



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT
DEL PROGRAMARI ASHOINDEX, PER
AL CONSORCI SANITARI DE L'ALT
PENEDÈS I GARRAF.**

Expedient CSAPG PN 2025/08

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DEL PROGRAMARI ASHOINDEX, EN EL CONSORCI SANITARI DE L'ALT Penedès I GARRAF.

1.- OBJECTE

Aquest procediment de licitació té per objecte contractar el servei de manteniment i suport del programari ASHOINDEX de codificació d'episodis assistencials, al Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf (CSAPG).

Mitjançant la present licitació, s'actualitzaran les condicions de manteniment i suport que regularan la contractació d'aquest servei.

2.- ABAST

El servei requerit contempla tant el manteniment del programari ASHOINDEX, com l'assistència tècnica necessària per garantir el correcte funcionament de la plataforma.

En l'apartat següent es detalla la cobertura del manteniment, i el model de servei que ha de regular l'assistència tècnica en funció de la prioritat del problema que s'hagi reportat al centre de suport.

3.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Manteniment del software

El licitador haurà de corregir qualsevol defecte de producte (manteniment correctiu) que sigui detectat pels professionals del CSAPG que en faran ús del programari ASHOINDEX, i que serà notificat pels canals definits.

També serà responsabilitat del licitador el manteniment preventiu, correctiu i evolutiu d'aquest programari, per tal d'avançar-se en la resolució d'incidències, adaptar la plataforma als nous entorns tecnològics, i incorporar les millores funcionals que hi puguin traslladar els usuaris a efectes de mantenir el funcionament normal del software d'acord amb canvis necessaris derivats de les actualitzacions de normatives de codificació i requeriments del CatSalut en aquest àmbit.

Les noves versions de les aplicacions, o aquelles que reemplaçin a les incloses en l'objecte d'aquest contracte que apareguin durant el període de manteniment, estaran a disposició de l'Hospital en el moment en que apareguin en el mercat i sense cap cost addicional.

En qualsevol cas s'ha de garantir el manteniment de les funcionalitats de les anteriors aplicacions o versions, s'aportarà prèviament informació detallada de les noves funcionalitats del programari i es realitzaran les accions formatives necessàries per al seu ús pel personal encarregat de la documentació clínica de l'Hospital.

Nous requeriments funcionals

Com a part del manteniment evolutiu de la plataforma, el licitador haurà de donar resposta al següents requeriments funcionals, que hauran d'estar desplegats en una nova versió durant el 1er trimestres del contracte.

A continuació es detallen aquests requeriments de caràcter obligatori:

- En el llistat que s'extreu en Excel des de l'editor d'episodis, han de sortir els diagnòstics i procediments codificats de cadascuna de les altes que és mostrin en l'extracció
- Cal poder fer grups de favorits interns agrupats amb diagnòstic i procediments.
- Cal afegir la validació dels diagnòstics i procediments incompatibles amb el sexe del pacient.
- Cal habilitar la opció de cerca simultània de varis diagnòstics o procediments.
- Cal afegir la hora d'ingrés i la d'alta en la informació dels episodis
- Des de l'editor d'episodis s'han de poder endreçar les etiquetes per color, les notes per nota.
- Si hi ha notes afegides, el cercador ha de permetre poder buscar pel text escrit per l'usuari i que es puguin mostrar en la presentació de resultats.

Assistència tècnica

Durant el període de manteniment vigent, el nivell de servei exigít estarà basat en els temps de resolució d'una incidència.

Les incidències detectades en l'ús de les aplicacions seran comunicades a través del mecanisme que es determini, tant correu electrònic o telèfon, com a través del software de gestió d'incidències posat a disposició del CSAPG per l'empresa licitadora.

La tipificació de la incidència es realitza en base a l'impacte, i es classifica segon la gravetat:

- **Lleu:** No interromp la prestació normal del servei
- **Greu:** Interromp o degrada la prestació normal del servei però té una alternativa de funcionament; i amb afectació a un número reduït d'usuaris.
- **Crític:** Interromp o degrada la prestació del servei sense alternativa de funcionament.

En base a aquesta tipificació s'estableixen els nivells de servei (ANS):

Manteniment correctiu		
Tipologia	Temps màxim d'atenció	Temps màxim resolució
Lleu	Inferior a 8h	Inferior a 72h
Greu	Inferior a 4h	Inferior a 48h
Crítica	Inferior a 2h	Inferior a 24h

Accés remot

Per tal de donar el suport i manteniment descrit anteriorment, el personal tècnic del CSAPG facilitarà als tècnics assignats pel licitador, de les eines i claus d'accés necessàries per establir una connexió remota en cas que sigui necessari.

L'accés remot inclourà la possibilitat de poder accedir directament a l'estació de treball afectada per la incidència, així com l'accés a servidors d'aplicació i base de dades, per tal que els tècnics del licitador puguin donar el suport que sigui necessari en la resolució de peticions o incidències notificades pel personal autoritzat del CSAPG.

4.- VIGÈNCIA DEL CONTRACTE

Aquest contracte tindrà una vigència de dos (2) anys, amb possibilitat de pròrroga anual per a un màxim de tres (3) anys més.

La data d'inici del contracte serà el proper 01 de gener de 2026.

5.- ABONAMENT DEL PREU

Els pagaments seran abonats pel CSAPG d'acord amb l'estipulat al Plec de Clàusules Administratives del contracte. Pel que fa a terminis de pagament les parts es regiran per les disposicions vigents en matèria de contractació pública. El pagament es processarà pel CSAPG una vegada verificada la realització total o parcial dels treballs mitjançant acta de conformitat per part del representant autoritzat del CSAPG, prèvia presentació de la corresponent factura segons unitats d'alta hospitalària efectivament codificades. L'empresa s'adaptarà a les modificacions que l'òrgan de contractació li notifiqués que tinguessin relació amb el procediment de facturació.

Serà causa de resolució del contracte, a judici de l'òrgan contractant, l'incompliment de qualsevol de les condicions establertes amb caràcter preceptiu en aquest acord, incloent-hi reiterades deficiències en els serveis concertats.

6.- CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE DADES PERSONALS

El tractament de dades de salut i documents clínics per part de l'empresa adjudicatària pel licitador ha de sotmetre's, en primer lloc, a les disposicions de la legislació vigent i, especialment a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i al Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, i a les instruccions del SCS en aquesta matèria. En cap cas, el contractista aplicarà o utilitzarà les dades amb una finalitat que no sigui l'acordada ni els comunicarà, ni tan sols per la seva conservació, a altres persones.

Als efectes de l'establert als articles 28 a 33 de la Llei Orgànica 3/2018, l'adjudicatari haurà de subscriure amb el CSAPG un contracte d'encarregat del tractament de dades personals.

L'empresa contractista no podrà utilitzar ni proporcionar a tercers, cap dada sobre els treballs contractats. Així mateix, haurà d'observar reserva absoluta de la informació obtinguda en el desenvolupament de les tasques encomanades. En tot cas, serà responsable dels danys i perjudicis que es derivin de l'incompliment d'aquesta obligació.

El CSAPG podrà verificar en qualsevol moment el compliment per part de l'adjudicatària de les obligacions assumides en el present acord, i si el tractament de dades de caràcter personal s'adapta, estrictament, a la normativa de protecció de dades personals.