Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU AL SERVEIDEL MANTENIMENT DEL SISTEMA BCLINK 2027-28, AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU.

EXPEDIENT.- FGS-2027-6

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

1 ANTECEDENTS

La Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (en endavant FGS) es veu en la necessitat de renovar els serveis dels manteniments (suport, actualització, explotació) del sistema BCLink, amb les característiques descrites al PPT, tal i com es justifica en l'apartat "Necessitats a satisfer" de la Memòria justificativa de la licitació.

2 ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del present expedient de contractació consisteix en el servei del manteniment del sistema de concentració de senyals biomèdiques BCLink, d'acord amb els requeriments establerts al PPT, per satisfer les finalitats institucionals de la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

Les seves característiques es defineixen en el següent punt de prescripcions generals.

3 LLOC D'EXECUCIÓ

L'execució del contracte es realitzarà a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau: Carrer de Sant Quintí 89, 08025 de Barcelona.

4 PRESCRIPCIONS GENERALS

L'objecte del contracte inclou un servei de manteniment integral:

- Els serveis necessaris per al funcionament satisfactori del sistema i la seva evolució durant la vigència d'aquesta licitació en els termes i condicions descrits en l'apartat corresponent.
- Manteniment integral
    - Atenció a dubtes i consultes.
    - Manteniment i suport conductius i preventius.
        - Inclou tasques de manteniment no habituals que no puguin realitzar-se pel servei d'informàtica de l'hospital.
    - Manteniment i suport reactius.
        - Resolució d'incidències.
    - Manteniment i suport evolutius.
        - Inclou serveis necessaris per a la implementació de noves versions i canvis evolutius en programari o equipaments.

Es requereix el següent dimensionament:

- Manteniment llicenciament de la solució BCLink per a connectar 151 dispositius previstos.
- Manteniment concentradors per a la connexió de dispositius RS232.

El sistema de concentració de senyals es considera de criticitat alta.

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

El servei s'ha de proveir en horari 24x7 en tot allò que s'esdevingui necessari pel funcionament normal de l'hospital.

5 CONDICIONS DE SERVEI

Existirà un escalat de preus formats per cinc trams diferents , on es facturarà en funció de las llicències actives i mensualment es revisarà el numero d'aquestes per la seva facturació.

Tram facturació	Forqueta llits actius
Tram 1	1 - 30
Tram 2	31 - 60
Tram 3	61 - 90
Tram 4	91 - 120
Tram 5	Més de 120

En l'apartat "Pressupost i valor estimat" de la Memòria justificativa, el pressupost de la licitació representa l'escenari màxim possible, totes les llicències actives amb el preu màxim per llicència activa.

5.1 Contractacions a fabricants

- El licitador proveirà de contractes de manteniment i de mecanismes d'escalat d'incidències, consultes, i drets a implantar actualitzacions de programari que requereixin la participació del fabricant.
- L'adjudicatari subcontractarà obligatòriament el servei de garantia i l'evolució del software al fabricant del programari. Aquesta contractació inclourà:
    - Suport a incidències de programari.
    - Dret a obrir "casos" per al suport a diagnosticar i corregir dificultats.
    - Actualització del programari per corregir incidències o defectes de seguretat.
    - Actualitzacions de programari compatibles amb el hardware actual.
    - Aquest servei ha de permetre l'actualització constant dels programaris a les darreres versions que publiqui el fabricant.
    - Les actualitzacions de programari han d'incloure dret a noves versions "major releases".
- Un cop adjudicat el contracte i, si és el cas, un cop lliurada la instal·lació a la FGS, el contractista haurà de presentar proves de la contractació als fabricants dels requeriments esmentats. La FGS es reserva el dret de no pagar cap factura del servei fins que no s'hagin presentat aquestes proves i si la qüestió no es soluciona, a resoldre el contracte.

5.2 Equip de RRHH

- Equip mínim del servei.
    - No s'estableix cap equip mínim a implantar. S'entén que el licitador aportarà el dimensionament que es faci necessari per executar totes les tasques

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

demanades en aquest plec complint amb els compromisos demanats en aquest plec.

- El dimensionament ha de ser el necessari per complir amb les tasques, horaris i SLAs demanats en aquest plec.

- L'equip de treball ha d'estar configurat per persones amb coneixements i experiència suficient per garantir l'execució i la qualitat de les tasques contractades.
- Tots els perfils tindran la formació i el bagatge necessaris per a executar la seva funció.
- Per cadascun dels membres de l'equip de treball ha de poder acreditar-se el nivell de coneixements i bagatge adequat a les funcions que realitza.
- Els perfils de tècnic especialista hauran de complir les condicions:
  - Titulació en enginyeria (o coneixements equivalents).
  - 2 anys d'experiència en l'ús de les tecnologies en les que participa.

