 9h a 16h).

- Temps de resposta inferior a 4 hores en el cas d'incidències greus
- Reporting periòdic de l'estat de les incidències comunicades per la FGS
- Dret a les actualitzacions
 - Correcció d'errors de seguretat del producte.
 - Accés i instal·lació de pegats de manteniment. Correcció d'errors del producte.
 - Disponibilitat de versions de millora de les funcionalitats estàndards del producte.
 - Instal·lació de noves versions.
- Execució del programari en entorn SaaS "cloud" proporcionat pel fabricant.
 - Correcció d'incidències del servidor cloud.
 - Notificació proactiva de problemes de connectivitat amb el CatSalut.
 - Garantia de disponibilitat de l'aplicació.
 - Notificació de la caducitat de certificats.
 - Backup de les dades.
 - **Penalitats per incompliment:** Penalitats per indisponibilitat del servei: 0,5% de la facturació mensual per cada 0,1% de disponibilitat mensual inferior al 99%, fins a un màxim del 100% de la facturació mensual. Addicionalment, veure condicions generals sobre penalitats en l'apartat 15 de la memòria justificativa.

Actualment, la funcionalitat "PTI MHDA – Medicació Hospitalària Dispensació Ambulatoria" està implementada in-situ en els CPDs de l'hospital. El fabricant ha indicat diferents cops la voluntat de migrar l'execució al cloud, tal i com es gestionen la resta de funcionalitats. Aquest contracte inclou aquestes llicències, funcionalitats, suport, i serveis evolutius, tant si finalment es realitza aquesta migració com si no.

Modificació prevista: No es preveuen

El pla de seguiment del contracte aplicarà el model descrit a l'apartat "pla de seguiment de contractes amb serveis de valor afegit" d'aquest plec, amb la següent configuració:

Interlocutor tàctic per part de la FGS	Cap d'aplicacions assistencials
Interlocutors operatius	Personal Informàtica
Periodicitat de les reunions de coordinació en fase d'implementació	Quinzenal
Periodicitat de les reunions de seguiment en fase de manteniment	Semestral

3. Pla de seguiment dels contractes de subministrament

El pla de seguiment consisteix en:

- Confirmació dels lliuraments contractats.
- En cas de dificultats en la resposta a peticions de garantia o de suport, gestió de les pertinents reclamacions.

4. Pla de seguiment dels contractes que inclouen serveis

4.1. Interlocutors:

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis
 - Nomenament d'un "**Responsable Comercial del Contracte**", encarregat de:
 - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
 - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
 - Donar suport davant la FGS a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Negociar possibles pròrrogues del contracte (si és el cas).
 - Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o comptabilitat que pogués sorgir.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...
 - Nomenament d'un "**Responsable Tècnic del Servei**", encarregat de:
 - Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i gestió del contracte.
 - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats i establerts en els SLAs.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Realitzar la coordinació dels serveis associats en aquest contracte amb l'interlocutor tàctic i amb els tècnics de l'àrea de sistemes de la FGS.
 - Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
 - Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
 - Informar del servei proporcionat en base a estadístiques exactes i actualitzades.
 - Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.

- Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurí que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
 - Gestionar els assumptes propis del servei.
 - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
 - Coordinar als diferents fabricants afectats.
 - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat per la FGS.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...
- La FGS definirà **interlocutors operatius**, i un **interlocutor tàctic** per a la coordinació del servei:
 - Definició d' **interlocutors operatius**. Les seves principals responsabilitats seran:
 - La coordinació constant amb el contractista.
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Definició d'un **interlocutor tàctic**. Les seves responsabilitats principals són:
 - Coordinar-se amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista.
 - Acordar amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
 - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar el compliment dels SLAs.
 - Fer el seguiment i control regular dels compromisos i dels nivells de servei pactats.
 - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de la FGS i la seva activitat.
 - Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
 - Acordar possibles pròrrogues del contracte.

4.2. Coordinació i seguiment:

El seguiment del contracte es divideix de manera fonamental en dues fases: fase implantació, i fase de manteniment.

