

## **PLEC TÈCNIC PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ANÀLISI D'INFORMACIÓ DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ DEL LABORATORI TERRITORIAL DE L'ICS GIRONA**

---

### **1 OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ**

L'objecte de la contractació és un servei d'anàlisi i explotació del sistema d'informació del laboratori territorial de l'ICS Girona en modalitat de software as a service (SaaS).

### **2 SUMARI DE LA CONTRACTACIÓ**

#### **2.1 Principis**

EL laboratori territorial de l'ICS Girona disposa d'un sistema d'informació corporatiu per a gestionar els processos del laboratori (LIS) basat en la solució comercial de Modulab del fabricant Werfen. Per tal de millorar la gestió interna del laboratori, és necessari disposar d'una eina analítica que presenti indicadors operatius del laboratori a l'equip de gestió. Werfen disposa d'una eina d'anàlisi totalment dissenyada per al sistema d'informació Modulab, que s'anomena BIWER.

#### **2.2 Abast de la solució**

L'eina d'anàlisi ha de disposar dels següents mòduls d'informació:

- Pacients
- Peticions
- Proves
- Resultats
- Preanalítica
- Fases analítiques
- Microbiologia
- Estudis del Laboratori
- Temps de resposta

#### **2.3 Requeriments de formació**

- El proveïdor haurà de realitzar formació sobre l'operació de l'eina BIWER.

#### **2.4 Serveis inclosos**

El servei haurà de contemplar dues fases diferenciades, la fase d'instal·lació de l'eina, i la fase de suport.

##### **2.4.1 Serveis inclosos en la fase d'instal·lació**

- Subministrament de llicències necessàries per a l'operació del programari

- Instal·lació i manteniment del programari necessaris
- Subministrament de l'extractor Oracle per extreure informació de Modulab
- Instal·lació de BIWER
  - o Parametrització i configuració de la ETL contra Oracle de Modulab
  - o Configuració inicial de l'eina
  - o Alta i gestió d'accés dels usuaris
  - o Configuració de l'aplicació amb dades actuals i històriques
  - o Sessió de validació amb la primera càrrega de dades actuals i històriques
- Formació inicial dels usuaris (perfil admin, consultor i usuari)
- Suport i acompanyament a l'usuari en les 2 primeres setmanes d'ús.

#### **2.4.2 Serveis inclosos en la fase de suport**

- Actualització anual de BIWER
- Actualització anual de Qlik Sense
- Manteniment de l'extractor d'Oracle compatible amb versions de Modulab
- Serveis correctius:
  - Assistència als usuaris davant incidències de l'aplicació
  - Resolució d'incidències i pèrdues de servei
  - Serveis de desenvolupament davant pèrdues de servei o incidències funcionals
- Consultes bàsiques de l'aplicació:
  - Serveis d'assistència remota a l'usuari
  - Resolució de consultes de navegació per l'aplicació
  - Adreça de correu de suport: [hlit.es@werfen.com](mailto:hlit.es@werfen.com)
- Servei de monitorització del sistema d'informació:
  - Aplicació BIWER de report automatitzat d'incidències de l'ETL per correu electrònic a llista de distribució.
  - Informe mensual de l'estat general del Sistema d'Informació, i de tots els seus components de programari.
- Accés il·limitat a materials formatius:
  - Vídeos d'aplicació
  - Accés a plataforma en línia de casos d'ús
  - Formacions en línia de noves funcionalitats
- Participació de la comunitat BIWER:
  - Participació en la definició i elaboració de nous casos d'ús
  - Recomanacions d'ús en noves funcionalitats de BIWER
  - Participació en la definició de noves funcionalitats de BIWER

### **3 CONDICIONS D'EXECUCIÓ**

#### **3.1 Durada del contracte**

La durada del contracte serà des de la signatura del contracte fins el 31 de desembre de 2025. Podrà ser prorrogat anualment amb un màxim de 36 mesos..

### 3.2 Seguiment del contracte

Es crearà un Comitè de Seguiment integrat per personal de la gerència territorial i de l'empresa adjudicatària.

Aquest Comitè de Seguiment del contracte es reunirà amb una periodicitat mínima mensual per supervisar l'execució del contracte, comprovar el compliment dels nivells de servei establerts i resoldre els eventuais conflictes que puguin sorgir.

Es requereix la figura de director de projecte per part del licitador. Aquest perfil haurà d'aportar capacitat demostrable per garantir la metodologia aplicada als serveis d'implantació.

### 3.3 Període de garantia

A continuació, s'exposa l'àmbit de la garantia exigida sobre els treballs i equips sol·licitats en el present plec:

- Tot el programari, així com les integracions de dades posades en marxa, hauran de comptar amb la garantia de manteniment durant el període d'un any.
- El servei d'assistència es tradueix, tant a l'accés a recursos tècnics del fabricant, anàlisi i resolució d'incidències i consultes (tant remotament com presencialment, tant del programari com del rendiment i funcionament del sistema) com en llicència per utilitzar actualitzacions del programari.
- Els serveis de consolidació, garantia i manteniment hauran d'especificar el nivell de servei ofert, amb temps de resposta fixats per tipus de sol·licitud o d'incidència. L'adjudicatari haurà de disposar d'un telèfon de suport o de Help Desk i haurà d'indicar a l'oferta l'horari de disponibilitat d'aquest servei. Si és el cas, el licitador haurà de ressaltar les especificitats del servei mentre sigui vigent la garantia.

