

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS CORRESPONENT
AL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA CENTRICITY
CLINICAL CARE PER LA GESTIÓ DE LES UNITATS DE CRÍTICS ALS
HOSPITALS DE L'ICS.**

1. PRESCRIPCIONS TEQUQUES PARTICULARS

1.1. Objecte de la contractació dels serveis

L'objecte d'aquesta contractació consisteix en garantir el suport i manteniment del sistema de gestió de les unitats de crítics d'adults i coronaries dels hospitals, basat en la solució Centricity Clinical Care (CCC), i que es troba implantat en els hospitals de l'Institut Català de la Salut:

- Hospital Universitari Vall d'Hebron de Barcelona
- Hospital Universitari Germans Trias i Pujol de Badalona
- Hospital Verge de la Cinta de Tortosa
- Hospital Universitari Joan XXIII de Tarragona
- Hospital Universitari Doctor Josep Trueta de Girona
- Hospital Universitari Bellvitge
- Hospital Universitari Arnau de Vilanova

D'aquí en endavant ens hi referirem com a CCC i a l'Institut Català de la Salut com a ICS.

1.2. Objectius del servei

L'objectiu del servei consisteix en realitzar el manteniment de la llicència corporativa, el manteniment preventiu, correctiu i l'evolució del sistema CCC de l'ICS, incloent tots els seus serveis complementaris i solucions ja actives, segons els nivells de servei acordats per tal de garantint l'accessibilitat del programari d'UCI tant a peu de llit com a distancia per part del professionals com el servei que presta als pacients.

L'objectiu serà oferir un servei integral de manteniment, evolució i millora de les aplicacions i sistemes inclosos en el contracte dimensionant adequadament un servei que permeti donar resposta amb els nivells de qualitat requerits i els Acords de Nivell de Servei (ANS) acordats.

Els objectius específics del servei són els següents:

- Dotar a l'ICS d'un sistema de manteniment d'aplicacions de CCC per disposar d':
 - un **manteniment preventiu**: Es faran quatre auditories anuals per revisar i ajustar el funcionament, tant de programaria com maquinari, amb l'objectiu de minimitzar riscos en el sistema i poder garantir un sistema optimitzat.
 - un **manteniment correctiu** del sistema per solucionar els errors que es puguin detectar:
 - Manteniment reactiu: on s'intervindrà per solucionar una incidència comunicada pel centre
 - Manteniment proactiu: on s'activarà una eina per fer-ne monitorització i seguiment. Aquesta eina enviarà sondes al centre d'operacions remot de GE.
 - un **manteniment evolutiu**: Es garantirà l'evolució del sistema CCC aplicant els darrers pegats o versions superiors que GE alliberi.
 - un **manteniment tècnic-legal**: Es realitzaran totes les inspeccions tècnic-legals segons l'acordat per cada un dels equipament e instal·lacions segons la norma IEC-601
 - Un **suport 24x7x365**: Es donarà un suport amb una cobertura ampliada per totes aquelles incidències identificades com crítiques o urgents.

- Es **dotarà** de dos especialistes en CCC per la base instal·lada en l'ICS per facilitar un únic punt de contacte. Aquest suport prestarà els serveis temps complert dins l'horari laboral ordinari.
- Una **gestió del canvi** : Es lliuraran dos informes anuals sobre l'evolució de la solució i es facilitarà un suport especial per peticions de canvi amb la finalitat d'adaptar l'eina als requeriments del centre. Aquesta evolució es portarà a terme amb 30 jornades de serveis professionals.
- Fer servir una metodologia de treball que permeti tenir un servei de manteniment òptim i que doti al sistema de gestió de CCC d'unes altes cotes de qualitat segons els estàndards reconeguts per la gestió del manteniment dels sistemes.
- Definir uns ANS que permetin obtenir alts nivells de servei i un sistema de control i seguiment dels mateixos.
- Disposar d'una eina de gestió que sigui capaç de recollir tots els punts rellevants del servei de manteniment, obtenint una traçabilitat completa de l'estat de les sol·licituds.

