

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE MANTENIMENT DE LA L·LICÈNCIA D'ÚS DEL PROGRAMARI OR2, PER A L'HOSPITAL
CLÍNIC DE BARCELONA.**

Exp. 2026-27

ÍNDEX

- 1. OBJECTE I NECESSITAT**
- 2. ABAST**
- 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT**
- 4. REQUISITS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI**

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és establir les condicions per a la contractació del servei de manteniment de la llicència d'ús del programari OR2 incloent les actualitzacions del mateix, per a l'Hospital Clínic de Barcelona (en endavant HCB) fins al 31 de desembre de 2026.

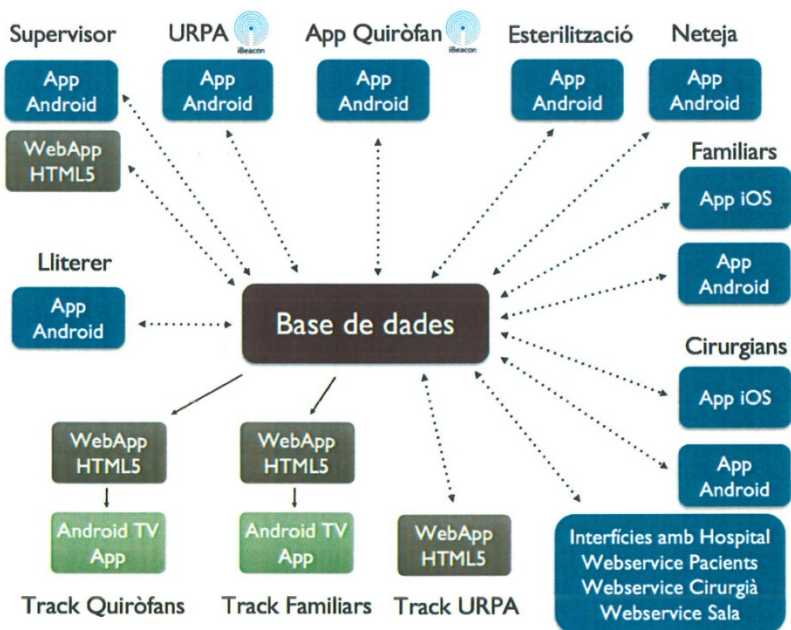
OR2 és un programari dissenyat per visualitzar el flux de pacients i generar l'automatització d'avisos al personal auxiliar de l'HCB.

2. Abast del contracte

El servei de manteniment objecte d'aquest contracte abasta tots els sistemes que l'empresa ha instal·lat o instal·li a l'Àrea Quirúrgica de l'Hospital Clínic de Barcelona.

Durant el període de manteniment s'ha de garantir que totes les apps del sistema funcionaran correctament. A més, l'adjudicatària es comprometrà a mantenir tots els dispositius actualitzats amb les darreres versions desenvolupades de cada app.

- 8 Apps Android
- 2 Apps iOS
- 4 WebApp HTML5
- 2 Android TV App
- 3 Webservices amb l'Hospital
- Un ecosistema de 19 apps que interactuen entre elles



3. Descripció del servei de manteniment

En termes generals el desenvolupament del servei serà el següent:

- El servei que prestarà l'adjudicatària es refereix a situacions i incidències que no pugui resoldre la Direcció de Sistemes de l'HCB.
- El servei prestat contemplarà tant el suport per a resolució d'incidències (preventives i correctives), així com també dubtes o consultes que puguin sorgir a la Direcció de Sistemes de l'HCB a l'hora de donar suport als usuaris.

- Tanmateix inclourà el desplegament dels recursos necessaris per efectuar les tasques corresponents a manteniments evolutius necessaris per a mantenir operativa la solució.

