

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE
MANTENIMENT DE LLICÈNCIES D'HCIS,
SERVEIS DE SUPORT DE SEGON NIVELL I
PREVENTIU DE GESTIÓ DE LA INFRAESTRUCTURA D'HCIS**

EXPEDIENT: 26SER0033

ÍNDEX

1	Introducció.....	3
2	Objecte del contracte	3
3	Justificació de la necessitat	4
4	Abast i característiques dels serveis requerits	6
5	Durada i pressupost del contracte	7

1. Introducció

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell és un consorci públic de la Generalitat de Catalunya, el màxim òrgan de govern del qual és el Consell de Govern, i que gestiona els següents centres: Hospital de Sabadell, UDIAT Centre Diagnòstic, Albada Centre Sociosanitari, Salut Mental Parc Taulí, Atenció Primària Parc Taulí, Atenció Primària Parc Taulí, Atenció a la Dependència Parc Taulí i també els serveis de Sabadell Gent Gran Centre de Serveis, a través d'una societat anònima. El Consorci és el soci únic d'aquesta darrera entitat i nomena a tots els membres del seu consell d'administració. A més a més, és Unitat docent de la Facultat de Medicina de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) i té la consideració d'Hospital Universitari.

En aquest document ens referirem al Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí com a **CCSPT**.

La missió del CCSPT és donar resposta a la població de referència amb una atenció sanitària i social, de qualitat, resolutiva, integral i que fomenti l'equitat i la satisfacció en un marc de sostenibilitat, integrant la docència, la recerca i la innovació.

2. Objecte del contracte

L'objecte és la **contractació del manteniment de les llicències d'HCIS**, el sistema d'informació clínic i de gestió de pacients de la CCSPT.

Per altre costat també és objecte d'aquesta licitació la **contractació dels serveis de suport de segon nivell**, del tot necessaris ja que la gestió de les incidències i parametrització d'aquesta aplicació es de màxima criticitat per a la institució

Els serveis de suport vinculats a les llicències de producte són:

- La renovació del servei de suport correctiu i evolutiu de les llicències d'HCIS
- La prestació de servei de suport a mòduls de Catalunya (anomenat "mòduls CAT") , incloent el mòdul de Wifis i TSNU.
- La prestació d'un servei de guàrdies 24X7 els 365 dies de l'any.
- La prestació de servei de suport a la configuració i a les integracions en un model de treball en el que l'equip de Dedalus està sota l'organització i gestió de la CCSPT.

El tercer punt que també és objecte d'aquesta licitació és la contractació d'un **servei preventiu de gestió de la infraestructura d'HCIS**, que faci un seguiment d'aquesta plataforma crítica per tal de garantir la continuïtat del servei d'HCIS per al Parc Taulí i evitant possibles caigudes del sistema amb el conseqüent impacte en l'atenció als pacients per part dels professionals del CCSPT

3. Justificació de la necessitat

L'aplicació HCIS és l'actual sistema clínic i operacional del Parc Taulí. Entre els seus mòduls hi ha les estacions de treball clínic assistencials i la gestió de pacients, essent per tant el seu correcte funcionament de màxima criticitat per a la institució.

LOT 1: : Manteniment de Llicències HCIS

Pels diferents mòduls d'HCIS que es van implantant a la institució es disposa d'una garantia contractual d'un any des del moment de la seva acceptació per part del CCSPT . Passat aquest període cal disposar d'un servei de manteniment de llicències. Entre les llicències de manteniment que cal contractar hi ha incloses aquelles que són específiques de mòduls que donen resposta a requeriments propis d'hospitals catalans (mòduls CAT), per tal de garantir la resolució d'errors i l'actualització periòdica de versions.

L'objecte d'aquest lot és la contractació d'un servei de manteniment correctiu i evolutiu de les llicències de software de l'aplicació HCIS, desenvolupat per l'empresa Dedalus, implementades i que ja estan fora de garantia. Aquestes llicències inclouen aquelles que són específiques de mòduls que donen resposta a requeriments propis d'hospitals catalans (*mòduls CAT*).