El manteniment haurà de comprendre:

- Actualització de la llicència corporativa.
- La planificació, el control i el seguiment del conjunt d'activitats del projecte.
- El manteniment del sistema tant correctiu com evolutiu.
- El suport per consultes d'usuaris que, per la seva complexitat i/o especialització necessària per a la resolució el CAU ARGOS (suport de 1er nivell) no és capaç de resoldre.
- La col·laboració amb els usuaris clau del sistema en les operacions.
- La gestió de la qualitat del servei.

1.3. Descripció de la situació actual

El sistema objecte del manteniment es basa en la solució CCC. Dona suport als processos de les àrees d'atenció de cures intensives, desenvolupats en l'atenció al pacient hospitalitzat, en sistemes alternatius d'hospitalització, en la integració dels aparells mèdics relatiu a la monitorització del pacient i dels elements necessaris per la monitorització i registre de les dades clíniques.

Incorpora entre d'altres les següents funcionalitats:

- Gestió de les dades monitoritzades del pacient.
- Gestió de les dades observades del pacient.
- Gestió de la personalització de l'eina en les quatre àrees funcionals en producció, (Reanimacions o semi crítics, unitats d'adults, coronària, pediatria i nounats)
- Gestió dels entorns físics CCC de cada instal·lació, (CCC, Eines integració i missatgeria dels centres)
- Gestió del fluxos clínics i administratius dels quatre entorns clínics en relació al pacient gestionat a CCC.

Aquest paquet està integrat amb altres sistemes de l'ICS com ara:

- Sistema de gestió de pacients i catàlegs de SAP assistencial
- Sistemes de gestió de la bossa de sang amb bans de sang i teixit.
- Sistemes de gestió de la imatge custodiada als PACS ICS
- Sistema de gestió amb el sistema de nutrició i biberoneria.
- Sistema de gestió amb les diferents eines de laboratori dels diferents centres sanitaris
- Sistema de gestió d'anatomia patològica basat en el mòdul ETPAT
- Sistema de repositori global de variables RGV-Argos

S'ha de donar cobertura als 710 boxos amb monitorització continua dels hospitals de l'ICS.

1.3.1. Abast actual de la solució als hospital de l'ICS

Actualment la base instal·lada dins l'ICS i on cal garantir els diferents tipus de manteniment i ANS descrits, són els següents.

Centre	Llicències
Vall d'Hebron	242
Josep Trueta	86
Joan XXIII	80
Germans Trias i Pujol	94
Verge de la Cinta	28
Bellvitge	106
Arnau de Vilanova	74
Josep Trueta Monitorització	3
TOTAL	710

1.4.2. Infraestructura tecnològica

El sistema CCC és una solució adaptada i configurada en base a les especificacions tècniques i funcionals de l'ICS. Es manté el sistema actual.

1.4.3. Organització actual del suport

La unitat responsable de canalitzar les incidències i peticions de millora és el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU Argos).

El CAU Argos està enfocat a donar suport en l'operativa dels Sistemes SAP de gestió assistencial i econòmica i financera de l'ICS i als sistemes satèl·lit que s'hi integren, entre els que es troba CCC. També inclou entre les seves funcions facilitar informació i formació telefònica als usuaris que en requereixin.

A més, canalitza l'atenció de 2on nivell, consultes i incidències, dels sistemes corporatius no basats en SAP, gestionant la seva derivació als grups específics de resolució d'aquests àmbits.

El servei de suport del Centre d'Atenció a l'Usuari (suport de 1er nivell o Help Desk) consisteix en la recepció per diferents canals - telèfon, correu electrònic o qualsevol altre canal que s'hi pogués afegir en un futur-, registre, diagnòstic, resolució i/o, si s'escau, derivació a instàncies superiors (escalament a grups de resolució), de les incidències reportades pels usuaris.

Els actuals grups de resolució que intervenen en el procés de gestió de CCC són:

- L'equip de projecte responsable de la implantació del sistema CCC de gestió de la farmàcia hospitalària
-
- Els departaments de sistemes i electromedicina de cada centre, són responsables de:
 - Administració de tots els dispositius mèdics ubicats a les UCIs i dels equips interconnexió amb CCC (digibox)
 - Gestió de la xarxa local i llocs de treballs
- L'equip d'exploració de CCC al CPD corporatiu, responsable de:
 - Administració entorns d'aplicacions (PRE i PRO_REM)
- L'equip d'exploració de CCC local, responsable de:
 - Administració entorns d'aplicacions (PRO_LOC i MDS)

En el cas del manteniment correctiu, la intervenció dels grups de resolució és directa, ja que les especificacions de l'aplicació no canvien i es tracta de resoldre les incidències que es detecten.