5.3 Cobertura horària i Presència in-situ

- Tots els manteniments es contracten in-situ.
- Els serveis es lliuren in-situ a les ubicacions on són necessaris.
- Excepte els casos dels programaris que s'executen en model de núvol, els serveis de programari es contracten in-situ, en el sentit de que els treballs s'executen i es lliuren a les instal·lacions de la FGS, tot i que es permet la utilització d'accés remot per ajudar-se en la seva realització.

5.4 Criticitat de les incidències

Es considera que una incidència és de criticitat màxima quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat està catalogat com de criticitat màxima, i
- El que falla és tot el servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica), i
- L'impacte és màxim (afecta a tots els usuaris del servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica)).

Es considera que una incidència és de criticitat alta quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat està catalogat com de criticitat màxima o alta, i
- Hi ha alguna dificultat que afecta a tot el servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica), o a tota una zona concreta de l'hospital, o a un usuari o a un lloc de treball concret de manera que es veu afectada l'assistència als pacients, i
- La dificultat impedeix treballar o realitzar les seves funcions amb normalitat als usuaris afectats per la incidència, i
- L'usuari no desmenteix la urgència de la solució.

Es considera que una incidència és de criticitat mitja quan:

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat no està catalogat com de criticitat màxima o alta, o
- Hi ha alguna dificultat que només afecta a un usuari o a un lloc de treball concret sense afectar a l'assistència a pacients, o
- El problema afecta a una funcionalitat concreta poc critica, o
- L'usuari confirma la no urgència de la solució.

La FGS es reserva el dret a canviar la consideració de criticitat d'una incidència en els casos concrets en que ho consideri justificat.

En aquest apartat "servei" es refereix als serveis interns que ofereix el departament d'informàtica als seus usuaris.

5.5 Escalat de casos

- El contractista haurà de gestionar autònomament l'escalat dels casos a tercers sempre que les circumstàncies ho requereixin.
- És obligació del contractista aportar el coneixement i l'experiència suficients per escalar només allò que de manera justificada requereixi la intervenció de tercers, ja siguin els fabricants, els operadors, o altres proveïdors de la FGS.

5.6 Confidencialitat

Totes les dades a les quals es tingui accés es consideren estrictament ***confidencials***. Queda totalment prohibit l'ús i tractament d'aquestes dades sense l'autorització per escrit de la FGS, tant en el termini d'execució del contracte com després de la seva finalització.

- El contractista queda obligat a mantenir i preservar sense cap limitació de temps la confidencialitat de tota la informació a la que pugui tenir accés, amb especial consideració a la informació que la llei orgànica de protecció de dades considera confidencial.
- El contractista no podrà treure de l'Hospital cap informació que es pugui considerar confidencial sense autorització expressa de la FGS.

5.7 Accés remot

- El contractista podrà utilitzar mecanismes d'accés remot per accedir al monitoratge i a l'administració dels equips i sistemes.
- Els equips actuals de la FGS destinats a la gestió de la seguretat perifèrica podran utilitzar-se per configurar l'accés a aquesta funció.
- Les possibles necessitats que generi la configuració de l'accés remot (llicències, línies, maquinari, programari, ...) no suposaran cap cost addicional per a la FGS.

5.8 Accés a l'Hospital

- L'empresa adjudicatària haurà de gestionar els permisos d'accés a l'Hospital de les persones concretes que han de poder accedir in-situ, amb una anticipació de temps

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

suficient per facilitar la gestió als serveis de seguretat de la FGS, i sempre segons les normatives de seguretat vigents que la FGS estableixi.

- L'empresa adjudicatària haurà de mantenir permanentment informats als responsables de seguretat de la FGS del nom del seu personal que presta servei in-situ a la FGS, i comunicar-los diàriament els canvis, substitucions, noves incorporacions, etc. que es puguin produir.

5.9 Espais i equips de treball

- La FGS ha previst espai suficient (taules amb connexió elèctrica i a la xarxa de dades) per ubicar les persones necessàries per executar el servei a contractar.
- La FGS ha previst espais de magatzem suficients per emmagatzemar els equips de reposició o substitució del servei.
- L'adjudicatari no podrà comptar amb disposar d'altres espai dins de l'Hospital per a la prestació del servei addicionals als indicats.
- El contractista queda obligat a aportar per defecte tot l'instrumental de treball, eines, equips de mesura, mitjans auxiliars i de seguretat, ... que siguin necessaris per a que el seu personal pugui prestar el servei eficaçment.
    - Com exemple, el contractista proveirà els PCs de treball i/o portàtils de les persones ubicades in-situ a l'Hospital.
    - Un altre exemple són els telèfons mòbils del personal que necessiti ser localitzat. En aquests moments es disposa de cobertura Movistar, Vodafone, i Orange a totes les zones de l'hospital; (encara que això podria variar).