Els mòduls de l'aplicació HCIS llicenciats actualment i que estan inclosos en el suport i manteniment, són aquells pels quals la CCSPT té adquirit el dret d'ús i que actualment estan operatives:

- ✓ HP-HCIS Gestión Pacientes
- ✓ HP-HCIS Sistema de Programación y Citación
- ✓ HP-HCIS Gestión del Bloque Quirúrgico
- ✓ HP-HCIS Estación de Trabajo Clínica
- ✓ HP-HCIS Orden Médica
- ✓ HP-HCIS Enfermería
- ✓ HP-HCIS Hospital de Día
- ✓ HP-HCIS Urgencias
- ✓ HP-HCIS Farmacia

Hi ha també una sèrie de mòduls específics de Catalunya (Mòduls CAT) . Es contracta també el suport de manteniment correctiu i evolutiu d'aquests mòduls, per part d'un equip específic de l'empresa Dedalus. Concretament, els mòduls inclosos en el suport són:

- ✓ CMBD: Mòdul de càrregues i descàrregues d'HCIS, que permet la gestió de les dades:
 - Descàrregues: CMBD_HA, CMBD_PSQ, CMBD_SM y CMBD_RECS.
- ✓ RCA: Comunicació Registre Central d' Assegurats
- ✓ HC3: Historia clínica compartida de Catalunya
- ✓ SIRE: Relación de la Prescripción con el Sistema de Receta Electrónica del CatSalut
- ✓ Mòdul WFIS i Transport Sanitari No Urgent (TSNU)

Les condicions d'aquest servei de manteniment únicament pot ser prestat el servei per l'empresa Dedalus que disposa de l'exclusivitat d'aquest servei.

LOT 2: Servei de suport de segon nivell

El HIS institucional és l'eina de treball de la major part dels professionals del Parc Taulí i el que en major mesura **s'ha d'integrar amb altres sistemes informàtics institucionals** com poden ser sistemes d'informació departamentals (per ex: el sistema d'informació del laboratori, el de diagnòstic per la imatge, el de les unitats de cures intensives...), aparells electromedicina o sistemes d'informació transversals com els de recursos humans, compres o dietètica.

En aquest escenari, les incidències tècniques o d'origen funcional que es produeixen poden comprometre el normal funcionament de la Institució, i en especial del Servei d'Urgències, que està obligat a prestar atenció continuada als pacients que ho requereixen amb un període de cobertura de 24x7 els 365 dies de l'any (fora d'horari laboral).

L'existència de diferents mòduls d'HCIS ja implementats i en producció exigeix d'un suport als usuaris d'aquesta aplicació en cas d'incidències, per quina resolució no siguin suficients els coneixements dels professionals informàtics de Sistemes d'Informació que estan de guàrdia en horari extralaboral i que fan les tasques de suport de primer nivell en l'equip de la CSPT

Un segon servei de suport inclòs en aquesta licitació és la contractació d'un servei de suport tècnic especialitzat de segon nivell (el primer nivell d'atenció a usuaris enfront d'incidències s'assumeix amb recursos propis del CCSPT) per tal **de garantir la continuïtat de servei en el mínim temps possible en cas d'avaries o qualsevol altre tipus d'incidència relacionada amb HCIS** i que els nostres tècnics no estiguin en condicions de resoldre amb els seus coneixements. Aquest equip de suport de segon nivell estarà integrat en l'equip de la CCSPT i sota la seva gestió (a partir d'ara l'anomenarem "*Equip local*")

També inclòs en aquesta licitació està un servei de suport tècnic de segon nivell fora de l'horari laboral; un *Equip de guàrdies* de Dedalus garanteix la continuïtat de la cobertura enfront de les incidències 24X7 els 365 dies de l'any (el primer nivell d'atenció a usuaris enfront d'incidències fora de l'horari laboral s'assumeix amb recursos de guàrdia propis del CCSPT)

LOT 3: Servei preventiu de gestió de la infraestructura d'HCIS

La contractació d'un suport 24x7 de la infraestructura d'HCIS juntament amb accions de manteniment preventiu permet fer un seguiment d'aquesta plataforma crítica per al Parc Taulí aportant:

- Monitorització 24x7 de la plataforma
- Resposta 24x7 a incidències i alertes per tècnics especialitzats experts en la plataforma que dona suport a HCIS
- Manteniment preventiu i seguiment
- Informes periòdics amb indicadors claus de servei (KPIs)
- Revisions, instal·lació de pegats i ajustos necessaris per garantir el correcte funcionament de la plataforma.
- Gestió de canvis

L'enfoc preventiu del servei demandat està encarat a reduir l'aparició d'incidències d'impacte, gràcies tan a la monitorització com a la resposta 24x7 a les incidències. La revisió i ajust continuat de la

plataforma en el temps té l'objectiu de mantenir l'adequada configuració amb els canvis que venen implícits amb el pas del temps (canvis de versions, identificació de potencials problemes de seguretat...)

Els informes periòdics aportaran una visió global de l'evolució i rendiment de la plataforma d'HCIS i posaran en alerta davant possibles riscos o anomalies per poder fer la seva correcció amb antelació.

Cal tenir present, que l'actual entorn de base de dades es compartit amb altres sistemes d'informació a més a més d'HCIS, per tant, l'administració de la base de dades serà compartida i coordinada amb l'àrea de Sistemes del CCSPT

El fet que l'aplicació HCIS sigui propietària, i que l'únic que pot proveir dels serveis de suport i evolució del producte sigui el desenvolupador d'aquesta solució és la raó per la que es convoquen els tres lots en condició d'exclusivitat

4. Abast i característiques dels serveis requerits

Passem a concretar amb més detall l'abast dels serveis requerits

Manteniment de Llicències HCIS i suport de segon nivell (Lot 1 i Lot2):

- Servei de suport telefònic als tècnics de guàrdia de Sistemes d'Informació del CCSPT de primer nivell en cas que HCIS no respongui o doni un error greu que no permeti treballar.
- Els tècnics de suport de l'empresa licitadora hauran de disposar d'un sistema que permeti l'accés telemàtic als servidors de producció, de tal manera que puguin resoldre el màxim nombre d'incidències en el mínim temps possible, tot evitant desplaçaments innecessaris.
- Durant l'horari de la jornada laboral (en calendari Taulí) haurà d'haver-hi un *equip local*, ubicat físicament a les dependències del CCSPT o bé teletreballant, en funció de les necessitats fixades des del Parc Taulí. Les persones d'aquest equip seran validades, mitjançant entrevista, per la Direcció de Sistemes d'Informació, que tindrà la potestat de sol·licitar canvis en els recursos assignats si es detecta una degradació en la qualitat del servei prestat. L'equip haurà de tenir un mínim de 5 persones (2 d'elles de perfil integrador) , un dels membres de l'equip local assumeix el rol i les funcions de Coordinador de l'Equip local, en la seva interlocució tant amb el CCSPT com amb Dedalus.
- L'*equip local* assumirà requeriments que la Direcció de Sistemes d'Informació li traslladarà mitjançant les reunions de coordinació escaients. Aquest *equip local* no assumirà tasques atribuïbles a mòduls CAT, més enllà de la integració del programari en la instal·lació de la CCSPT.
- La Direcció de Sistemes d'Informació proposarà un model de relació amb l'*equip local*, que serà consensuat prèviament amb el responsable assignat per l'empresa licitadora.
- En cas de necessitat, degut a que no sigui suficient l'accés telemàtic per resoldre la incidència, el tècnic de suport de segon nivell es desplaçarà a les instal·lacions de la CSPT, si amb això pot accelerar o millorar la qualitat de la resposta.

- Caldrà garantir la correcció dels errors de software detectats i que s'hagin reportat a l'empresa fabricant del software (Dedalus)
- L'empresa licitadora haurà de garantir la renovació del software instal·lat amb les noves versions que alliberi periòdicament Dedalus durant la vigència del contracte.

Servei preventiu de gestió de la infraestructura d'HCIS (Lot 3)

- Monitorització dels diferents components de la plataforma tecnològica i implantar del servei de monitorització i guàrdies 24x7, amb l'objectiu d'aconseguir una estabilitat òptima de la plataforma HCIS i evitar les caigudes de sistema productiu.