1.4. Tipus de servei

El tipus de servei que haurà de dur a terme el proveïdor de la solució correspon a activitats de manteniment correctius, evolutiu i preventius.

1.5. Descripció del servei

1.5.1. Abast del projecte

Segons s'ha indicat en l'objecte de la contractació, els serveis requerits consisteixen en el manteniment del sistema CCC de l'ICS en les seves funcionalitats actuals (veure apartat 1.4 i 1.4.1 funcionalitat i base actual) i futures i el suport de 2on nivell per consultes d'usuaris.

Distingirem entre:

- **Suport bàsic:** Consultes que per la seva complexitat i/o especialització necessària per a la resolució el Centre d'Atenció a l'Usuari ARGOS (suport de 1er nivell) no és capaç de resoldre.
- **Suport avançat:** Consultes que per la seva complexitat i/o especialització necessària per a la resolució de l'equip de projecte N2 i N3 que no és capaç de resoldre o requereix suport de l'eina.
- **Manteniment correctiu:** Modificacions en el sistema per a resoldre un mal funcionament del mateix.
- **Manteniment evolutiu o adaptatiu:** Seran modificacions en el sistema per a posar noves funcionalitats a disposició de l'usuari.
- **Manteniment proactiu:** Seran accions per garantir un funcionament òptim i garantir l'optimització de l'eina.

Les peticions de manteniment tant correctiu com adaptatiu arribaran a l'equip responsable de donar aquest servei, en general, del Centre d'Atenció a l'Usuari Argos que recollirà en primer nivell tant les incidències o problemes com les peticions de millora tal i com funciona actualment.

1.5.1.1. *Activitats de Planificació, Control i Seguiment del Projecte*

Es tracta de la planificació, control i seguiment del conjunt de les activitats incloses en el servei, de manera que s'aconsegueixi la priorització correcta de les tasques, la detecció i resolució de problemes, fins i tot abans que provoquin retards en els desenvolupaments així com del subministrament d'informació detallada al Comitè de seguiment sobre l'estat del projecte.

Dins d'aquestes activitats hi haurà específicament la participació en el Comitè d'evolutius, format per els responsables funcionals dels diferents àmbits del projecte, amb l'objectiu d'aprovar i prioritzar les millores a aportar al sistema.

L'equip que proporcioni el servei de manteniment haurà de comptar amb un responsable de projecte que sigui interlocutor amb l'ICS de l'estat i desenvolupament del manteniment de forma periòdica amb la freqüència que es determini, basant-se en informes de seguiment que permetin tenir una visió clara de l'estat de les sol·licituds, acords de nivell de servei (ANS), treballs realitzats per períodes i resum de situació del període.

A més l'empresa adjudicatària haurà de gestionar i coordinar internament totes les peticions, incidències o sol·licituds entre les distintes àrees funcionals i/o recursos afectats en la resolució.

1.5.1.2. *Activitats de Manteniment Correctiu – Aspectes funcionals*

El manteniment correctiu del programari ja posat en productiu pot venir motivat per errors de programari, per un problema amb les integracions o per errors d'operació dels usuaris.

De forma genèrica, les incidències de correctiu són detectades pels usuaris durant la utilització de les eines. El CAU serà l'organisme encarregat de recollir-les, catalogar-les i derivar-les cap el grup de Manteniment de l'aplicació CCC, que les tractarà, resoldrà o gestionarà cap el proveïdor de la solució.