- Pel que fa a la fase d'implementació el contracte inclourà els següents nivells de coordinació:
 - Validació amb la FGS del pla d'implantació, corregint el licitador els aspectes que la FGS demani modificar.
 - Reunions de seguiment de l'execució dels plans d'implantació.
 - En aquestes reunions hi participaran, com a mínim, el responsable comercial i el responsable tècnic del licitador i el responsable tàctic de la FGS.
 - Qualsevol de les parts podrà convocar reunions addicionals "ad hoc" sempre que les consideri necessàries.

- En aquestes reunions es coordina:
 - Revisió de l'avanç.
 - Gestió de les dificultats.
 - Revisió de la qualitat del projecte.
 - Coordinació de les proves prèvies a la posada en funcionament.
 - Coordinació de la posada en funcionament.
- Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.
- Aquest procés d'implementació es pot veure molt simplificat si el contractista és el mateix que ha prestat el servei en el període anterior.
- Pel que fa als processos de manteniment el model de seguiment del servei inclourà 2 nivells diferents de coordinació:
 - **Reunions periòdiques ordinàries**, amb enfoc tàctic i estratègic:
 - Participació, com a mínim, de:
 - ☐ Responsable comercial del contracte
 - ☐ Responsable tècnic del contracte
 - ☐ Interlocutor tàctic de la FGS
 - Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
 - ☐ El licitador presentarà els resultats del servei.
 - ☐ (Si fos el cas), el contractista haurà d'explicar les causes per les que s'han produït incompliments de SLA i fer propostes per aconseguir que no es repeteixi.
 - ☐ Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
 - ☐ Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
 - ☐ Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades
 - Revisió de l'estat dels projectes acordats i acords de requeriments.
 - Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.
 - **Coordinació operativa** continuada entre els responsables operatius amb els objectius:
 - Revisió de:
 - ☐ Sol·licituds fora del termini SLA
 - ☐ Problemes puntuals
 - ☐ Queixes pendents de resoldre
 - En cas de dificultats, qualsevol de les parts podrà demanar la realització de reunions de coordinació extraordinàries.

5. Altres condicions

5.1. Contractacions a fabricants

- El licitador proveirà de contractes de manteniment i de mecanismes d'escalat d'incidències, consultes, i drets a implantar actualitzacions de programari que requereixin la participació del fabricant.
- L'adjudicatari subcontractarà obligatòriament el servei de garantia i l'evolució del software al fabricant del programari. Aquesta contractació inclourà:
 - Suport a incidències de programari.
 - Dret a obrir "casos" per al suport a diagnosticar i corregir dificultats.
 - Actualització del programari per corregir incidències o defectes de seguretat.
 - Actualitzacions de programari compatibles amb el hardware actual.
 - Aquest servei ha de permetre l'actualització constant dels programaris a les darreres versions que publiqui el fabricant.
 - Les actualitzacions de programari han d'incloure dret a noves versions "major releases".
- Un cop adjudicat el contracte i, si és el cas, un cop lliurada la instal·lació a la FGS, el contractista haurà de presentar proves de la contractació als fabricants dels requeriments esmentats. La FGS es reserva el dret de no pagar cap factura del servei fins que no s'hagin presentat aquestes proves i si la qüestió no es soluciona, a resoldre el contracte.

5.2. Equipament en stock

- En els casos en que aplica, per exemple el dels aparells de mesura, sondes i altre petit material el contractista proporcionarà a la FGS material per disposar d'un stock que es podrà utilitzar per substitucions urgents en els horaris sense servei per part del contractista.

5.3. Equip de RRHH

- Equip mínim del servei.
 - No s'estableix cap equip mínim a implantar. S'entén que el licitador aportarà el dimensionament que es faci necessari per executar totes les tasques demanades en aquest plec complint amb els compromisos demanats en aquest plec.
 - El dimensionament ha de ser el necessari per complir amb les tasques, horaris i SLAs demanats en aquest plec.
- L'equip de treball ha d'estar configurat per persones amb coneixements i experiència suficient per garantir l'execució i la qualitat de les tasques contractades.
- Tots els perfils tindran la formació i el bagatge necessaris per a executar la seva funció.
- Per cadascun dels membres de l'equip de treball ha de poder acreditar-se el nivell de coneixements i bagatge adequat a les funcions que realitza.
- Els perfils de tècnic especialista hauran de complir les condicions:
 - Titulació en enginyeria (o coneixements equivalents).
 - 2 anys d'experiència en l'ús de les tecnologies en les que participa.

