

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
SERVEIS DE MANTENIMENT DEL PROGRAMARI GENOMI (OMI-NEOS)
Exp. 2026-25

ÍNDEX

- 1. OBJECTE I NECESSITAT**
- 2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A CONTRACTAR**
- 3. SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT DE LES DADES**

1. OBJECTE I NECESSITAT

L'objecte del present plec és establir les condicions que regiran la contractació del servei de manteniment del sistema GENOMI (OMI-NEOS) per part de l'Hospital Clínic de Barcelona (d'ara endavant, HCB) mentre aquest es trobi en procés de transició cap a una nova aplicació corporativa.

Atès que el sistema GENOMI (OMI-NEOS) ha estat formalment descatalogat, no es realitzarà cap activitat de manteniment preventiu ni evolutiu sobre l'aplicació. El servei contractat es limitarà exclusivament al manteniment correctiu necessari per garantir la continuïtat operativa del sistema durant el període de transició.

Igualment, i com a conseqüència de la seva descatalogació per obsolescència tecnològica, no serà possible efectuar actualitzacions del sistema derivades de requisits de seguretat o altres necessitats que comportin una evolució tecnològica de la plataforma. En conseqüència, l'abast del servei quedarà restringit únicament a les tasques de suport i correcció d'incidències compatibles amb l'estat actual del producte.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A CONTRACTAR

L'objecte d'aquest contracte és contractar el servei de suport i manteniment del sistema GENOMI (OMI-Neos) de l'Hospital Clínic de Barcelona, que des del punt de vista operatiu funcional consistirà en:

- 1) Servei de suport a producte(*)
- 2) Servei de manteniment dels productes

(*) S'entén per *producte* a aquells mòduls propis del sistema actualment en producció i els mòduls i mecanismes destinats a la integració dels productes anteriorment citats.

2.1. Servei de suport a producte

El servei de suport de producte consistirà en un servei de suport preventiu, un servei de suport operatiu, un servei de suport funcional i un servei de gestió d'incidències, d'acord amb les especificacions tècniques que es detallen a continuació:

2.1.1 Servei de suport operatiu:

L'usuari notificarà les incidències detectades a l'adjudicatària mitjançant els canals que determini l'HCB en cada moment. Aquestes incidències es gestionaran segons les indicacions que en cada moment doni l'HCB. Finalment l'HCB realitzarà el seguiment de les incidències fins el seu tancament.

L'adjudicatària donarà el suport operatiu necessari per la resolució de les incidències i d'acord amb la naturalesa de les mateixes, podran intervenir tant

l'equip de suport, com els membres de l'equip de desenvolupament del adjudicatari.

2.1.2 Servei de gestió d'incidències:

Quan una incidència sigui reportada a l'adjudicatària o aquesta sigui detectada en realitzar una tasca de manteniment preventiu es procedirà de la següent manera:

1. Es realitzarà l'estudi de la incidència i es determinarà la seva naturalesa.
2. Si es tracta d'una incidència inherent al producte, es documentarà i s'informarà al cap de projecte de l'HCB, i es remetran les dades recollides sobre la incidència a l'equip de desenvolupament del producte, si així ho determina l'HCB. Es realitzarà el seguiment de la resolució de la incidència, i s'informarà sobre això al cap de projecte de l'HCB, o a qui l'HCB determini.
3. Si es tracta d'una incidència relacionada amb l'entorn del producte (xarxa de comunicacions o xarxa elèctrica) s'haurà de seguir els protocols que estableixi l'HCB per informar de la mateixa a tercers. Es realitzarà el seguiment de la resolució de la incidència i s'informarà al cap de projecte de l'HCB o a qui l'HCB determini.
4. Si es tracta d'una incidència pròpia de suport, es realitzarà l'acció correctiva adient, donant compliment als Acord de Nivell de Servei (ANS) que s'estableixen en l'apartat 2.2.1 d'aquest PPT.

2.2. Servei de manteniment de producte

L'objectiu del servei de manteniment del sistema GENOMI, objecte d'aquesta contractació, és garantir el seu correcte funcionament.

2.2.1. Acords de Nivell de Servei

El temps de resposta dins de l'horari de cobertura del servei de manteniment i suport del sistema GENOMI, s'ajustarà als següents acords de nivell de servei:

Servei		Descripció actuació	Temps Resposta/Resolució
Manteniment Correctiu	Molt greu	Errors que impedeixen el funcionament de l'aplicació sense disposar d'una solució alternativa.	Temps Resposta: 2 h Temps de resolució: 24 h
	Greu	Errors que degraden el funcionament de l'aplicació, quan existeix una solució alternativa de funcionament. Errors en els quals existeix compromís de temps de resposta o risc de parada imminent	Temps de resposta: 4 h Temps de resolució: 72h

	Lieu	Errors que no afecten a moduls crítics(informes, llistats) i no tenen repercusió	Temps de resposta: 8h Temps de resolució: Segons estableixi la direcció del projecte durant l'execució del contracte
--	------	--	--

2.2.2.Horari d'atenció a l'usuari

- L'horari d'atenció a l'usuari serà de dilluns a dijous de 9h a 19h.
- Horari intensiu: Divendres i períodes de **juliol i agost** de 8h a 14h

3. 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 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.

Barcelona,

David Vidal Fernández
Director de Sistemes d'Informació