El manteniment correctiu del servei haurà d'incloure les següents tasques:

- Diagnosi de la incidència.
- Anàlisi funcional i tècnica de la solució.
- Aplicació de les modificacions necessàries en la correcció del codi i/o l'actualització de la parametrització existent, també totes les adaptacions, desenvolupaments i interfícies implementades amb altres sistemes, per la resolució de l'error.
- Realització de tests i proves tècniques i funcionals de les correccions realitzades.
- Revisió i creació dels les interfícies necessàries per la connectivitat amb l'equipament mèdic.
- Documentació tant de les correccions realitzades como de les proves.
- Suport in-situ per l'hospital verge de la cinta.

Les activitats derivades de correctiu han de tenir un tractament prioritari ja que són errors en el sistema que poden provocar problemes en la funcionalitat i trastorns en la correcta gestió de les tasques dels usuaris finals. En aquest sentit, la seva resolució no serà panificable de forma general i la urgència per abordar-los i resoldre'ls serà en funció de paràmetres tals com la criticitat, prioritat o urgència. En base a aquesta catalogació d'urgència es demanaran uns temps de resolució o uns altres.

1.5.1.3. **Activitats de Manteniment preventiu - evolutiu**

Com a manteniment evolutiu pels sistemes CCC, s'entenen l'optimització de l'eina en quant a la disponibilitat de l'eina, màxima satisfacció pels usuaris, assegurar les integracions amb els sistemes i aparell mèdics integrats i assessorament per la integració amb noves eines.

Per part de l'adjudicatari s'hauran de realitzar les següents activitats associades al servei de manteniment preventiu - evolutiu objecte d'aquest contracte:

- Dos manteniments preventius anuals, que inclourà:
 - Un informe amb totes les accions fetes i els seus resultats
 - Detall del grau de compliment del pla de manteniment.
 - Incidències detectades que puguin reduir el rendiment o generar una futura incidència.
 - Pla d'acció per tal d'optimitzar el servei.
- El pla de tasques del manteniment preventius, contemplaran les següents tasques:
 - Revisió del funcionament de les DB de CCC
 - Monitorització vegetatiu de les i reorganització de la DB
 - Rendiment de tots els serveis CCC
 - Revisió dels sistemes de backup de l'eina
 - Manteniment de fitxer obsolets i logs antics
 - Revisió de les connectivitat de tots el flux de CCC
 - Revisió dels clients CCC dins l'UCI
- Gestió i coordinació de les feines i interlocució amb els responsables funcionals de l'ICS per consultes que puguin sorgir.
- Planificació i dimensionament de les feines a realitzar.
- Elaboració i execució dels plans de prova necessaris per la implantació de les noves funcionalitats.
- Elaboració dels procediments i/o manuals d'usuaris per les noves funcionalitats desenvolupades.

Addicionalment a aquesta modalitat de millores descrita anteriorment, el manteniment evolutiu haurà de cobrir els següents tipus de servei:

- **Suport Planificat.** Afegint les següents tasques:
 - Preparació i formació a usuaris clau de l'ICS i del CAU.
 - Creació de guies específiques o manuals i procediments.
 - El suport a les àrees usuàries en la resolució d'incidències derivades d'una incorrecta operativa d'usuari, i que requereixen intervenció per la restauració de la informació.
 - Suports puntuals en determinats aspectes en els que els projectes de l'ICS requereixen del coneixement de l'equip de manteniment CCC.
 - Activitats de suport a les operacions de gestió de les UCIs i a la implantació de noves funcionalitats en centres amb CCC ja desplegat:

Com a una part del servei, l'adjudicatari haurà de col·laborar amb els usuaris clau del sistema en la realització d'aquelles operacions del cicle del negoci que comportin per la seva natura una exigència superior al que és habitual en l'ús dels sistemes d'informació.

Aquesta col·laboració comporta:

- Pactar prèviament quines són les operacions del negoci subjectes a suport.
- Fer el seguiment del vessant sistema d'aquestes operacions per a verificar que aquest respon segons el que se n'espera i que els resultats obtinguts són els correctes.
- Coordinar amb l'equip responsable de l'arquitectura tècnica del sistema, amb l'objectiu d'assegurar la disponibilitat dels recursos adients en els moments clau que es requereixi.

- **Activitats associades a la Gestió del Canvi**

- *Evolutiu menor o adaptatiu.*

Les sol·licituds d'evolutiu podran arribar per diverses vies (usuari final via CAU, propostes dels especialistes del servei, necessitats demandades pels responsables funcionals). En tots els casos existirà un comitè que previ acord d'ambdues parts planificarà els treballs en funció de la urgència i la capacitat.

