

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA DE MONITORITZACIÓ I REGISTRE DE
PARÀMETRES FÍSICS I GESTIÓ D'ALARMES PER RADIOFREQUÈNCIA MYSIRIUS DE
L'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA**

Nº EXPEDIENT: 2025-128

1.- OBJECTE DEL CONTRATE:

L'Hospital Clínic de Barcelona (HCB) té per objecte la contractació del servei de manteniment correctiu i preventiu del conjunt d'elements de Maquinari, Programari i de Medició que formen el sistema de monitorització i registre de paràmetres físics i gestió d'alarmes per radiofreqüència conegut amb el nom comercial MySirius desenvolupat per l'empresa Jules Richards Instruments (JRI). Aquest sistema es troba instal·lat en tots els serveis i àrees operatives dels seus Laboratoris englobats dins el Centre de Diagnostic Biomedic (CDB) i, addicionalment, també monitoritza equips d'altres àrees de l'Hospital (Farmàcia, Fecundació In Vitro, Quiròfans, Cuina etc) aprofitant la mateixa infraestructura base. A efectes d'aquest concurs inclou la globalitat del sistema tant a l'àmbit del CDB com fora d'ell.

La voluntat de l'HCB és la contractació d'un proveïdor de serveis que sigui l'únic responsable del funcionament de tots els elements que componen el sistema MySirius, essent aquest proveïdor l'encarregat de gestionar la relació amb els tercers implicats en el conjunt de sistemes.

La contractació del servei serà per 36 mesos sense possibilitat de pròrroga.

2.- MODEL DEL SERVEI

L'objectiu fonamental que l'HCB vol aconseguir amb la contractació d'aquest servei és el de garantir la qualitat del servei. El proveïdor adjudicatari ha de demostrar la seva capacitat i coneixement per mantenir el sistema en òptimes condicions de funcionament.

Pautes per a la proposta del Model de Servei

El proveïdor haurà de proposar un model de funcionament operatiu del servei ofert a tots els seus àmbits. Aquest model, però, haurà de complir unes pautes/requeriments bàsics descrits en aquest apartat i que el proveïdor haurà necessàriament de seguir:

- **Model de producció del servei:**

El proveïdor haurà de descriure el model de producció proposat pel servei, descrivint en tot moment com es resoldran els següents punts imprescindibles:

- Punt d'entrada de l'activitat: Descripció dels mitjans (email, telèfons, web, etc) que el proveïdor posa a disposició de l'HCB per la captació de les incidències, essent a partir d'aquest punt cap a on es canalitzi la seva resolució. Les persones potencials que reporten aquestes incidències (personal de sistemes, gestors de projecte, coordinació d'infermeria, coordinació de tècnics de laboratori, etc) disposaran d'aquests mitjans per posar-se en contacte amb el proveïdor.
- Gestió / Escalat de les incidències: El proveïdor descriurà els diferents nivells d'escalat de les incidències rebudes i com es

produirà la interacció entre els mateixos con tal d'aconseguir una circulació i resolució ràpida de la problemàtica plantejada.

- Suport virtual / presencial: El proveïdor haurà de descriure al model de producció quines funcions estaran suportades remotament i les que ho estaran presencialment. L'HCB posarà a disposició del proveïdor adjudicatari connexió VPN i accés a tots els servidors que hagi de mantenir, no obstant la presència física dels tècnics del proveïdor sota les circumstàncies que descrigui el model de producció és possible e inclús convenient per una correcta interacció amb els usuaris i una adequada transferència del coneixement.

- **Model de Govern pel seguiment del servei:**

El proveïdor haurà de descriure com es realitzarà el seguiment de la qualitat del servei i com realitzarà el seguiment del compliment de l'Acord de Nivell de Servei mínim establert en aquest plec. Així mateix, proposarà les reunions de seguiment que consideri oportunes amb l'HCB per tal de comentar el desenvolupament del servei i els fets més significatius del període analitzat.

