



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE MANTENIMENT DEL SOFTWARE DE GESTIÓ ULISES SMART DELS MAGATZEMS DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL

EXPEDIENT CSI2025121s

Índex

1. Introducció	3
2. Abast del Servei	3
2.3. Manteniment preventiu.....	3
2.4. Manteniment reactiu	4
2.5. Formació interna.....	4
2.6. Custòdia de l'instal·lació.....	4
2.7. Subministrament de noves versions	4
2.8. Migració a nou programa	4
3. Detall del Servei	5
4. Termini del Servei	6

1. Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de manteniment del software de gestió Ulises Smart dels magatzems del Consorci Sanitari Integral (en endavant CSI) per un termini d'1 any a partir de la data d'adjudicació del contracte, finalitzant en tot cas en data 31/12/2026.

2. Abast del Servei

La contractació del servei de manteniment garantirà al CSI, l'accés al servei de suport dels diferents nivells d'instal·lacions de Software de Gestió dels magatzems basats en Rotatius Horitzontals i/o Verticals, Radiofreqüència, desenvolupats per ET Systems GSS, S.L., única empresa autoritzada a subministrar o prestar serveis relacionats amb el software Ulises.

La contractació d'aquest servei, garantirà al CSI els següents aspectes:

- Software estàndard i a mida
 - o Software instal·lat, tant per versions estàndard com per a específiques.
- Administració de Base de Dades
 - o Es tracta de proporcionar serveis en l'administració i supervisió de la base de dades.
- Homologació de productes
 - o Validació prèvia de productes per ser instal·lats en el sistema sense provocar alteracions en el funcionament. S'avaluarà si l'aplicació funciona en :
 - Noves versions de sistemes operatius.
 - Noves versions de bases de dades.
 - Nous productes de comunicacions.

La contractació d'aquest servei, garantirà al CSI totes les intervencions necessàries dels serveis següents:

- Manteniment Preventiu
- Manteniment Reactiu
- Formació interna
- Custòdia de l'instal·lació
- Subministrament de noves versions
- Migració a un nou programa

2.3. Manteniment preventiu

L'objectiu principal és la realització de les següents funcions de manteniment:

- Instal·lació i configuració de noves versions de programes.

- Proves del sistema a distància
- Administració de base de dades i xarxa a distància.

2.4. Manteniment reactiu

Davant qualsevol incidència a la instal·lació, el CSI disposarà de suport telefònic i/o correu electrònic en horari de servei de 09:00h a 18:00h.

Aquest servei ha d'assegurar la disponibilitat de l'adjudicatari per atendre les incidències de software que impedeixin continuar treballant amb l'equip.

Es defineixen els següents nivells de servei:

- Nivell 1: 4 hores dins de l'horari laboral
- Nivell 2: 24 hores dins de l'horari laboral
- Nivell 3: 48 hores dins de l'horari laboral

2.5. Formació interna

El licitador ha d'assegurar en tot moment a un mínim de 2 tècnics en plantilla amb coneixement complet i detallat del sistema.

2.6. Custodia de l'instal·lació

El licitador ha d'assegurar una còpia actualitzada a les seves instal·lacions de tots els programes, dades bàsiques i paràmetres de configuració del sistema.

2.7. Subministrament de noves versions

Sempre que el CSI tingui algun problema que se solucioni en una versió posterior o que disposi d'alguna nova funcionalitat, s'avaluarà si és necessari el canvi de versió en l'instal·lació del CSI, prèvia consulta al CSI, indicant els possibles riscos de l'actualització.

2.8. Migració a nou programa

El licitador ha d'assegurar la migració a una nova versió del programa que hagi estat adaptat a noves tecnologies de programació, bases de dades i sistemes operatius. Aquesta migració s'avaluarà i valorarà conjuntament amb el CSI.

3. Detall 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 de 09:00h a 18:00h.

També ha de detallar una matriu dels diferents nivells de suport, en cas 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 requisits 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. Termini del Servei

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