1.5.1.4. *Activitats de suport de 2on i 3er nivell*

Actualment l'ICS compta amb un servei de CAU que dona suport i atenció a consultes relatives als sistemes de l'ICS i en particular a les qüestions dels usuaris en l'àmbit de CCC. Entre altres activitats del CAU, es recullen el suport i atenció a usuaris de 1er nivell, incloent la gestió inicial de trucades, el ticketing i direccionalment fins el servei de suport adequat en cas necessari i a la resolució de consultes funcionals al 1er nivell.

El suport a usuaris objecte del present contracte es considera que ha de cobrir el recolzament a aquelles qüestions o tasques que per no estar procedimentades no poden ser resoltes directament pel CAU en el seu 1er nivell. Aquest suport s'entén com consultes que no impliquen modificacions sobre el propi sistema a mantenir i que per la seva natura no són planificables requerint una resposta tant bon punt sigui possible.

1.5.1.5. *Servei de manteniment Tecnològic*

Com a suport a l'equip de manteniment i als processos, l'ICS compta en l'actualitat amb una oficina tecnològica. L'equip de manteniment haurà de dotar a l'ICS dels següents serveis en aquest sentit:

- Gestió d'autoritzacions i menús d'usuaris.
- Gestió de desplegaments urgents.
- Gestió del rendiment: monitorització.
- Suport a les tasques transformació de CPDs i d'infraestructures de CCC derivades dels canvis introduïts amb l'entrada en vigor del nou Model TIC

Per la naturalesa de la tipologia d'aquests serveis, en aquests casos no seran d'aplicació els ANS.

1.5.1.6. *Activitats associades a la Gestió de la Qualitat del servei*

S'inclouen totes les activitats orientades a la gestió i control de la qualitat del servei ofertat. Caldrà aportar un pla de qualitat que permeti assegurar el compliment dels requisits de qualitat establerts per al projecte, defineixi uns registres de qualitat i proposi accions de millora contínua al llarg del període de prestació del servei.

Dintre dels punts a tenir en compte com a gestió de la qualitat es troben:

- Traçabilitat de sol·licituds: gestió d'estats i dates de modificació.
- Gestió de la Documentació.
- Gestió de la Configuració del sistema.
- Gestió d'ANS.

1.5.1.7. *Activitats associades a la Gestió de la seguretat*

S'inclouen totes les activitats orientades a la gestió i control de la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, per assegurar el compliment de la normativa vigent.

1.5.1.8. Estructura de manteniment

Horari Administratiu:

- Horari Administratiu: l'horari de suport del projecte serà de 08:00 a 17:30 de dilluns a divendres.

Horari de Suport:

- Mode normal: de Dilluns a dijous de 08:00 a 17:30, y divendres de 08:00 a 14:00
- Mode estes o 24x7: de divendres a dilluns de 14:00 a 8:00 i la resta de la setmana de 17:30 a 8:00
- Monitorización: 24x7x365

1.5.1.9. Usuaris del sistema

A data 1 de gener de 2016 CCC dona servei a aproximadament uns 900 usuaris dels serveis dels diferents serveis de crítics dels hospital detallats en l'abast, i uns 10.000 usuaris potencials dels hospitals de l'ICS on actualment esta instada l'eina.

Es preveu un increment vegetatiu del nombre d'usuaris ocasionat pel desplegament de noves funcionalitats dins del pla previst amb el proveïdor i de potenciar el millor i màxim ús de la eina dins tant dels serveis de crítics de l'ICS

1.6. Condicions d'execució

1.6.1. Direcció i seguiment del contracte

Es crearà un comitè de seguiment integrat per responsables funcionals i tècnics de l'ICS, i de l'empresa adjudicatària, sense perjudici de que pugui existir un comitè de direcció de més alt nivell.

Aquest comitè de seguiment del contracte es reunirà amb una periodicitat mínima mensual per a supervisar la execució del contracte, de comprovar el compliment dels nivells de servei establerts i resoldre els eventuais conflictes que puguin sorgir.