5.4. Cobertura horària i Presència in-situ

- Tots els manteniments es contracten in-situ.
- Els subministraments es lliuren in-situ a les ubicacions on són necessaris.

- Excepte els casos dels programaris que s'executen en model de núvol, els serveis de programari es contracten in-situ, en el sentit de que els treballs s'executen i es lliuren a les instal·lacions de la FGS, tot i que es permet la utilització d'accés remot per ajudar-se en la seva realització.

5.5. Criticitat de les incidències

Es considera que una incidència és de criticitat màxima quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat està catalogat com de criticitat màxima, i
- El que falla és tot el servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica), i
- L'impacte és màxim (afecta a tots els usuaris del servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica)).

Es considera que una incidència és de criticitat alta quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat està catalogat com de criticitat màxima o alta, i
- Hi ha alguna dificultat que afecta a tot el servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica), o a tota una zona concreta de l'hospital, o a un usuari o a un lloc de treball concret de manera que es veu afectada l'assistència als pacients, i
- La dificultat impedeix treballar o realitzar les seves funcions amb normalitat als usuaris afectats per la incidència, i
- L'usuari no desmenteix la urgència de la solució.

Es considera que una incidència és de criticitat mitja quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat no està catalogat com de criticitat màxima o alta, o
- Hi ha alguna dificultat que només afecta a un usuari o a un lloc de treball concret sense afectar a l'assistència a pacients, o
- El problema afecta a una funcionalitat concreta poc crítica, o
- L'usuari confirma la no urgència de la solució.

La FGS es reserva el dret a canviar la consideració de criticitat d'una incidència en els casos concrets en que ho consideri justificat.

En aquest apartat "servei" es refereix als serveis interns que ofereix el departament d'informàtica als seus usuaris.

5.6. Escalat de casos

- El contractista haurà de gestionar autònomament l'escalat dels casos a tercers sempre que les circumstàncies ho requereixin.
- És obligació del contractista aportar el coneixement i l'experiència suficients per escalar només allò que de manera justificada requereixi la intervenció de tercers, ja siguin els fabricants, els operadors, o altres proveïdors de la FGS.

5.7. Confidencialitat

Totes les dades a les quals es tingui accés es consideren estrictament **confidencials**. Queda totalment prohibit l'ús i tractament d'aquestes dades sense l'autorització per escrit de la FGS, tant en el termini d'execució del contracte com després de la seva finalització.

- El contractista queda obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació a la que pugui tenir accés, amb especial consideració a la informació que la llei orgànica de protecció de dades considera confidencial.
- El contractista no podrà treure de l'Hospital cap informació que es pugui considerar confidencial sense autorització expressa de la FGS.

5.8. Accés remot

- El contractista podrà utilitzar mecanismes d'accés remot per accedir al monitoratge i a l'administració dels equips i sistemes.
- Els equips actuals de la FGS destinats a la gestió de la seguretat perifèrica podran utilitzar-se per configurar l'accés a aquesta funció.
- Les possibles necessitats que generi la configuració de l'accés remot (llicències, línies, maquinari, programari, ...) no suposaran cap cost addicional per a la FGS.

5.9. Accés a l'Hospital

- L'empresa adjudicatària haurà de gestionar els permisos d'accés a l'Hospital de les persones concretes que han de poder accedir in-situ, amb una anticipació de temps suficient per facilitar la gestió als serveis de seguretat de la FGS, i sempre segons les normatives de seguretat vigents que la FGS estableixi.
- L'empresa adjudicatària haurà de mantenir permanentment informats als responsables de seguretat de la FGS del nom del seu personal que presta servei in-situ a la FGS, i comunicar-los diàriament els canvis, substitucions, noves incorporacions, etc. que es puguin produir.

