

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE MANTENIMENT I SUPORT DEL SISTEMA INFORMÀTIC
D'ANATOMIA PATOLÒGICA I HEMATOPATOLOGIA ANAPATH DEL
CENTRE DIAGNÒSTIC BIOMÈDIC (HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA)**

EXP: 2025-135

1.- OBJECTE DEL CONTRATE:

L'HOSPITAL CLÍNIC DE BARCELONA (**HCB**) i en concret els seus laboratoris englobats dintre del CENTRE DE DIAGNÒSTIC BIOMÈDIC (**CDB**) té per objecte la contractació del servei de manteniment de totes les llicències del sistema ANAPATH (**Anapath**) desenvolupat i implantat per l'empresa VITRO, S.A. Aquest sistema dóna suport a la totalitat dels processos del Servei d'Anatomia Patològica de l'HCB incloent la secció d'Hematopatologia (**Serv-AP**).

La voluntat del CDB és la contractació d'una proveïdora de serveis que sigui la responsable del correcte funcionament de l'aplicació, de les seves integracions tant amb altres sistemes (SAP, SERVOLAB, etc) com amb els analitzadors i instruments i, addicionalment, la mantingui actualitzada a les últimes versions del producte i respongui davant de les incidències que puguin sorgir en el sistema durant la seva operativa.

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

2.- OBJECTIUS DEL CONTRACTE I MODEL DEL SERVEI

Els objectius fonamentals que el CDB vol aconseguir amb aquest servei són els següents:

- a. **Garantir la qualitat del servei.** El CDB té com objectiu que l'adjudicatària tingui la capacitat i coneixement necessari per alinear la qualitat del servei proporcionat amb els objectius de qualitat que esperen els usuaris d'un servei tan crític com el que es licita.
- b. **Aconseguir millores en els procediments operatius del servei de manteniment.** Aquesta etapa ha de marcar uns mètodes de treball ordenats i documentats, i per uns mètodes d'escalat d'incidències clar i operatiu.
- c. **Garantir la transferència de coneixement.** En tot moment s'ha de garantir que les intervencions sobre el sistema i els canvis de versió estiguin documentats per l'adjudicatària i siguin transmesos al personal de l'HCB.

A l'oferta, la licitadora haurà de descriure com acomplirà aquets objectius amb el servei ofert.

2.1.1 Pautes per a la proposta del Model de Servei

La licitadora haurà de proposar un model de funcionament operatiu del servei ofert a tots els seus àmbits. Aquest model, però, haurà de complir unes pautes bàsiques / requeriments descrits en aquest apartat i que, en cas de resultar adjudicatària, haurà **necessàriament** de seguir:

- **Model de relació amb el CDB i l'HCB:**

El servei de manteniment ofert s'engloba dintre d'una estructura organitzativa complexa com és la de l'HCB. Així mateix, l'HCB té un model organitzatiu basat en Instituts i Centres. Cada Institut és una gran unitat pel diagnòstic i tractament de grups homogenis de pacients, tenint cadascuna d'aquestes unitats un alt grau d'independència de gestió. En el cas dels Centres són grans unitats dedicades al diagnòstic i, concretament en el cas del CDB, a les anàlisis clíniques en el seu sentit més ampli, conservant la mateixa idea d'independència de gestió que conceptualitzen els Instituts.

Addicionalment a l'estructura basada en Instituts i Centres, existeixen una sèrie de Direccions Comunes que formen els òrgans de govern de l'HCB i s'encarreguen del lideratge de les funcions transversals de la institució. Aquest és el cas de la Direcció de Sistemes d'Informació.

El model de manteniment passa per la interacció i coordinació de tasques amb els següents equips:

- *Coordinació de Sistemes d'Informació del CDB (CSI-CDB):* Aquest equip de persones dintre de l'estructura del CDB s'encarrega al seu horari de servei (Dilluns - Divendres en horari d'oficina) de mantenir funcionalment els sistemes, amb el suport de les proveïdores actuals del servei, rebre incidències i escalar-les si les poden resoldre, així com del desenvolupament i coordinació dels nous projectes informàtics del CDB.

