



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES I SUPORT TÈCNIC DE LA SOLUCIÓ INVOX MEDICAL
DE RECONeixEMENT I DICTAT DE VEU

CSI-2026-151

(IMP-SC-006)

Índex

1. Introducció.....	3
2. Abast del Servei.....	4

1 Introducció

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de manteniment de la solució INVOX MEDICAL de reconeixement de veu per al dictat automàtic d'informes mèdics, que el Consorci Sanitari Integral (en endavant, CSI) té implantada al departament de Diagnòstic per la Imatge.

El manteniment objecte d'aquest contracte té per finalitat garantir el correcte funcionament, la disponibilitat i la continuïtat operativa de la solució, així com la seva adequació a les necessitats assistencials del CSI i a l'evolució de l'entorn tecnològic en què s'integra.

El servei inclou el manteniment correctiu, preventiu i evolutiu de la solució, el suport tècnic i l'atenció als usuaris, el subministrament de les actualitzacions i noves versions del programari, i l'actualització dels models de llenguatge i vocabularis mèdics necessaris per assegurar la qualitat del reconeixement de veu.

El contracte tindrà vigència d'un any a partir del 29 de juliol de 2026.

2 Abast del Servei

DADES ACTUALS

El CSI disposa de 5 llicències concurrents, amb 14 micròfons Olympus RM4010P i diccionaris associats.

SUPORT TÈCNIC

El contracte de manteniment, ha de garantir el bon funcionament i continuïtat de tot el sistema de reconeixement i dictat de veu, incloent software amb les seves actualitzacions i millores, sempre d'acord amb les especificacions dels fabricants i normatives vigents.

També ha d'incloure el suport tècnic. L'SLA, de mínima compliment, en el cas de que els usuaris del CSI no puguin utilitzar el software implica un temps de resposta de 30min i de resolució de 24h, 8x5 divendres fins a les 14:30h.

En compliment del SLA, l'adjudicatari haurà de proporcionar sota petició del CSI informes sobre:

- Incidències obertes i situació de les mateixes
- Incidències resoltes, relacionades o no amb el SLA
- Temps de resolució de les incidències

Durant la vigència del contracte, el proveïdor haurà de garantir que la llicència de la solució INVOX MEDICAL es manté en una versió activa i amb suport oficial per part del fabricant. En cas que el fabricant discontinui el producte o en cessi el suport, el proveïdor haurà de proposar una solució alternativa de característiques iguals o superiors que garanteixi les mateixes funcionalitats, sense increment de cost per al CSI.

Així mateix, durant la vigència del contracte, la solució haurà de mantenir la compatibilitat amb les actualitzacions dels sistemes operatius i les tecnologies de l'entorn tecnològic del CSI, sense cost addicional.

CONTACTE TÈCNIC

El licitador ha d'oferir un únic contacte per totes les circumstàncies que puguin sorgir durant la vigència del contracte de manteniment.

El licitador ha de proporcionar, telèfon i correu de contacte, així com horari d'atenció en el que es proporciona el servei.

També ha de detallar la matriu d'escalat, en cas de que es produeixi algun problema greu.