5.10. Espais i equips de treball

- La FGS ha previst espai suficient (taules amb connexió elèctrica i a la xarxa de dades) per ubicar les persones necessàries per executar el servei a contractar.
- La FGS ha previst espais de magatzem suficients per emmagatzemar els equips de reposició o substitució del servei.
- L'adjudicatari no podrà comptar amb disposar d'altres espai dins de l'Hospital per a la prestació del servei addicionals als indicats.
- El contractista queda obligat a aportar per defecte tot l'instrumental de treball, eines, equips de mesura, mitjans auxiliars i de seguretat, ... que siguin necessaris per a que el seu personal pugui prestar el servei eficaçment.
 - Com exemple, el contractista proveirà els PCs de treball i/o portàtils de les persones ubicades in-situ a l'Hospital.
 - Un altre exemple són els telèfons mòbils del personal que necessiti ser localitzat. En aquests moments es disposa de cobertura Movistar, Vodafone, i Orange a totes les zones de l'hospital; (encara que això podria variar).

5.11. Idioma

- Si el contracte requereix comunicació oral o escrita amb els usuaris de la FGS aquesta es farà en català, tret que l'usuari demani el contrari. En general, però, molts contractes no parlen directament amb els usuaris.
- La comunicació oral i escrita d'interlocució amb els responsables d'informàtica de la FGS es farà preferiblement en català, tot i que també s'accepta el castellà o l'anglès.

- El contractista serà capaç de comunicar-se en anglès amb els proveïdors que ho requereixin sempre que això sigui necessari per a la prestació dels serveis.

5.12. Transició dels serveis

- Es contemplen 4 fases en la vida dels serveis:
 - Fase de preparació de la implantació del servei.
 - Fase de transició del servei.
 - Fase de prestació normalitzada del servei.
 - Fase de devolució del servei.
- Fase de preparació de la implantació del servei:
 - El contractista s'obliga a l'adquisició de coneixement abans de la data d'inici de la prestació dels serveis.
 - En la fase de preparació del servei s'han d'assolir els objectius:
 - Definir l'estructura de l'equip de treball.
 - Recollida d'informació
 - Generació de coneixement
 - Definició del nou model de treball
 - Transferència des del proveïdor actual, amb la coexistència que sigui necessària
 - L'adjudicatari es compromet a executar la fase de preparació amb els terminis que resultin disponibles segons el calendari d'implantació del servei.
 - La fase de preparació del servei no es facturarà a la FGS.
- Fase de transició del servei
 - S'accepta un període de transició de 2 mesos, necessari per consolidar l'adquisició de coneixement i pel rodatge dels circuits.
 - La fase de transició forma part del termini actiu de la prestació i facturació del contracte.
 - En aquesta fase de transició del servei s'accepta que els nivells de compliment dels SLA puguin ser més baixos del sol·licitat, sempre que l'adjudicatari demostrï fer els esforços necessaris per corregir la situació al més aviat possible.
 - Durant aquesta fase l'adjudicatari podrà realitzar una auditoria inicial, i notificar les incidències detectades que puguin afectar a la prestació del servei.
 - Durant aquesta etapa el contractista centrarà els esforços en garantir d'una forma efectiva la transició del servei, amb la finalitat de minimitzar-ne l'impacte i mantenir els nivells de servei proporcionats als usuaris el més similar possible als existents fins al moment de l'adjudicació, de manera que el procés sigui el més transparent possible.
- Fase de prestació normalitzada del servei
 - Es la fase prevista de prestació estàndard del servei.
- Fase de devolució del servei

- En aquesta fase el contractista encara és responsable de la prestació del servei, i es compromet a gestionar la fase de devolució del servei de manera que no disminueixen els nivells de servei prestats fins al moment.
- El contractista s'obliga a que en les setmanes prèvies a la finalització del servei prestarà màxima col·laboració en la transferència del servei al nou contractista: transferència de documentació, formació, ...; demostració de procediments, ...
- L'adjudicatari es compromet a facilitar tota la documentació generada pel servei: CMDB, circuits, sol·licituds, procediments, memòries, mesures, indicadors, plànols, ...
- L'adjudicatari es compromet a facilitar una exportació completa de les dades de les eines de gestió utilitzades en format relacional assegurant la integritat referencial i amb una descripció del significat de les diferents taules i camps.
- La fase de devolució del servei forma part del termini d'execució del contracte, i es facturarà amb el mateix cost que la fase de prestació normalitzada.

