

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**Servei de manteniment, actualitzacions i suport del sistema FORUM per als equips
Zeiss de l'Hospital Clínic de Barcelona**

Exp. 2026-47

ÍNDEX

1. OBJECTE I NECESSITAT

L'objecte del present contracte és la **prestació del servei de manteniment, suport tècnic i actualitzacions de seguretat i rendiment del Sistema Avançat de Gestió de Dades Oftalmològiques FORUM**, implantat a l'Hospital Clínic de Barcelona en el marc de l'expedient de contractació **2022-9**, així com dels seus mòduls i components associats, incloent-hi:

- el manteniment preventiu i correctiu del programari i de la infraestructura lògica associada al sistema de gestió de dades oftalmològiques,
- el servei de suport tècnic presencial, telefònic i remot durant el període de cobertura principal,
- la monitorització remota del sistema i la gestió de les incidències tècniques que puguin afectar la disponibilitat o el rendiment del servei,
- la provisió d'actualitzacions de programari destinades a millorar la seguretat, l'estabilitat i el rendiment del sistema,
- i la cobertura dels desplaçaments necessaris del personal tècnic per a la correcta prestació del servei.

El servei objecte del contracte haurà de garantir el **nivell de servei** i el **temps de resposta** definits al Plec de Prescripcions Tècniques, assegurant la continuïtat operativa del sistema FORUM® a totes les seues de l'Hospital Clínic on estigui desplegat i integrat amb la Història Clínica Electrònica i la resta de sistemes corporatius.

El sistema FORUM® és un actiu tecnològic integrat dins l'ecosistema clínic corporatiu i, com a tal, ha de complir els requisits normatius aplicables (Esquema Nacional de Seguretat, continuïtat operativa i manteniment de sistemes TI).

La LCSP exigeix que l'objecte del contracte **respon a una necessitat real, objectivament definida i justificable** (art. 28 i 99). Amb la finalització del període de garantia, la subscripció al servei de manteniment és necessària i obligada per mantenir la funcionalitat del sistema preexistent.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A CONTRACTAR

-

El present contracte té per objecte la prestació del **servei integral de manteniment, suport tècnic, monitorització remota i actualitzacions de seguretat i rendiment** del Sistema Avançat de Gestió de Dades Oftalmològiques FORUM®, implantat a l'Hospital Clínic de Barcelona.

Aquest servei inclou la totalitat de les activitats necessàries per garantir la disponibilitat, estabilitat, seguretat i correcte funcionament del sistema FORUM® i de totes les seves funcionalitats associades, d'acord amb les condicions detallades al present Plec.

Els components de la solució de gestió de dades oftalmològiques, inclouen:

- Components de programari del sistema.
- Integracions amb sistemes clínics corporatius (HCE/EMR).
- Bases de dades i servidors associats.
- Mòduls clínics i visors diagnòstics.
- Connectivitat amb dispositius d'origen d'imatge oftalmològica.

La durada del servei serà de 3 any prorrogables fins a 2 anys addicionals

3. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Les especificacions tècniques descriuen els requisits mínims que el servei de manteniment, suport i actualitzacions del sistema de gestió de dades oftalmològiques ha de complir al llarg de la vigència del contracte. Tots els criteris aquí definits tenen caràcter d'obligat compliment.

3.1 Requisits generals del servei

El servei haurà de proporcionar un **manteniment integral** del sistema de gestió de dades oftalmològiques, que inclogui:

- Assistència tècnica en horari de **8:00 a 18:30**, amb cobertura completa en tasques preventives i correctives.
- Capacitat d'assistència **remota i presencial**, integrada en una infraestructura segura de suport a distància.
- Compliment dels nivells de servei establerts, especialment pel que fa a la disponibilitat del sistema, temps de resposta, actualitzacions i qualitat del servei.

3.2 Temps de resposta i nivell de servei (SLA)

El contracte ha de garantir els següents temps màxims:

- **Resposta remota o telefònica:** ≤ 2 hores.
- **Intervenció presencial:** ≤ 24 hores.
- **Disponibilitat anual mínima del sistema:** $\geq 98\%$.

Aquestes mètriques definiran el compliment del servei i es consideraran criteris objectius d'avaluació del rendiment durant l'execució del contracte.

3.3 Manteniment preventiu

El servei de manteniment preventiu inclourà:

- La programació i execució de totes les tasques preventives establertes pel fabricant.
- Ajustos tècnics basats en les especificacions de fàbrica.
- Verificació del rendiment funcional i paràmetres operatius del sistema.
- Emetre informes exhaustius sobre l'estat i evolució del sistema.

Aquestes intervencions s'hauran de documentar en report tècnic i quedar disponibles per a la supervisió de la Direcció de Sistemes d'Informació.

3.4 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu inclou totes les accions tècniques necessàries per resoldre anomalies o mal funcionaments:

- Diagnosi remota o presencial.
- Resolució d'incidències i ajustos posteriors.
- Proves de validació del sistema després de la reparació.
- Generació d'informes tècnics associats a totes les intervencions.