Les activitats preventives i correctives es desenvoluparan d'acord a aquests procediments

1.- Manteniment preventiu

- Es planificarà 1 revisió preventiva anual per a tots els equips inclosos en l'oferta.
- La revisió preventiva es coordinarà amb l'HCB, seguint el procediment acordat.
- Cada revisió preventiva serà efectuada per un equip de tècnics especialistes autoritzats.
- Les revisions preventives es realitzaran en horari laboral estàndard (de dilluns a divendres no festius de 8h a 17h).
- En finalitzar la revisió preventiva, el tècnic emplenarà l'informe de revisió detallant les accions realitzades.
- Durant la revisió es duran a terme totes les actuacions expressament recomanades pel proveïdor.

A continuació, es detallen les accions preventives previstes per als components del sistema:

- Revisió general del sistema operatiu (log analysis, event viewer, etc.).
- Inspecció i instal·lació, en cas de necessitat, de les actualitzacions pendents del sistema operatiu (security patches, service packs, etc.).
- Revisió general del correcte funcionament de l'aplicació OR2.
- Revisió del gestor de base de dades.
- Compactat i reindexat de les taules a la base de dades, en cas de necessitat.
- Revisió de la correcta connectivitat amb tots els dispositius.
- Revisió de la correcta operativitat de les interfícies de comunicació amb els sistemes d'informació externs.

2.- Manteniment correctiu

- L'adjudicatària s'obliga a prestar el servei de manteniment correctiu necessari per garantir el correcte funcionament de l'aplicació OR2.
- El servei de manteniment correctiu comprèn la realització de totes les actuacions que siguin necessàries per al correcte funcionament d'EstimTrack-OR2, sempre que no es deguin a manipulacions indegudes.
- En cap cas, l'adjudicatària mantindrà, instal·larà o configurarà programari sense les llicències i permisos deguts.
- L'adjudicatària garantirà que tot el programari que s'instal·li en els equips de l'HCB o aquell que sigui usat per implementar les seves funcions, és original, i no vulnera cap llei, dret o interès de cap tercer, en especial els referits a propietat industrial i intel·lectual, i que compta amb les corresponents llicències d'ús.
- L'oferta de manteniment correctiu inclou la reinstal·lació de programari en el cas d'anomalies en el seu funcionament.
- El SAU del HCB (servei d'Atenció a l'Usuari) constitueix la finestreta d'entrada única de tota la DSI i a nivell d'usuaris interns de l'Hospital Clínic de Barcelona.
- El SAU tindrà com a funció principal proporcionar suport de primer nivell a tots els usuaris de l'HCB, tant tècnic (TI) com funcional (SI), via eina de ticketing suportdsi.clinic.cat en format 24x7x365 i basat en els procediments definits i documentats de resolució d'incidències/atenció a peticions, i sempre en compliment dels ANS definits.
- Es realitzarà el registre, el diagnòstic i la resolució, o si s'escau l'escalat al proveïdor, de qualsevol petició, incidència, avaria, problema o consulta feta per l'usuari final, treballant en base als següents processos i funcions:
 - Service Desk.
 - Gestió d'Incidències.

- Gestió de Peticions.
- Gestió de la Configuració i Actius del Servei.
- Gestió del Coneixement.
- L'adjudicatària s'ha de comprometre a treballar sota aquest format de servei i interrelació amb totes les àrees internes de l'Hospital Clínic de Barcelona, amb la finalitat de garantir una única finestra d'entrada d'incidències, consultes i peticions i sobretot, el compliment de la resolució d'acord amb els ANS.
- Així mateix, s'ha de comprometre a documentar tots els processos i procediments requerits per l'Hospital Clínic de Barcelona.

Per a la prestació del manteniment correctiu, El proveïdor oferirà dos nivells de servei: 1r nivell - suport telefònic i 2n nivell - suport remot

1.- Suport telefònic (1r nivell)

- El servei disposarà d'un servei d'assistència remota 24h 365 dies l'any.
- La incidència serà atesa via l'eina de ticketing suportdsi.cat que ofereix l'HCB qui proporcionarà el suport de primer nivell, tant tècnic (TI) com funcional (SI). Un cop rebuda la incidència per part de l'HCB, un tècnic intentarà resoldre la incidència via telefònica i/o informàtica, connectant-se al servidor de la instal·lació i obtenint així una sessió d'emulació a través de la qual intentarà resoldre la incidència.
- Tipus d' horari::
 - Administratiu: De dilluns a divendres no festius, 8.00. a 18.00h
 - Incidències tècniques: 24 x 7 de dilluns a diumenge, 0.00h a 24.00h
- En cas de no ser possible la resolució de la incidència mitjançant aquesta via, es donarà ordre d'efectuar una acció correctiva de 2n nivell (assistència 'in-situ' i intervenció presencial).

