

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE MANTENIMENT DEL PROGRAMA GENOMI (OMI-NEOS)

Exp. 2025-29

ÍNDEX

- 1. OBJECTE I NECESSITAT**
- 2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A CONTRACTAR**

1. OBJECTE I NECESSITAT

L'objecte del present plec és establir les condicions de la contractació del manteniment del programari GENOMI (OMI-NEOS) per l'Hospital Clínic de Barcelona (en endavant HCB).

Per poder accedir a la contractació de les tasques i dels serveis de suport i manteniment del "Sistema de gestió integral del circuit de prescripció, preparació i administració de tractaments quimioteràpics", esmentat GENOMI, i garantir el seu correcte funcionament, l'HCB ha d'actualitzar periòdicament el sistema GENOMI amb el fi d'obtenir-ne el millor rendiment.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A CONTRACTAR

L'objecte d'aquest contracte és contractar el servei de suport i manteniment del sistema GENOMI (OMI-Neos) de l'Hospital Clínic de Barcelona, que des del punt de vista operatiu funcional consistirà en:

- 1) Servei de suport a producte(*)
- 2) Servei de manteniment dels productes

(*) S'entén per *producte* a aquells mòduls propis del sistema actualment en producció i els mòduls i mecanismes destinats a la integració dels productes anteriorment citats.

2.1. Servei de suport a producte

El servei de suport de producte consistirà en un servei de suport preventiu, un servei de suport operatiu, un servei de suport funcional i un servei de gestió d'incidències, d'acord amb les especificacions tècniques que es detallen a continuació:

2.1.1 Servei de suport preventiu:

Es realitzaran tasques periòdiques de comprovació del correcte funcionament dels diferents productes, amb la possibilitat de derivar alguna d'aquestes comprovacions en la detecció i gestió d'una incidència esdevinguda o prevista.

2.1.2 Servei de suport operatiu:

L'usuari notificarà les incidències detectades al proveïdor mitjançant els canals que determini l'HCB en cada moment. Aquestes incidències es gestionaran segons les indicacions que en cada moment doni l'HCB. Finalment l'HCB realitzarà el seguiment de les incidències fins el seu tancament.

L'Adjudicatari donarà el suport operatiu necessari per la resolució de les incidències i d'acord amb la naturalesa de les mateixes, podran intervenir tant l'equip de suport, com els membres de l'equip de desenvolupament del adjudicatari.

2.1.3 Servei de suport funcional:

El proveïdor resoldrà els dubtes d'utilització dels productes que quedin coberts en la contractació i realitzarà les recomanacions oportunes per a l'adequat ús d'aquests productes.

2.1.4 Servei de gestió d'incidències:

Quan una incidència sigui reportada al proveïdor o aquesta sigui detectada en realitzar una tasca de manteniment preventiu es procedirà de la següent manera:

1. Es realitzarà l'estudi de la incidència i es determinarà la seva naturalesa.
2. Si es tracta d'una incidència inherent al producte, es documentarà i s'informarà al cap de projecte de l'HCB, i es remetran les dades recollides sobre la incidència a l'equip de desenvolupament del producte, si així ho determina l'HCB. Es realitzarà el seguiment de la resolució de la incidència, i s'informarà sobre això al cap de projecte de l'HCB, o a qui l'HCB determini.
3. Si es tracta d'una incidència relacionada amb l'entorn del producte (xarxa de comunicacions o xarxa elèctrica) s'haurà de seguir els protocols que estableixi l'HCB per informar de la mateixa a tercers. Es realitzarà el seguiment de la resolució de la incidència i s'informarà al cap de projecte de l'HCB o a qui l'HCB determini.
4. Si es tracta d'una incidència pròpia de suport, es realitzarà l'acció correctiva adient, donant compliment als Acord de Nivell de Servei (ANS) que s'estableixen en l'apartat 2.2.1 d'aquest PPT.

2.2. Servei de manteniment de producte

L'objectiu del servei de manteniment del sistema GENOMI, objecte d'aquesta contractació, és garantir el seu correcte funcionament.

Les tasques periòdiques de manteniment preventiu del sistema esmentat són les següents:

1. Servei de manteniment preventiu efectuat específicament per evitar que es produeixin fallades, d'acord amb l'establert de la **ISO 01.04.04**.
2. Es realitzarà un estudi d'historials d'incidències.
3. S'auditarà l'estat del sistema i les dades.
4. Es realitzaran els canvis i les millores.
5. Implantar i personalitzarà la solució.
6. Es realitzaran proves d'integració i acceptació.

2.2.1. Acords de Nivell de Servei

El temps de resposta dins de l'horari de cobertura del servei de manteniment i suport del sistema GENOMI, s'ajustarà als següents acords de nivell de servei:

Servei		Descripció actuació	Temps Resposta/Resolució
Manteniment Preventiu	Comunicació d'accions preventives en el servei de suport preventiu següent al coneixement d'aquestes.		
Manteniment Correctiu	Molt greu	Errors que impideixen el funcionament de l'aplicació sense disposar d'una solució alternativa.	Temps Resposta: 1 h Temps de resolució: 24 h
	Greu	Errors que degraden el funcionament de l'aplicació, quan existeix una solució alternativa de funcionament. Errors en els quals existeix compromís de temps de resposta o risc de parada imminent	Temps de resposta: 2 h Temps de resolució: 72h
	Lleu	Errors que no afecten a mòduls crítics (informes, llistats) i no tenen repercussió	Temps de resposta: 2h Temps de resolució: Segons estableixi la direcció del projecte durant l'execució del contracte

2.2.2. Horari d'atenció a l'usuari

- L'horari d'atenció a l'usuari serà de dilluns a dijous de 9h a 19h.
- Horari intensiu: Divendres i períodes de **juliol i agost** de 8h a 14h

Barcelona,

David Vidal Fernández
Director de Sistemes d'Informació