3.- ABAST DEL SERVEI

Com s'ha explicat a l'apartat anterior, l'HCB persegueix amb aquest expedient la contractació d'un *partner* tecnològic que pugui donar un servei de manteniment integral a tots els elements del sistema MySirius.

En l'actualitat, el sistema es troba instal·lat sobre el sistema de virtualització propi de l'Hospital, quedant doncs explícitament fora de l'àmbit del manteniment a contractar per mitjà d'aquest concurs qualsevol element Maquinari o de Programari base utilitzat per aquesta plataforma de virtualització. El proveïdor adjudicatari sí que haurà de implicar-se activament en la resolució de qualsevol problema d'incompatibilitat que pugui sorgir entre els elements objecte del seu manteniment i els sistemes d'informació o infraestructura tecnològica pròpia de l'HCB.

L'abast del servei haurà de cobrir:

- *Programari*: A l'àmbit del concurs hauran d'incloure l'aplicatiu principal, anomenat genèricament MySirius, a través del que es gestiona els diferents elements del sistema (Registradors, Gateways, Mòduls d'Alarma i Mòdems) i que emmagatzema totes les dades de les mesures, així com la gestió de les alarmes.

El proveïdor haurà d'assegurar en tot moment l'actualització a la última versió els elements de programari, estant inclòs dintre del manteniment la realització d'aquesta actualització. En cas que l'HCB ho considerés necessari, el proveïdor hauria de fer addicionalment les accions formatives sobre les noves versions.

- *Medició*: El sistema MySirius a mantenir es compona dels següents elements de medició i de transmissió de les mesures i alarmes:

- *Número de Registradors SPY RF® U2: 29*
- *Número de Registradors SPY RF® U1: 263*
- *Número de Registradors SPY RF® TH: 5*
- *Número de Registradors SPY RF® N1:2*
- *Número de Registradors Nano SPY T1: 5*
- *Número de Registradors LoRa® SPY U: 14*
- *Número de Registradors LoRa® SPY TH1: 24*
- *Número de Registradors LoRa® SPY T3: 12*
- *Número de Registradors LoRa® SPY T2: 208*
- *Número de Receptors SPY RF® ModeM: 44*
- *Número de Receptors Nano SPY LINK: 47*
- *Número de Receptors Gateway LoRa® SPY: 39*
- *Plataforma Esendex per l'enviament d'alarmes per SMS*
- *Sondes de medicació: 620 sondes*

Respecte a les sondes de mesura el manteniment haurà de contemplar el calibratge i el lliurament dels certificats corresponents de totes les sondes amb una periodicitat anual, exceptuant 18 d'elles, que per estar subjectes a normatives de qualitat particulars hauran calibrar cada 6 mesos. Aquest calibratge s'haurà de portar a terme amb sondes patró calibrades i certificades per ENAC. Una còpia dels certificats de calibratge d'aquestes sondes-patró també s'hauran de lliurar a l'HCB i ésser incorporats al sistema pel proveïdor per tal de mantenir un registre actualitzat i al dia de les calibracions fetes i les dates de caducitat de les mateixes. El manteniment també inclourà el canvi de bateries pels emissors així com les pròpies bateries.

Respecte el nivell de servei esperat en el tractament de les incidències reportades des de l'HCB, el temps de resposta màxim per les incidències seria de 2h, essent l'horari de cobertura mínim de recepció d'aquestes incidències serà: L-J (no festius) 8:00 a 17:00; V: 8:00 a 14:00. Respecte la intervenció dels tècnics del proveïdor a les instal·lacions de l'HCB, tant la mà d'obra com els desplaçaments estan inclosos en el preu d'aquest concurs, no així, les peces de recanvi que no estan incloses a excepció de les bateries anteriorment mencionades.

- *Facturació de Serveis i sancions per incompliment del nivell de servei establert*

El proveïdor presentarà com a oferta a aquest concurs un import pel global dels serveis inclosos en l'abast. La facturació es produirà semestralment.