2. Suport remot (2n nivell)

- Quan sigui necessari dur a terme una actuació remota a causa de la impossibilitat de resolució via telefònica, un tècnic es connectarà al servidor de la instal·lació i realitzarà les accions necessàries per corregir-la.
- Qualsevol acció addicional serà avaluada i en qualsevol cas serà atesa dins de l' horari establert.
- Quan sigui necessari dur a terme una actuació correctiva presencial a causa de la impossibilitat de resolució mitjançant la via remota, l'adjudicatària durà a terme una actuació 'in-situ' per a la resolució de la incidència.
- El centre ofereix un temps de resposta per presència física inferior a 24 hores en horari administratiu des del moment en què es determina la necessitat d'efectuar la intervenció de 2n nivell

3.- Ampliació Suport presencial

- El servei tindrà un suport presencial addicional extraordinari durant el període previst en aquesta oferta, amb una freqüència de 2 dies a la setmana d' acord amb la planificació i objectius fixats amb l' HCB.
- Aquest suport tindrà per objecte realitzar accions d' acompanyament per a la implantació de l' eina i garantir el seu correcte funcionament.

4.- Manteniments evolutius

- L'adjudicatària disposarà dels recursos necessaris per a donar resposta a les peticions del HCB dins del concepte de manteniment evolutiu. Aquests recursos estan estimats en 80 hores de dedicació de tècnic.

- En cap cas s' iniciaran projectes evolutius amb càrrec al saldo disponible per a l'HCB, sense una validació prèvia del responsable funcional o del responsable tècnic de l' hospital.
- A la finalització del manteniment evolutiu, o a la finalització del termini del contracte, l'adjudicatària es comprometrà a fer arribar a les persones responsables designades per l'hospital, la relació d'hores imputades per a cada desenvolupament.

4. Requisits per a la prestació del servei

Obligacions del HCB

- HCB posarà a disposició de l'adjudicatària un accés remot de banda ampla per connectar-se via VPN. Sense això el proveïdor no tindrà responsabilitat de resolució d'incidències per via remota.
- L'HCB és responsable de garantir un bon ús de la instal·lació, així com de preservar-la de canvis sense haver realitzat l' homologació corresponent. Aquest punt afecta:
- Preservació contra virus.
- Instal·lació de programes aliens al sistema en els PC-client o en el servidor mitjançant connexió via internet tot mantenint la instal·lació perquè es pugui establir una connexió en el moment que se sol·liciti.
- Revisió de la connexió de les tauletes i els Smartphone a la xarxa wifi.
- Disposar de les còpies de seguretat corresponents a les dades de la instal·lació.
- Qualsevol modificació o manipulació, directament o indirectament sobre l'aplicació o base de dades on resideixen les dades del sistema provocarà una cancel·lació de la garantia.

Obligacions Adjudicatari:

A més a més de les derivades de l'abast del servei, l'adjudicatària:

- Garantirà la completa confidencialitat en el tractament de les dades
- Confeccionarà els manuals i la documentació sobre els diferents aplicatius a l'inici del contracte, i eventualment inclourà les actualitzacions.
- Habilitarà una àrea de supervisió a un entorn web de l'adjudicatària, on la persona supervisora podrà monitoritzar l'estat del sistema.
- Entregarà als responsables de l'Àrea Quirúrgica un document detallant l'informe d'activitat.

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.

Barcelona,

David Vidal Fernández
Director de Sistemes d'informació