La consolidació, garantia i manteniment del sistema ha de cobrir:

- El suport a usuaris (orientat a la resolució de dubtes sobre operativa i funcionalitat).
- El suport correctiu i d'evolutius dins del període de garantia (orientat a la resolució d'errades i millores detectades en el sistema).

Les peticions de manteniment arribaran a l'equip responsable de donar aquest servei, en general, de la unitat d'informàtica, que recollirà en primer nivell tant les incidències o problemes com les peticions de millora.

### 3.4 Acords de nivell de servei

Els acords de nivell de servei seran els següents:

| Acords de nivell de servei               |                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Tipus d'horari                           | Horari laboral                                                    |
| Servei de suport i manteniment correctiu | Dilluns a divendres<br>8:00 a 17:30h                              |
| Consultes                                | 24 hores                                                          |
| Pèrdua total del servei                  | 4 hores                                                           |
| Pèrdua parcial del servei                | 8 hores                                                           |
| Correctius crítics                       | 24 h                                                              |
| Correctius menors                        | Següent actualització de versió programada y acceptada pel client |

## 4 DOCUMENTACIÓ

Amb el subministrament del servei, el proveïdor ha d'incloure la següent documentació redactada en català i/o castellà (en format paper i electrònic):

- Manual d'usuari final: complets d'instruccions de funcionament amb totes les possibilitats del programari.
- Manual d'usuari avançat i personalització del sistema, per tal de dur a terme modificacions.
- Manuals d'instal·lació.
- Manual d'administració del sistema.

## 5 FORMACIÓ

El proveïdor es compromet a formar adequadament el personal usuari, mitjançant cursos i documentació tècnica adient.

## 6 REQUERIMENTS DE SEGURETAT

L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast per garantir l'objectiu de seguretat de la informació, que es basa en els tres principis següents:

- La confidencialitat de la informació, assegurant que només hi accedeixen les persones que han estat autoritzades a fer-ho.
- La integritat de la informació, assegurant que la informació i els mètodes que la processen són exactes i complets.
- La disponibilitat d'aquesta informació, assegurant que els usuaris autoritzats tenen accés a aquestes dades, mòduls i aplicacions quan ho necessitin.

Igualment, es compromet a prendre les mesures que preveu la normativa en vigor en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

**Accés a dades personals, o de caràcter reservat:**

L'empresa adjudicatària es compromet a no accedir innecessàriament a aquelles dades a les quals tingui accés per raó de la tasca que té encomanada.

Sempre que calgui manipular dades, es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies. Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar, ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit, electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles, o la informació que se n'hagi pogut extreure.

L'accés a aquestes dades reals haurà de ser autoritzat pel responsable del fitxer o pel responsable de seguretat de l'hospital.

## 7 PREVENCIÓ DE RISCOS

L'empresa adjudicatària contractada haurà de respectar la normativa de prevenció de riscos laborals i de tractament de residus sanitaris, i complirà la legislació vigent en aquestes matèries.

## 8 CONTINGUT I ESTRUCTURA DE L'OFERTA TÈCNICA

L'oferta del licitador s'ha d'estructurar amb els apartats i continguts que seguidament s'indiquen:

- **Plantejament general del projecte i solució tècnica:**

Descripció de la solució que es proposa, **especificant el compliment als requeriments mínims especificats en el plec.**

## 9 IMPORT MÀXIM DE LICITACIÓ I DURADA DEL CONTRACTE

L'import màxim de licitació és el següent:

| Concepte                                                                                                                                       | Import total sense IVA | IVA 21%           | Import total IVA inclòs |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------|-------------------------|
| Servei d'anàlisi i explotació del sistema d'informació del laboratori territorial de l'ICS Girona en modalitat de software as a service (SaaS) | <b>12.396,70 €</b>     | <b>2.603,31 €</b> | <b>15.000,01 €</b>      |

## 10 CRITERIS DE VALORACIÓ

### 10.1 Criteris de valoració objectius

#### 10.1.1 Oferta econòmica: màxim 100 punts.

Es valorarà el preu de sortida de la següent manera:

L'oferta més econòmica, sempre i quan compleixi els requeriments tècnics mínims indicats en el plec de prescripcions tècniques, obtindrà 100 punts.

Les restants ofertes obtindran la puntuació que resulti de l'aplicació de la següent fórmula:

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| $P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{M} \right) \right] \times P$ | <p><b>P<sub>v</sub></b> = Puntuació de l'oferta a valorar</p> <p><b>P</b> = Punts criteri econòmic = 100</p> <p><b>O<sub>m</sub></b> = Oferta millor</p> <p><b>O<sub>v</sub></b> = Oferta a valorar</p> <p><b>IL</b> = Import de licitació</p> <p><b>M</b> = Factor de modulació = <b>1</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Daniel Garcia Asquerda

Direcció Unitat de Tecnologies de la Informació i Comunicació (UTIC)

Girona, 4 de juny de 2025