Respecte al no compliment d'un o diversos dels acords establerts per als diferents elements aquí descrits, l'HCB pot exigir fins a un 10% de penalització en l'import total de la factura del període corresponent. L'import de la penalització l'ha d'establir l'HCB amb els límits mencionats i comunicat al proveïdor per procedir a la correcció de la factura. En cas de que reiteradament s'incompleixin aquests acords (3 o més incompliments en el període d'un any), l'HCB es reservarà la potestat de rescindir aquest contracte. També, seria causa de rescissió el fet que l'HCB decidís deixar d'utilitzar el sistema MySirius descrit en aquest plec a les seves instal·lacions.

4.- SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

Les normes aquí descrites són d'obligat compliment per l'adjudicatari del concurs en relació amb la Seguretat de les dades accedits durant la prestació del servei:

- L'adjudicatari formalitzarà per contracte o acord escrit amb l'HCB el compromís al respecte de la confidencialitat i la integritat de les dades i recursos que es tractin en la prestació del servei o posi l'HCB a la seva disposició.
- Salvaguardar les contrasenyes d'accés.
- Guardar el secret professional en relació a la informació accedida durant les activitats desenvolupades en el present concurs.
- No realitzar activitats que puguin ser considerades il·legals o que infringeixin els drets de l'empresa o de tercers
- Les aplicacions o eines informàtiques propietat de l'HCB i utilitzades per al compliment de la prestació del servei, només s'utilitzaran per complir la funció assignada. En cap cas es destinaran a assumptes personals o finalitats no relacionades amb els serveis prestats a l'HCB.
- Tota informació facilitada per l'HCB, derivada de la realització del treball, així com la utilitzada per poder realitzar aquest treball, és titularitat de l'HCB i està classificada com a confidencial. Està estrictament prohibida la seva utilització amb fins no relacionats directament amb la finalitat de la prestació del servei.
- No es permet la còpia de dades de clients, proveïdors, pacients, etc a suports informàtics (disquets, CD, DVD, Memòries USB, etc) sense el consentiment previ i exprés de l'HCB.
- La informació que s'hagi classificat com Reservada o restringit i que es distribueixi per mitjà de l'enviament de suports informàtics (disquets, CD, DVD, Memòries USB, etc), així com la seva transmissió a través de xarxes públiques, ha d'estar xifrada.
- Els documents impresos, impressions de pantalla, etc. que continguin dades de caràcter personal (nom, adreces, telèfons, NIF, CIF) de clients, proveïdors, pacients, etc. Han de ser destruïts físicament i sense que hi hagi possibilitat de reconstrucció, un cop hagin complert la finalitat per la qual han estat creats.

Són d'obligat compliment, sota pena de rescissió de contracte per part de l'HCB, les directrius de seguretat aquí marcades. L'HCB es reserva la capacitat d'iniciar accions legals davant d'incompliment de les mateixes pels perjudicis que es poguessin derivar.

5.- MODEL DE L'OFERTA

Els proveïdors que decideixin presentar ofertes a aquest concurs i per tal de facilitar la seva avaluació, d'ajustar el contingut tècnic d'aquesta al màxim possible al format que es descriu a continuació:

1. Resum executiu de la solució oferta, resumint els punts més significatius de la proposta del servei i les prestacions addicionals ofertes (podent aquestes ser considerades o no per l'HCB).
2. Descripció del Model de Servei
3. Abast del Servei
4. Metodologia i Pla de Qualitat. Indicadors.
 - Certificacions de qualitat rellevants (ISO, ITIL, etc)
5. Recursos Humans i Tècnics.
 - Personal implicat en el servei.
 - Descripció de Perfils i Rols.
 - Medis tècnics del proveïdor a la disposició del personal del servei.

Barcelona,

Santiago Salvat Blanco
Cap Econòmic-Administratiu de la
Direcció de Sistemes d'Informació