3.5 Servei d'assistència remota i monitorització

El servei haurà d'incloure:

- Accés segur a l'entorn del sistema per diagnosi i resolució d'incidències.
- Monitorització contínua dels paràmetres de funcionament del sistema.
- Capacitat d'actuació remota per a actualitzacions i ajustos autoritzats.

El proveïdor haurà d'assegurar que la connexió remota compleix els estàndards de seguretat corporatius i de l'ENTORN IT-OT que defineix l'HCB.

3.6 Comprovacions de seguretat

El proveïdor haurà de realitzar verificacions de seguretat periòdiques que inclouen:

- Proves de seguretat mecànica: moviments, estabilitat i paràmetres físics.
- Proves de seguretat elèctrica: corrents de fuga, aïllaments, punts de risc.
- Emissió d'informes detallats sobre resultats, seguiment i mesures correctores.

Aquestes proves s'han d'executar seguint la normativa vigent en equipament i sistemes clínics.

3.7 Control de qualitat

Abans o durant les tasques de manteniment preventiu, el proveïdor haurà de verificar:

- Paràmetres de qualitat i ajustaments necessaris per al correcte funcionament del sistema.
- Ajustos segons especificacions de qualitat del fabricant.
- Documentació exhaustiva de totes les comprovacions i paràmetres registrats.

3.8 Actualitzacions de seguretat i rendiment

El servei haurà d'incloure totes les actualitzacions del programari associades a:

- Millores de seguretat.
- Correccions d'errors.
- Millores de rendiment.

Aquestes actualitzacions podran ser remotes o presencials segons correspongui i **no poden incloure funcionalitats addicionals** no contemplades inicialment.

3.9 Assistència telefònica

El proveïdor haurà de garantir un servei d'atenció telefònica especialitzat, disponible durant tot el PCP, i orientat a la resolució d'incidències tècniques.

3.12 Compliment normatiu

El proveïdor haurà de complir:

- Els requisits del Plec de Seguretat IT-OT del Clínic (annex específic).
- Els estàndards aplicables a dades de caràcter clínic.
- Els requisits del RGPD en l'accés i gestió de dades assistencials.
- Els principis de la LCSP i l'article 99, indicant la congruència entre objecte i necessitat.

4. CONDICIONS DELS SERVEIS

4.1 Identificació i accés

Tot el personal haurà de:

- Estar degudament identificat en totes les actuacions dins el centre.
- Respectar els circuits d'accés, horaris i protocols assistencials de l'Hospital.
- Sol·licitar les acreditacions i permisos necessaris segons les normes internes.

4.2 Penalitzacions

Les penalitzacions s'aplicaran de manera automàtica quan es produeixi algun dels incompliments següents:

a) Incompliment dels temps de resposta

- Fins a **2 hores de retard** sobre el temps màxim establert: penalització del **2% de la factura mensual**.
- Entre **2 i 6 hores de retard**: penalització del **5% de la factura mensual**.
- Més de **6 hores de retard**: penalització del **10% de la factura mensual**.

b) Incompliment del temps d'intervenció presencial

- Retard fins a **12 hores** sobre el temps màxim establert: penalització del **3%**.
- Retard superior a 12 hores: **10%**

c) Incompliment del nivell de disponibilitat

Si la disponibilitat anual és inferior al **98%**, s'aplicaran les penalitzacions següents:

Disponibilitat aconseguida	Penalització sobre la factura anual
97% – < 98%	5%
95% – < 97%	10%
< 95%	20%

d) Manca de documentació o informes

Penalització del **2% mensual** per falta d'entrega o entrega fora de termini dels informes obligatoris de manteniment

4.3 Exclusió de penalitzacions

No s'aplicaran penalitzacions quan:

- L'incident es derivi de causes alienes al contractista (fallades generals d'infraestructura, actuacions d'altres proveïdors, indisponibilitats de tercers).
- Es realitzin tasques programades de manteniment degudament autoritzades.

Es tracti d'incidències provocades per ús indegut, operació incorrecta o actuacions alienes al servei de manteniment

4.4 Supervisió i control del servei

La Direcció de Sistemes d'Informació de l'HCB:

- Revisarà mensualment els informes d'incidències, actualitzacions i manteniment.

- Validarà el compliment dels SLA i l'aplicació de penalitzacions.
- Podrà requerir reunions de seguiment tècnic quan es consideri necessari.

4.5.- Seguretat i confidencialitat de les dades

Tot el personal que intervingui en el contracte haurà de complir estrictament:

- Les obligacions derivades de la **normativa de protecció de dades (RGPD i LOPDGDD)**.
- Les directrius de seguretat de la informació aplicables al centre, incloent l'**Esquema Nacional de Seguretat (ENS)** i les polítiques IT-OT corporatives.
- El **compromís de confidencialitat** sobre les dades i sistemes als quals tinguin accés durant la prestació del servei.
- L'ús exclusiu de la informació corporativa per a les finalitats estrictament necessàries per al servei.

El contractista haurà d'aportar, si l'HCB ho sol·licita:

- Declaracions individuals de confidencialitat del personal tècnic.

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 2 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