1.6.2. Condicions bàsiques d'execució / Acord de Nivell de Servei

Els nivells mínims de servei requerits es detallen en el quadre següent:

Concepte	Paràmetres	Nivell mínim
Gestió de les incidències en garantia, manteniment i accions correctives	Temps màxim de resposta	Baixa < 2 h horari normal
		Moderada < 2 h horari normal
		Urgent < 2 h horari normal
		Crítica < 1 h horari normal
	Temps màxim de resolució pel 90% de incidències	Baixa < 15 dies laborables
		Moderada < 5 dies laborables
		Urgent < 3 dies laborables
		Crítica < 8 h
	% de incidències reobertes	< 10%

Requeriments de nivell de servei de la gestió d'actuacions correctives

Les incidències arribaran a I+D procedents del CAU Argos i es classificaran en quatre graus segons la gravetat:

Tipus d'incidències:

Les incidències es classificaran en quatre graus, segons la gravetat:

- **Crítica:** no disponibilitat d'una funció crítica del sistema, que impedeix dur a terme de forma correcta processos crítics del negoci i que no es poden posposar ni dur a terme d'una forma alternativa sense perjudicar l'operació.
- **Urgent:** no disponibilitat d'una funció que afecta a múltiples usuaris, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, encara que sigui temporalment.
- **Moderada:** no disponibilitat d'una funció que afecta a un usuari, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, ni que sigui temporalment.
- **Baixa:** qualsevol altra incidència que no encaixi en els casos anteriors.

Temps de resposta i resolució:

- **T0:** Temps màxim de resposta. Des que la incidència és comunicada al Help Desk, fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb l'usuari.
- **T1:** Temps màxim de resolució. Des que la incidència és comunicada al Help Desk fins que es resol i es tanca.

El nivell ofert per qui resulti adjudicatari del servei constituirà un Acord de Nivell de Servei (ANS), el compliment del qual es mesurarà mensualment durant tota la durada de la prestació del servei

Altres requeriments:

- Es requerirà a l'adjudicatari l'aportació de la següent documentació, en el format que es determini:
 - Inventari de requeriments
 - Anàlisi funcional
 - Disseny tècnic
 - Manuals d'usuari, tècnics i de posada en funcionament
- Serà necessari aportar una planificació detallada dels projectes, en les quals es detallarà les diferents activitats a desenvolupar per cadascuna de les fases detallades en funció de la metodologia aportada. També s'han de detallar les diferents fites pels diferents lliuraments del projecte.
- Les eines i versions de desenvolupament sobre les que es proveiran els serveis descrits seran, en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, les establertes en el seu moment pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació.
- Es valorarà de forma positiva la utilització d'una eina de gestió del servei. Es considera imprescindible que aquesta eina de gestió pugui oferir com a mínim les següents característiques:

- Estat de les sol·licituds en curs i històriques.
- Informes d'estat dels treballs i resums periòdics dels esforços dedicats per tasca.
- Repositori de documentació.
- Informes de seguiment i traçabilitat dels ANS.
- Planificació de tasques.
- Detall d'esforços per categories professionals (consultoria vs. desenvolupament)

1.6.3. Infraestructura necessària per a dur a terme el servei

Els serveis de desenvolupament objecte d'aquest plec s'hauran d'executar des dels locals de l'adjudicatari, el qual haurà de disposar de la infraestructura tècnica necessària: equips servidors per al desenvolupament, equips de sobretaula, espais necessaris, llicències de desenvolupament i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per a la realització dels treballs.

En qualsevol cas i donades les característiques del servei, existeixen tasques que seran realitzades in-situ a les instal·lacions de l'ICS, per les quals aquest dotarà a l'adjudicatari de la infraestructura tècnica necessària per la realització del servei (locals, llocs de treball, equips i mitjans de comunicació).

1.6.4. Descripció de la metodologia a utilitzar

S'ha d'indicar la metodologia que s'utilitzarà per a l'execució del conjunt de serveis objecte d'aquesta contractació.