5.10 Coneixement especialitzat

- El contractista haurà de proporcionar pel seu compte el coneixement "molt especialitzat" necessari per realitzar les tasques contractades.

5.11 Idioma

- Si el contracte requereix comunicació oral o escrita amb els usuaris de la FGS aquesta es farà en català, tret que l'usuari demani el contrari. En general, però, molts contractes no parlen directament amb els usuaris.
- La comunicació oral i escrita d'interlocució amb els responsables d'informàtica de la FGS es farà preferiblement en català, tot i que també s'accepta el castellà o l'anglès.
- El contractista serà capaç de comunicar-se en anglès amb els proveïdors que ho requereixin sempre que això sigui necessari per a la prestació dels serveis.

5.12 Transició dels serveis

- Es contemplen 4 fases en la vida dels serveis:
    - Fase de preparació de la implantació del servei.
    - Fase de transició del servei.
    - Fase de prestació normalitzada del servei.

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

- Fase de devolució del servei.

- Fase de preparació de la implantació del servei:
  - El contractista s'obliga a l'adquisició de coneixement abans de la data d'inici de la prestació dels serveis.
  - En la fase de preparació del servei s'han d'assolir els objectius:
    - Definir l'estructura de l'equip de treball.
    - Recollida d'informació
    - Generació de coneixement
    - Definició del nou model de treball
    - Transferència des del proveïdor actual, amb la coexistència que sigui necessària
  - L'adjudicatari es compromet a executar la fase de preparació amb els terminis que resultin disponibles segons el calendari d'implantació del servei.
  - La fase de preparació del servei no es facturarà a la FGS.
- Fase de transició del servei
  - S'accepta un període de transició de 2 mesos, necessari per consolidar l'adquisició de coneixement i pel rodatge dels circuits.
  - La fase de transició forma part del termini actiu de la prestació i facturació del contracte.
  - En aquesta fase de transició del servei s'accepta que els nivells de compliment dels SLA puguin ser més baixos del sol·licitat, sempre que l'adjudicatari demostri fer els esforços necessaris per corregir la situació al més aviat possible.
  - Durant aquesta fase l'adjudicatari podrà realitzar una auditoria inicial, i notificar les incidències detectades que puguin afectar a la prestació del servei.
  - Durant aquesta etapa el contractista centrarà els esforços en garantir d'una forma efectiva la transició del servei, amb la finalitat de minimitzar-ne l'impacte i mantenir els nivells de servei proporcionats als usuaris el més similar possible als existents fins al moment de l'adjudicació, de manera que el procés sigui el més transparent possible.
- Fase de prestació normalitzada del servei
  - Es la fase prevista de prestació estàndard del servei.
- Fase de devolució del servei
  - En aquesta fase el contractista encara és responsable de la prestació del servei, i es compromet a gestionar la fase de devolució del servei de manera que no disminueixen els nivells de servei prestats fins al moment.
  - El contractista s'obliga a que en les setmanes prèvies a la finalització del servei prestarà màxima col·laboració en la transferència del servei al nou contractista: transferència de documentació, formació, ...; demostració de procediments, ...

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

- L'adjudicatari es compromet a facilitar tota la documentació generada pel servei: CMDB, circuits, sol·licituds, procediments, memòries, mesures, indicadors, plànols, ...
- L'adjudicatari es compromet a facilitar una exportació completa de les dades de les eines de gestió utilitzades en format relacional assegurant la integritat referencial i amb una descripció del significat de les diferents taules i camps.
- La fase de devolució del servei forma part del termini d'execució del contracte, i es facturarà amb el mateix cost que la fase de prestació normalitzada.

5.13 Adopció de procediments

En els casos en que es contracta gestió del dia a dia del servei a la FGS:

- El disseny del servei es farà enfocat a la utilització de procediments que en facilitin la qualitat i les garanties.
- Es facilitarà a l'adjudicatari les memòries d'instal·lació de l'equipament actual que estiguin disponibles.
- L'adjudicatari rebrà els procediments actualment disponibles per a la gestió i operació de la instal·lació.
  - L'adjudicatari s'haurà d'adaptar en el possible als procediments actuals.
  - L'adjudicatari haurà de mantenir i actualitzar els procediments conforme la situació variï.
  - Tots els procediments s'han d'enfocar a prestar un servei de qualitat als usuaris de la FGS.
- Superada la fase inicial del servei el contractista iniciarà el procés de millora contínua, que afectarà a tots els aspectes del servei.

