



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA SYNAPSE PACS, 3D, ORACLE INSTAL·LAT AL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

EXPEDIENT CSI2025111

(IMP-SC-006-)

Índex

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. ABAST DEL SERVEI	3
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI TÈCNIC.....	4
3.1. MANTENIMENT PREVENTIU.....	4
3.2. MANTENIMENT CORRECTIU	4
4. DETALL DEL SERVEI	4
4.1. ACORDS A NIVELL DE SERVEI (SLA)	6
5. TERMINI DEL SERVEI.....	6

1. INTRODUCCIÓ

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de manteniment del sistema SYNAPSE PACS, 3D, ORACLE instal·lat al Consorci Sanitari Integral (CSI), per un termini de 12 mesos a partir de la data de formalització del contracte, finalitzant en tot cas a 31/12/2026, amb una pròrroga d'1 any.

2. ABAST DEL SERVEI

La plataforma objecte de la present licitació és :

SERVIDOR	COMENTARI
SYN7DB	Base de datos de Synapse PACS (Oracle)
SYN7HIIS	Motor de integraciones Synapse PACS
SYN7ENG1,...,SYN7ENG4	Aplicativo web Synapse PACS
SYN7DCM1, SYN7DCM2	Nodos DICOM de Synapse PACS
LHPROXYPACS DICOM	Proxy L'Hospitalet
DMPROXYPACS DICOM	Proxy Dos de Mayo
PROXYPACSENG	Balanceador de Engines web
PROXYPACSDCM	Balanceador de nodos DICOM
SYN3DV68	Synapse 3D versión 6.8
SYN7LLEIDA	Synapse PACS Standalone Lleida
INTHC3	Motor de integraciones publicación HC3

Els sistemes d'informació radiològics permeten capturar, gestionar i emmagatzemar els estudis radiològics als centres del CSI, donant suport al servei diagnòstic per imatge, seguint un model integrat i unificat.

El servei de manteniment del sistemes de SYNAPSE inclou:

- Llicenciament anual Synapse PACS 7.4.200 i Oracle 19c.
- Llicenciament anual Synapse 3D v6.8
- Manteniment preventiu i correctiu sobre la plataforma desplegada
- Subministrament e instal·lació d'actualitzacions sobre les versions instal·lades (Updates)
- Accés a noves versions (Upgrades)

El licitador haurà d'indicar el personal assignat i una descripció dels recursos humans i tècnics necessaris per l'acompliment dels serveis objecte d'aquest contracte, i haurà d'incloure els següents elements

- Identificació del personal tècnic: Especificar el nom, la titulació i l'experiència del personal tècnic que participarà en el contracte. Això inclou tant el personal integrat en l'empresa com el personal extern.
- Funcions i responsabilitats: Descriure les funcions i responsabilitats de cada membre del personal tècnic. Això inclou les tasques específiques que realitzaran i com contribuïran al control de qualitat del projecte
- Acreditació de la solvència tècnica: Proporcionar documents que acreditin la solvència tècnica del personal tècnic. Això pot incloure certificats de titulació, experiència prèvia en projectes similars i altres documents rellevants.
- Certificat professional SYNAPSE emès pel fabricant de la solució FUJIFLM, sobre la capacitat del personal tècnic.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI TÈCNIC

3.1. MANTENIMENT PREVENTIU

El manteniment preventiu té per objecte verificar de forma proactiva el correcte funcionament de la plataforma, amb l'objectiu d'identificar possibles incidències i executar les accions necessàries per a prevenir fallades o interrupcions en el servei.

El licitador haurà de presentar un detall de les accions y planificació de les activitats a realitzar, entre d'altres:

- Verificació de l'espai lliure en els servidors.
- Extracció, revisió i anàlisi dels registres del sistema.
- Monitorització del consum de recursos.
- Execució de proves de rendiment i comprovació de l'estat operatiu del servei en SWAT.

El licitador elaborarà un informe tècnic amb el resultat d'aquestes activitats.

3.2. MANTENIMENT CORRECTIU

Es consideren tasques de manteniment correctiu aquelles orientades a garantir la continuïtat operativa del servei i la resolució d'incidències imprevistes.

4. DETALL DEL SERVEI

El licitador haurà de detallar el procediment per a la actualització de la solució, diferenciant les actualitzacions menors de tipus Update, com de les alliberacions de noves versions majors de tipus Upgrade. La planificació i instal·lació d'aquestes actualitzacions es realitzaran en coordinació amb el CSI, amb l'objectiu de minimitzar qualsevol impacte en l'operativa habitual del servei.

El licitador ha d'oferir un únic contacte per totes les circumstàncies que puguin sorgir durant la vigència del contracte de manteniment.

El licitador haurà de proporcionar un telèfon i un correu de contracte, i haurà d'oferir un horari d'atenció tots els dies laborables, de dilluns a divendres, de 09:00 a 18:30h.

També ha de detallar una matriu dels diferents nivells de suport, en cas de que es produeixi algun problema greu.

El licitador haurà de detallar les tasques i activitats a realitzar en cadascun dels serveis identificats a l'abast del servei.

El licitador haurà d'explicitar els compromisos a assolir en la resolució dels serveis:

- Anàlisi i planificació dels evolutius
- Terminis de lliurament
- Pla de qualitat dels treballs
- Documentació a lliurar

Així mateix, el licitador haurà d'explicar el funcionament del servei:

- Procediment d'obertura de les peticions o incidències.
- Mètode de qualificació de les peticions o incidències.
- Matriu de qualificació, nivell de prioritat i temps de resposta i resolució de les incidències.
- Mètode de resolució d'una incidència.
- Indicadors de seguiment del servei (compliment de lliurament en terminis, i compliment de la qualitat)
- Procediment de revisió, proves i validació de la seva resolució.

El lloc de prestació del servei es farà d'acord les següents condicions:

- Presència física del personal del licitador a les instal·lacions del CSI quan el client així ho requereixi. Per exemple, en el cas de requeriments específics, reunions i incidències que requereixin la presència física al CSI.
- Suport no presencial a les instal·lacions del licitador, per als diferents tipus de manteniment.

Igualment, serà necessari anomenar l'equip i persones responsables del servei, amb capacitat de decisió per resoldre qualsevol situació que es produeixi. El personal assignat pel licitador es dotarà dels mitjans necessaris per a poder accedir de forma remota al sistema del CSI.

4.1. ACORDS A NIVELL DE SERVEI (SLA)

Els nivells de servei (SLA) a acomplir per a la resolució d'incidències que afecten al funcionament normal del sistema son:

- IMPACTE ALT: resposta en un màxim de 2 hores i resolució en 24 hores.
- IMPACTE MITG: resposta en un màxim de 4 hores i resolució en 72 hores.
- IMPACTE BAIX: resposta en un màxim de 8 hores i resolució en 120 hores.

5. TERMINI DEL SERVEI

El contracte tindrà una vigència de 12 mesos a partir de la data de formalització del contracte, finalitzant en tot cas a 31/12/2026, amb una pròrroga d'1 any.