Addicionalment, existeixen una sèrie d'Usuaris Mestre participants a la implantació i manteniment dels sistemes d'informació, que presten suport funcional en el desenvolupament de les activitats d'aquest equip.

- *Sistemes d'Informació de l'HCB (SI-HC):* A efectes exclusius del servei que ens ocupa, Anapath es troba dintre del centre de procés de dades del propi HCB, integrant en el sistema de virtualització de l'Hospital basat en tecnologia VMware. Aquest

departament recull també incidències, manté els servidors i vetlla per la seguretat física i lògica de les dades de l'HCB.

- **Model de producció del servei:**

La licitadora 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: En qualsevol model el punt de captació de les incidències haurà d'estar clarament identificat i informat, essent a partir d'aquest punt cap a on es canalitzi la seva resolució. Les persones potencials que reporten aquestes incidències (CSI-CDB, SI-HC o Usuaris mestre) tindran coneixement del mètode escollit (email, telèfon, aplicació Web, etc) i serà obligació de l'empresa adjudicatària informar de qualsevol canvi en aquest sentit amb temps.
- Gestió / Escalat de les incidències: La licitadora descriurà els diferents nivells d'escalat de les incidències rebudes. També descriurà com el coneixement aplicat en la resolució de la incidència serà transferit a l'equip de l'HCB.
- Suport virtual / presencial: La licitadora haurà de descriure al model de producció quines funcions estaran suportades remotament i les que ho estaran presencialment, sense que la presència física impliqui un increment del cost sobre el preu establert en aquest plec. L'HCB posarà a disposició de l'adjudicatària connexió VPN i accés a tots els servidors que hagi de mantenir.

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

La licitadora 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 a cada apartat d'aquest plec. Aquest model descriurà també en cas d'incidències repetitives en un mateix àmbit funcional o tècnic, com proactivament es proposaran i implementaran mesures per evitar la seva repetició (accions formatives, *work-arounds*, etc).

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 i suport integral que aportí valor afegit i compromís en el compliment dels acords de qualitat.

El servei que es vol contractar engloba el manteniment i suport en tots els següents elements:

- Totes les llicències del sistema Anapath instal·lades a l'HCB inclouen els productes relacionats amb Anapath com els mòduls d'integració basats en Mirth. El servei ha d'incloure l'actualització i suport d'aquestes llicències instal·lades.
- Totes les interfícies entre Anapath i els diferents sistemes (HIS, LIS, Sistemes de Digitalització, etc) sigui quin sigui el mètode d'integració implementat per cadascuna d'elles. El servei inclourà la resolució d'incidències en aquestes integracions a la part Anapath de la connexió. Addicionalment inclourà qualsevol canvi que s'hagi d'implementar a la integració producte d'un canvi funcional o de versió a Anapath.
- Totes les interfícies entre Anapath i els analitzadors, equips i instruments connectats al sistema.
- Qualsevol mal funcionament o rendiment deficient de la Base de Dades degut exclusivament a l'aplicació Anapath.

Queden explícitament fora de l'abast del servei els següents elements:

- Les Estacions de Treball i qualsevol programari instal·lat en ells.
- Altra infraestructura de base com pot ser impressores, impressores etiquetadores, lectors de codis de barres, etc
- Infraestructura dels servidors, incloent el maquinari (sistema virtualitzat) i el Sistema Operatiu.

No obstant, davant de problemàtiques en aquests elements, el proveïdor haurà de col·laborar en la cerca de solucions treballant conjuntament amb CSI-CDB i SI-HC.

Resolució d'Incidències i Serveis de Suport

L'objecte del servei de manteniment correctiu del sistema és la de cobrir qualsevol mal funcionament o defecte de l'aplicació, atribuïble a la normal operativa diària del mateix per part del personal usuari. Els processos assistencials que es sustenten en el sistema són uns

processos crítics dintre de l'àmbit de l'HCB, així doncs, el nivell de servei esperat per la resolució d'incidències ha d'estar en consonància amb aquesta criticitat.

L'adjudicatària posarà tots els mitjans que cregui oportuns per resoldre aquestes incidències, com poden ser accés remot, escalat a la seva xarxa d'experts, desplaçaments al Serv-AP en cas de que ho consideri necessari sense que en cap cas suposin un sobre cost per l'HCB.