5.14 Substitució de persones

- La FGS es reserva el dret d'entrevistar o examinar a qualsevol persona de l'adjudicatari que participi habitualment en el servei a la FGS.
- La FGS es reserva el dret de demanar la substitució de persones adjudicades al servei, que el contractista haurà de fer efectiva en el termini màxim de 15 dies naturals.
- Els canvis en els perfils de les persones assignades al servei requeriran d'aprovació prèvia per la FGS.

5.15 Punt únic de contacte

El contractista actuarà com a "punt de contacte" per a l'hospital. Tot i això, si l'hospital ho considera convenient tindrà dret a accedir directament als serveis de manteniment del fabricant.

Es requereix:

- Capacitat de diagnòstic remot.
- Capacitat de presència in-situ en cas necessari.

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

- Gestions amb els fabricants per escalar i solucionar les incidències que requereixin de la seva participació.

5.16 Validació de circuits i procediments

- La FGS es reserva el dret de demanar modificacions en circuits o procediments de treball si entén que les propostes del contractista no faciliten els objectius del departament d'informàtica; i això aplica especialment pel que fa als procediments de relació amb usuaris i clients i pel que fa a la interlocució amb el personal del departament d'informàtica.

5.17 Auditories del servei

- La FGS podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada al client.
    - L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació per a la realització d'aquestes auditories.
    - Aquestes auditories, realitzades en qualsevol de les instal·lacions involucrades en la prestació dels serveis, podran ser realitzades per personal de la FGS o encomanades a terceres parts.

5.18 Acords de nivell de servei

Pel cas de les aplicacions amb **suport 10x5** es requereixen els següents ANSs:

Àmbit	**Paràmetre**	**Valor mínim demanat**	**Penalització**
Resolució incidències			
	Horari de cobertura	10x5	
	Temps d'atenció màxim	15 minuts	
	Temps de resposta màxim	Dia següent	
	Temps de resolució màxim (recuperar funcionalitats necessàries per prestar servei als usuaris)	Dia següent	30€ per cada dia de retard.
	Temps de resolució màxim (recuperar totes les funcionalitats)	48 hores	20€ per cada dia de retard.
	Nombre màxim anual d'incidències que aturin el servei als usuaris	5 incidències anuals	150€ per cada incidència addicional.

Àmbit	**Paràmetre**	**Valor mínim demanat**	**Penalització**

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

Atenció de dubtes i consultes			
	Horari de cobertura	10x5	
	Temps d'atenció màxim	15 minuts	
	Temps de resolució màxim	5 dies laborables	20€ per cada dia de retard

Àmbit	**Paràmetre**	**Valor mínim demanat**	**Penalització**
Tasques d'administració i configuració del sistema			
	Horari de cobertura	10x5	
	Temps d'atenció màxim	15 minuts	
	Temps de resolució màxim	5 dies laborables	20€ per cada dia de retard

Pel cas de les aplicacions amb **suport 24x7** en els processos de suport es requereixen, a més a més dels ANS indicats per les aplicacions amb suport 10x5, els següents ANSs addicionals:

Àmbit	**Paràmetre**	**Valor mínim demanat**	**Penalització**
Resolució incidències (criticitat màxima o alta)			
	Horari de cobertura	24x7	
	Temps d'atenció màxim	2 hores	30€ per cada hora addicional
	Temps de resposta màxim	4 hores	30€ per cada hora addicional
	Temps de resolució màxim (recuperar funcionalitats necessàries per prestar servei als usuaris)	12 hores	30€ per cada hora addicional.
	Temps de resolució màxim (recuperar totes les funcionalitats)	48 hores	30€ per cada dia addicional
	Nombre màxim anual d'incidències que aturin el servei als usuaris	3 incidències anuals	1000€ per cada incidència addicional.

El límit màxim de penalitzacions:

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

Àmbit	Paràmetre	Valor mínim demanat
Límit màxim de penalitzacions		
	L'import màxim mensual de possibles penalitzacions	30% de l'import mensual de manteniment

Aquesta aplicació es contracta amb suport 24x7.