Caldrà que el licitador especifiqui en detall les activitats que proposa dur a terme en el marc del manteniment preventiu. En cas de que amb aquest anàlisi s'identifiqui la conveniència de reinstal·lació d'algun component/servidor/node Dédalus durà a terme aquestes actuacions en el marc d'aquest contracte, en coordinació amb l'Àrea de Sistemes del CCSPT.

En el cas de que, a petició de Parc Taulí, es duguin a terme fora d'horari laboral caldrà que s'especifiqui si implicaran algun cost addicional i quin.

Caldrà que el licitador concreti les hores màximes d'intervenció setmanal per a la resolució d'incidències incloses en el contracte, i la tarifa que s'aplicaria per temps addicional. Cal que es concreti també el temps màxim d'activació de la guàrdia, que no ha de ser superior a 30 minuts

- Caldrà que l'empresa licitadora presenti el detall dels serveis ofertats en aquesta contractació. Cal que es faci un seguiment mensual de les activitats, presentant informes periòdics amb indicadors claus de servei (KPIs)
- Lloc de treball: el servei es durà a terme de forma remota; Parc Taulí donarà accés als seus sistemes segons les indicacions de Dédalus, perquè puguin dur a terme els serveis contractats.
- Es valorarà que es faci una revisió dels entorns no productius d'HCIS (Pre i VAL) per garantir la correcta configuració de la plataforma, en cas de requerir-se .

5. Durada i pressupost del contracte

5.1 El contracte es divideix en tres lots:

LOT1: La durada Manteniment de Llicències HCIS

LOT2: La durada del servei de suport de segon nivell

LOT3: Servei preventiu de gestió de la infraestructura d'HCIS

5.2 Durada i data d'inici previstos del contracte

LOT 1: La durada Manteniment de Llicències HCIS és de 12 mesos amb inici el 1 de gener 2026 i fins 31 de desembre de 2026.

LOT2: La durada del servei de suport de segon nivell és de 12 mesos amb inici el 1 de gener 2026 i fins 31 de desembre de 2026

LOT3: La durada del servei de suport de segon nivell és de 12 mesos amb inici el 1 de gener 2026 i fins 31 de desembre de 2026

5.3 No es preveu cap ampliació del contracte

5.4 Pròrroga:

LOT1: es preveu possibilitat de pròrroga per l'exercici de 2027

LOT2: es preveu possibilitat de pròrroga per l'exercici de 2027

LOT3: es preveu possibilitat de pròrroga per l'exercici de 2027

5.5 Justificació de costos

Atès que Dedalus és l'única empresa fabricant del software, és qui disposa del know-how de l'aplicació HCIS i és l'única que pot accedir a modificar el programari i codi font d'HCIS, és aquesta empresa és la única en condicions de prestar el servei.

Concepte	Import (IVA exclòs)	Import IVA 21%	Import (IVA inclòs)
LOT 1: Manteniment de Llicències HCIS	155.399,23 €	32.633,83 €	188.033,06 €
▪ Serveis de suport i manteniment de llicències HP HCIS	122.037,73 €	25.627,92 €	147.665,65 €
▪ Suport mòduls CAT	33.361,49 €	7.005,91 €	40.367,41 €
LOT 2: Servei de suport de segon nivell	493.415,41 €	103.617,23 €	597.032,64€
▪ Suport a la configuració i a les integracions	433.009,85 €	90.932,06 €	523.941,91 €
▪ Serveis Guàrdies 24x7x52	60.405,56 €	12.685,17 €	73.090,73 €

LOT 3: Servei preventiu de gestió de la infraestructura d'HCIS	116.928,09 €	24.554,90 €	141.482,98 €
TOTAL	765.742,73 €	160.805,97 €	926.548,68 €

Aquests serveis han estat valorats en termes econòmics i impliquen un pressupost no superior a **926.548,68€** amb IVA que es desglossa en **765.742,73 €** de pressuposts net, més **160.805,97 €** en concepte d'IVA al 21%.

Per dimensionar l'import del contracte, s'ha pres de referencia desenvolupaments anteriors i addicionalment s'ha consultat amb el proveïdor.