1.6.5. Mesures de qualitat en l'execució dels contractes / Penalitzacions

L'Acord de Nivell de Servei (ANS) es mesurarà amb periodicitat mensual durant tota la durada de la prestació del servei pel comitè de seguiment del projecte. L'incompliment de l'ANS serà motiu de penalització amb els criteris establerts a l'apartat de penalitzacions d'aquest document, i la seva reiteració de la rescissió del contracte.

Penalització màxima global	Serveis	Penalització màxima per servei	Penalització màxima per indicador	Indicador ANS	Objectiu ANS	Penalitzacions
4%	Correctiu	6%	4%	Temps màxim de resolució	80% (10 dies) Baixa	1%
					80% (5 dies) Moderada	1%
					80% (48 hores) Urgent	1%
					80% (8 hores) Crítica	1%

- Pel càlcul de les penalitzacions en cas de no arribar als nivells de serveis establerts, s'utilitzarà la mitja mensual dels valors aconseguits pels indicadors.
- Les penalitzacions es calcularan com percentatge de la facturació mensual total.
- El pagament de la penalització per l'incompliment dels nivells compromesos per contracte es realitzarà amb una reducció de l'import de la següent factura.
- La no incorporació d'aquesta reducció de l'import per qualsevol causa (tramitació, incidència en terminis de facturació, etc.) no eximirà a l'adjudicatari de la seva obligació de pagament.

Com a norma general, queden excloses les penalitzacions en els indicadors quan:

- Existeixin situacions extraordinàries que portin a alteracions que desvirtuin la mitja.
- Que la raó de la desviació se degui a components que no estan sota la responsabilitat de l'adjudicatari.

L'ICS valorarà i tindrà en compte de forma positiva els compliments positius de l'adjudicatari, de forma que es podran realitzar compensacions en el cas que el grau de compliment dels ANS estigui en general per sobre del previst en períodes trimestrals. En aquest cas no s'aplicarien penalitzacions.

Les situacions extraordinàries seran avaluades i aprovades en l'àmbit del comitè de seguiment del servei.

1.6.6. Requeriments de seguretat

Objectiu

L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast per garantir l'objectiu de seguretat de la informació, que es basa en els tres principis següents:

- **La confidencialitat** de la informació, assegurant que només hi accedeixen les persones que han estat autoritzades a fer-ho
- **La integritat de la informació**, assegurant que la informació i els mètodes que la processen són exactes i complets.
- **La disponibilitat** d'aquesta informació, assegurant que els usuaris autoritzats tenen accés a aquestes dades i aplicacions quan ho necessitin.

Igualment, es compromet a prendre les mesures que preveu la normativa en vigor en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

Accés a dades personals, o de caràcter reservat

L'empresa adjudicatària es compromet a no accedir innecessàriament a aquelles dades a les quals tingui accés per raó de la tasca que té encomanada.

Sempre que calgui manipular dades es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies. Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit, electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles o la informació que se n'hagi pogut extreure.

L'accés a aquestes dades reals haurà de ser autoritzat pel responsable del fitxer o pel responsable de seguretat de l'ICS.

Col·laboració en les auditories periòdiques

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar tota la informació necessària per realitzar les auditories periòdiques que dugui a terme l'ICS, així com a aportar els coneixements i informacions que tingui a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

Mesures organitzatives

L'empresa adjudicatària informarà al comitè de seguiment de les mesures organitzatives i tècniques que ha pres per a assegurar la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació i les dades de caràcter personal propietat de l'ICS.

1.6.7. Informes de control per a la gestió del servei

Caldrà que l'adjudicatari lliuri, per cada període (mensual), un informe amb les dades següents, en el format que es defineixi i amb els continguts següents:

- Planificació de treballs, incloent:
 - Informe classificat de les incidències de manteniment ja resoltes
 - Informe classificat de les incidències de manteniment pendents
 - Temps mig de resolució de les incidències de manteniment (classificades)
- Anàlisi de desviacions del projecte
- Informe de Gestió i Control de Canvis
- Informe de Control de Riscos del projecte
- Informe de Seguiment
- Actes de reunions
- Actes d'aprovació

Pablo López García
Responsable Sistemes d'Informació
Corporatius de l'ICS
Barcelona, 4 de Desembre de 2025