Les incidències es podran reportar al proveïdor en règim de 8x5 (en horari de 9:00 h a 17:00 h) i el temps de resposta dintre d'aquest horari haurà de ser d'un màxim de dues (2) hores.

Els serveis inclosos dintre d'aquest contractes són:

- Servei de *call-center* i plataforma de *ticketing* o qualsevol altre mètode de contacte que el proveïdor determini pel reporting de les incidències.
- Resolució de dubtes.
- Identificació del problema i restabliment del Servei
- Resolució de problemes d'integració

Actualització de versions, pegats i actualitzacions

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de que Anapath estigui sempre actualitzat conforme a les versions, pegats i actualitzacions que alliberi o que siguin puntualment necessaris per la resolució d'incidències. Així serà l'encarregada de realitzar la instal·lació d'aquests elements a Anapath. L'HCB posarà a disposició del proveïdor un entorn de proves adequat perquè es faci una validació d'aquests elements prèvia a la seva instal·lació.

Manteniment evolutiu

La contractació que es porta a terme amb aquest expedient inclourà un paquet anual de 50 hores per realitzar tasques de manteniment evolutiu sobre el sistema. Aquestes tasques hauran de ser estimades i informades per escrit de l'esforç que comporten als responsables que l'HC disegni per tenir la seva aprovació. Aquestes tasques poden incloure, entre d'altres:

- Modificacions de qualsevol aspecte de la configuració d'Anapath com a conseqüència de la implementació de noves funcionalitats.
- Reforç de formació que no siguin conseqüència de l'actualització del sistema o de l'aplicació de noves versions o pegats.

- Consultes directes a la Base de Dades que no siguin conseqüència de la implementació d'un *work-around* per la resolució d'un problema a l'aplicació.
- Proves i accions diverses per posar les noves funcionalitats en productiu

Aquest paquet d'hores no es consumirà en cap cas en:

- Restablir mal funcionaments del sistema i/o implementar *work-arounds* conseqüència de problemes del sistema
- Tasques pendents de la implantació, àmbit descrit a l'expedient (Exp. 2021-190)
- Tasques de qualsevol tipus executades i NO aprovades prèviament pels responsables que l'HC designi

En cas de que en el període d'un any el contingent de 50 hores no es vegi totalment consumit, les hores restants seran acumulades al contingent de l'any següent, fins a la finalització d'aquest contracte, quan les hores restants ja no generaran cap obligació.

4.- FACTURACIÓ DE SERVEIS I SANCIONS PER INCOMPLIMENT DEL NIVELL DE SERVEI ESTABLERT

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

Respecte al no compliment d'un o diversos dels acords establerts per als diferents elements aquí descrits, l'HCB podria 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 i comunicar a la proveïdora per procedir a la correcció de la factura. El reiterat incompliment d'un o més acords serà causa de rescissió anticipada del contracte.

5.- SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES

L'empresa adjudicatària s'ha de responsabilitzar del compliment de les mesures en seguretat que, d'acord amb el Reial Decret 311/2022 de 3 de maig pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguridad (ENS), ha establert l'HCB relacionades amb els equips i/o serveis objecte del contacte. Per acreditar aquest compliment l'adjudicatari ha de presentar la documentació indicada a l'annex I del PPT "Seguretat TI i OT". El

serveis corresponents requeriran aquesta documentació a l'empresa que hagi presentat la millor oferta en el tràmit de requeriment establert a l'article 150.2 de la LCSP. En cas de no complimentar adequadament el requeriment, o no complir amb els requeriments sol·licitats, s'aplicarà l'establert en el mateix article 150.2.

5.- MODEL DE L'OFERTA

La licitadora, per tal de facilitar la seva avaluació, haurà d'ajustar el contingut tècnic de la seva oferta 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
2. Descripció del Model de Servei
3. Abast del Servei
4. Metodologia i Pla de Qualitat.

David Vidal Fernández

Direcció de Sistemes d'Informació (DSI)
Hospital Clínic de Barcelona

ANNEX I

Seguretat TI i OT