5.13. Adopció de procediments

En els casos en que es contracta gestió del dia a dia del servei a la FGS,

- El disseny del servei es farà enfocat a la utilització de procediments que en facilitin la qualitat i les garanties.
- Es facilitarà a l'adjudicatari les memòries d'instal·lació de l'equipament actual que estiguin disponibles.
- L'adjudicatari rebrà els procediments actualment disponibles per a la gestió i operació de la instal·lació.
 - L'adjudicatari s'haurà d'adaptar en el possible als procediments actuals.
 - L'adjudicatari haurà de mantenir i actualitzar els procediments conforme la situació variï.
 - Tots els procediments s'han d'enfocar a prestar un servei de qualitat als usuaris de la FGS.
- Superada la fase inicial del servei el contractista iniciarà el procés de millora contínua, que afectarà a tots els aspectes del servei.

5.14. Substitució de persones

- La FGS es reserva el dret d'entrevistar o examinar a qualsevol persona de l'adjudicatari que participi habitualment en el servei a la FGS.
- La FGS es reserva el dret de demanar la substitució de persones adjudicades al servei, que el contractista haurà de fer efectiva en el termini màxim de 15 dies naturals.
- Els canvis en els perfils de les persones assignades al servei requeriran d'aprovació prèvia per la FGS.

5.15. Exactitud dels inventaris

- S'han pres mesures raonables per procurar que els inventaris presentats siguin acurats.
- La FGS notificarà a l'adjudicatari els canvis o errades que es detectin, sense que això suposi incórrer en "falsedat documental", ni pugui ser motiu per a canvi en les condicions i preu del servei.

5.16. Servei a 3 entitats

A l'Hospital s'opera amb 3 empreses diferents:

- Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (FGS)
- Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (FP)
- Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (IR)

La gestió d'aquest contracte afecta a la FGS, que és qui licita i executa aquesta contractació.

Els adjudicataris dels lots facturaran a la empresa que els contracta, que és la FGS. El reporting, la coordinació, la gestió, ... es faran exclusivament amb la FGS. Tot i això, alguns dels sistemes i equips a gestionar pot ser que siguin propietat de FP o IR; o que estiguin dedicats a prestar serveis a aquestes institucions. Això pot implicar per a les empreses adjudicatàries algunes consideracions en el model de servei, la classificació dels CIS, configuracions específiques, o similars; però això no implicarà interlocutors (de gestió) addicionals.

5.17. Validació de circuits i procediments

- La FGS es reserva el dret de demanar modificacions en circuits o procediments de treball si entén que les propostes del contractista no faciliten els objectius del departament d'informàtica; i això aplica especialment pel que fa als procediments de relació amb usuaris i clients i pel que fa a la interlocució amb el personal del departament d'informàtica.

5.18. Auditories del servei

- La FGS podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada al client.
 - L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació per a la realització d'aquestes auditories.
 - Aquestes auditories, realitzades en qualsevol de les instal·lacions involucrades en la prestació dels serveis, podran ser realitzades per personal de la FGS o encomanades a terceres parts.

