



Institut
de Recerca[®]
Sant Pau

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL CONTRACTE DE SERVEIS DE
MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DEL SOFTWARE DE GESTIÓ DE MOSTRES
DEL BIOBANC DE LA FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA DE L'HOSPITAL DE LA
SANTA CREU I SANT PAU**



Barcelona, a 11 de maig de 2026

1. OBJECTE I FINALITATS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'objecte del contracte són els serveis de manteniment i actualització del software de gestió de mostres NorayBanks del Biobanc de l'Institut de Recerca Sant Pau (IR Sant Pau).

El Biobanc és l'àrea dedicada a la gestió, processament i manteniment de mostres biològiques, i els complimentos legals que se'n deriven del seu ús. El Biobanc disposa de 15 ultracongeladors de -80°C NU-9668 i 2 tancs de Nitrogen de -196°C. Tant la gestió de les mostres com l'estoc dels productes utilitzats en aquesta àrea es portada només pel personal propi del servei.

El servei que s'ofereix als investigadors engloba gestió i processament de mostres biològiques (per exemple: sèrum, plasma, capa leucocitària...) de col·leccions tant amb règim de custòdia privada com amb règim de custòdia biobanc, així com també cessió de mostres amb prèvia sol·licitud i aprovació pel comitè d'ètica de la institució.

Tota la gestió d'aquests serveis s'ha de realitzar amb eficiència i traçabilitat per tal de complir amb la normativa ISO 9001:2015 i poder satisfer els requisits legals actuals (RD 53/2013).

Per complir amb aquests objectius i finalitats va ser necessari adquirir un programari de gestió de totes les mostres, mitjançant procediment obert simplificat abreujat. L'adjudicatari va resultar l'empresa Noraybio, qui té la propietat intel·lectual del programari NorayBanks.

Per això, cal comptar amb la garantia dels creadors de l'eina pel manteniment del programari, assegurant així que aquesta eina es mantingui operativa en tot moment i degudament actualitzada en les diferents versions que es vagin desenvolupant.

Al llarg d'aquest plec es descriuen concretament les tasques incloses dins l'objecte d'aquest contracte, així com l'abast dels serveis proposats.

L'objecte del present procediment negociat sense publicitat, haurà de cobrir les següents prestacions:

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

2.1.- Servei de manteniment

El servei de manteniment haurà de ser prestat sobre els mòduls de Noraybanks adquirits prèviament per l'IR Sant Pau.

L'abast del servei de manteniment comprendrà:

- Suport tècnic i correcció d'errors no detectats al programari durant el període contractat.



- Noves versions, actualitzacions i funcionalitats del programa durant el període de garantia contractat. Les noves versions i el manual corresponent es descarregaran a través del web de NorayBio.
- Correcció d'errors resultants d'una programació incorrecta o de qualsevol deficiència que provoqui que el programa/plataforma del programari no funcioni d'acord amb les especificacions tant funcionals com de disseny acordades al començament del projecte.

2.2.- Servei tècnic de suport al client

El suport tècnic garantirà la solució de qualsevol problema potencial durant la utilització del programari. Aquest suport està inclòs a la garantia i inclou:

- Suport de TI per als administradors de TI de la Fundació.
- Suport tècnic de l'usuari per a administradors i usuaris finals

La Fundació es pot comunicar amb NorayBio per telèfon durant l'horari laboral o per correu electrònic a qualsevol moment.

Horari d'atenció: Dilluns a dijous de 9:00 a 17:00 i divendres de 8:00 a 15:00 h. NorayBio utilitzarà l'emissió de tiquets de l'aplicació ZenDesk per administrar i fer el seguiment (tant NorayBio com la Fundació) dels incidents reportats pels clients. ZenDesk també generarà informes perquè els clients puguin seguir els serveis demanats i el grau de complexió.

L'equip de suport de NorayBio estarà format per un personal multilingüe. Aquest equip, amb alt coneixement del programari i les seves funcionalitats, donarà servei a través de diferents maneres: per correu electrònic, telèfon i VoIP (per exemple, Skype, teams).

3. PROCEDIMENTS GENERALS

El contractista assumirà els procediments generals que s'exposen a continuació:

- L'IR Sant Pau no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec de Condicions o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no comptin amb la seva prèvia conformitat, encara que hagin estat demanats per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat.
- L'IR Sant Pau no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar –si s'escaigués– compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.
- L'IR Sant Pau exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei de manteniment, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà



sotmès el contractista com a conseqüència del present Plec de condicions, així com del contracte que se'n deriva.

4. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Tota la informació que és trobi en els instal·lacions de l'IR Sant Pau és confidencial i de la seva propietat, per la qual cosa el licitador i qualsevol persona dependent del mateix que exerceixi els funcions objecte d'aquest contracte haurà de mantenir la confidencialitat plena sobre la informació inherent.

L'empresa adjudicatària haurà de fer extensives als empleats que adscrigui al contracte, les obligacions contingudes i assumides del present plec, en referencia a la confidencialitat, propietat intel·lectual i protecció de dades, en particular les relatives al secret, la reserva y la confidencialitat de tota la informació que en virtut del contracte pugui tenir coneixement.

En relació amb les dades personals a les quals es tingui accés amb ocasió del contracte, l'empresa contractista haurà de complir de tot allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, d'ara endavant RGPD, a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i a la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de complir, en tot moment, amb l'Esquema Nacional de Seguretat.

5. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (SLA)

Criticitat	Nivell de servei
<u>Correctiu Nivell 1-Crític.</u> Incidència que impedeix el correcte funcionament d'un procés clau o que afecta múltiples usuaris.	Temps de resposta d'incidència: dins de les 4 hores següents a la comunicació.
	Temps de tancament d'incidència: dins de les 24 hores següents a la comunicació.
<u>Correctiu Nivell 2- Important.</u>	Temps de resposta d'incidència: dins de les 12 hores següents a la comunicació.



Incidència que afecta funcions de processos no claus, o a un nombre reduït d'usuaris.	Temps de tancament d'incidència: dins de les 72 hores següents a la comunicació.
<u>Correctiu Nivell 3-Normal.</u> Incidència de menor impacte, en tenir disponibilitat/accessibilitat a la informació per altres vies.	Temps de resposta d'incidència: dins de les 36 hores següents a la comunicació.
	Temps de tancament d'incidència: dins de les 96 hores següents a la comunicació.

Notes:

- Temps de resposta de la incidència: temps que transcorre des que s'envia la incidència fins que es diagnostica i avalua la resolució del problema.
- Temps de tancament de la incidència: temps que transcorre des que s'envia la comunicació de la incidència fins que es resol i es tanca o es passa a la següent secció del servei.
- Per al càlcul d'hores efectives de resposta i tancament d'incidència es prendran els horaris de prestació del servei del proveïdor.

6. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució del contracte serà de cinc anys (5) a partir del dia hàbil següent de la formalització del contracte.

Les dates per a la realització de les diferents operacions integrades en el contracte, hauran de ser concertades amb l'IR Sant Pau.

7. LLOC D'EXECUCIÓ

Les assistències presencials que es requereixen hauran de prestar-se a les instal·lacions de l'IR Sant Pau. C/ Sant Quintí, 77-79, 08041 Barcelona.

8. FACTURACIÓ

L'empresa adjudicatària emetrà una factura anual pel servei realitzat.

El pagament efectiu es realitzarà en un termini màxim de 30 dies a comptar des de la data de l'aprovació de la factura per part de l'entitat contractant.

La/les factura/es incorporaran el número d'expedient i la referència de contracte que seran facilitats per l'entitat contractant.