6. Annex I: Glossari

En el context d'aquesta licitació es considera:

- Subministració: adquisició d'un bé ja elaborat.
- Servei: contractació d'un conjunt de tasques orientades a una finalitat definida.
- Llicència de dret d'ús d'un programari: El dret d'ús d'un programari permet utilitzar-lo, tot i no ser-ne el propietari, i no poder, per tant, vendre'l, arrendar-lo o modificar-lo. És un subministrament, independentment del mode de provisió, com s'indica específicament en la legislació de contractació pública.
- Llicència de dret d'ús de les noves versions d'un programari que el seu fabricant pugui publicar en un període de temps: Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Subscripció d'una llicència de dret d'ús: Una subscripció atorga el dret d'ús d'un programari durant un període de temps limitat. Inclou el dret a utilitzar les noves versions que pugui publicar el fabricant en el termini de la subscripció. Acabat el termini és necessari renovar la subscripció o bé deixar d'utilitzar el programari. Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Suport de programari garantit pel seu fabricant: És el dret a obrir "casos" al fabricant del programari, sol·licitant ajuda per diagnosticar alguna dificultat i, donat el cas, sol·licitar la correcció d'un error detectat en el programari. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt d'activitats orientades a una finalitat.
- Adequació evolutiva del programari: Són les tasques de modificació de la configuració del programari per adaptar-lo a la situació canviant del context. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat. No es correspon exactament amb la idea de "evolució del programari", que consisteix en incorporar en el programari noves funcionalitats, actualitzar-lo a les tecnologies vigents, adaptar-lo a canvis legislatius, i similars, tasques que necessàriament ha de realitzar el fabricant del programari.
- Execució i explotació del programari: Provisió del programari en execució, sobre la plataforma hardware del propi fabricant, garantint mínims de disponibilitat i de suport. Tot i que sovint en el mercat s'anomena a aquesta prestació com "provisió de programari com a servei" trobem que no és el cas: sí que és una despesa, però és un subministrament atès que no es contracten esforços cap a un objectiu sinó un producte ja finalitzat.
- Manteniment de programari garantit pel fabricant: És el conjunt de contractar dret d'ús de noves versions i suport d'un programari garantit pel seu fabricant. En conseqüència és un contracte mixt de subministrament i de servei. En molts casos es justifica la necessitat del "garantit pel fabricant" perquè aquest és qui té el coneixement més profund del programari i perquè aquest és l'únic que pot aplicar correccions i millores en l'evolució estàndard del programari. En alguns casos s'inclou també "l'adaptació evolutiva del programari" i/o "la execució i explotació" del programari. En general considerem que té més pes econòmic la part de contractar dret d'ús i, per tant, que té més pes la part de subministrament, però això no és necessàriament així en tots els casos.
- Implementació d'un programari: Es refereix a les tasques de configuració d'un programari, que requereixen al seu temps d'un anàlisi de les necessitats concretes, la definició detalla dels processos a informatitzar, i del modelatge de la solució. Sovint també s'inclouen tasques de suport. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat.
- Adquisició d'una solució: Es refereix a l'adquisició conjunta de les llicències de dret d'ús i de la implementació d'un programari. Es considera un contracte mixt, on la part més

significativa dependrà de la relació entre el pes econòmic de les diferents parts que pugui haver-hi en cada cas.

En resum, pel que fa a criteris per considerar subministraments, serveis, inversió i despesa:

Definició	Subministrament / Servei	Inversió / Despesa
Adquisició llicència perpètua de dret d'ús	Subministrament	Inversió
Dret d'ús de noves versions	Subministrament	Despesa
Subscripció de llicències	Subministrament	Despesa
Suport de programari	Servei	Despesa
Adequació evolutiva	Servei	Despesa
Execució i explotació de programaris	Subministrament	Despesa
Manteniment de programari	Segons pes dels diferents components (habitualment, subministrament)	Despesa
Implementació	Servei	Inversió
Adquisició	Segons pes dels diferents components	Inversió

Barcelona, a 20 de març del 2025,

Nacho Nieto

Director de Sistemes d'Informació de la FGS

Responsable del contracte

EA	MC

NOTA: EA valida lot 2; MC valida lot 1.

NOTA 1: El present document es troba incorporat a l'expedient de contractació amb la signatura electrònica emesa per la persona competent.

NOTA 2: A tots els efectes, es considera que la data d'aquest document és la que figura al final del mateix.

NOTA 3: Amb la signatura del present document, el/s/la sotasignat/s declara/en que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons el que consta al Protocol en relació als Conflictes d'interès aprovat per la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.