6 PLA DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE

6.1 Interlocutors

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis
  - Nomenament d'un "***Responsable Comercial del Contracte***", encarregat de:
    - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
    - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats i de les fites del projecte.
    - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
    - Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o comptabilitat que pogués sorgir.
    - Participar en les reunions de coordinació estratègiques.
    - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA.
  - Nomenament d'un "***Responsable Tècnic del Servei***", (o ***service manager***), encarregat de:
    - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius acordats i establerts en el PPT.
    - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
    - Realitzar la coordinació dels serveis associats en aquest contracte amb l'interlocutor tàctic i interlocutors operatius de la FGS.
    - Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

- Establir un procediment de revisió regular del servei que asseguri que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
- Gestionar els assumptes propis del servei.
- Participar en les reunions de coordinació.
- Informar del servei proporcionat en base a dades exactes i actualitzades.
- Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA.

  - Nomenament d'un "***Cap de projecte***", encarregat de:
    - Actuar com a referent del Contractista en la gestió diària del servei.
    - Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
    - Assegurar el desenvolupament correcte del projecte.
    - Assegurar la gestió eficient dels problemes, peticions, i incidències assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats, tan a equips interns com a proveïdors externs.
    - Facilitar la comunicació amb els usuaris, sempre que calgui.
    - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
    - Informar del servei proporcionat en base a dades exactes i actualitzades.
    - Coordinar als diferents fabricants afectats.
    - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat per la FGS.
    - Participar en les reunions de coordinació tàctica i estratègica.
    - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA.

- La FGS definirà ***interlocutors operatius***, un ***interlocutor tàctic*** i un ***interlocutor estratègic*** per a la coordinació del servei:
  - Definició d' ***interlocutors operatius***. Les seves principals responsabilitats seran:
    - La coordinació constant amb el cap de projecte de l'adjudicatari.
    - La coordinació constant amb el contractista pel que fa a àmbits o processos concrets.
    - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

        - Participar en les reunions de caràcter tàctic.
        - Participar en les reunions de coordinació operativa que s'acordin.
    - Definició d'un ***l'interlocutor tàctic (o cap de projecte)***. Les seves responsabilitats principals són:
        - Coordinar-se amb el responsable comercial, el responsable tècnic, i el cap de projecte del contractista.
        - Acordar amb el responsable comercial, el responsable tècnic, i el cap de projecte del contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
        - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar el compliment dels SLAs.
        - Fer el seguiment i control regular dels compromisos i dels nivells de servei pactats.
        - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de la FGS i la seva activitat.
        - Participar en les reunions de seguiment de caràcter tàctic i estratègic.
    - Definició d'un ***l'interlocutor estratègic***. Les seves responsabilitats principals són:
        - Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
        - Seguiment econòmic del contracte.
        - Fer el seguiment i control regular dels compromisos i dels nivells de servei pactats.
        - Participar en les reunions de seguiment de caràcter estratègic.

6.2 Coordinació i seguiment

- El servei inclourà els següents nivells de coordinació:
    - ***Coordinació operativa*** continuada entre els responsables operatius amb els objectius:
        - Participació dels responsables operatius implicats.
        - Temes:
            - Seguiment de l'avanç del projecte.
            - Gestió de les dificultats.
    - ***Reunions periòdiques ordinàries***, amb enfoc tàctic:
        - Participació, com a mínim, de:
            - Responsable comercial del contractista
            - Responsable tècnic del contractista
            - Cap de projecte del contractista

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

- Interlocutor tàctic de la FGS
- Coordinadors operatius de la FGS

- Qualsevol de les parts podrà convocar reunions addicionals "ad hoc" sempre que les consideri necessàries.
- En aquestes reunions es coordina:
  - Revisar i actualitzar la panificació del projecte
  - Planificació i avanç detallat del projecte, a nivell de tasques
  - Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
  - Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
  - Seguiment i control de riscos, aportant mesures adients en cada cas
  - Revisió de la qualitat del projecte.
  - Anàlisis desviacions del projecte
  - Detecció i resolució de problemes
  - Gestió d'incidències
  - Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades
- Redacció de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.

- ***Reunions periòdiques estratègiques***:
  - Participació, com a mínim, de:
    - Responsable comercial del contractista
    - Responsable tècnic del contractista
    - Cap de projecte del contractista
    - Interlocutor tàctic de la FGS
    - Interlocutor estratègic de la FGS
  - Validació amb la FGS del pla d'implantació, corregint el licitador els aspectes que la FGS demani adaptar.
  - Revisió dels resultats en relació a les fites del projecte, als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
    - Es presentaran els resultats del servei.
    - Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

- Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
- Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades.
- (Si fos el cas), el contractista haurà d'explicar les causes per les que s'han produït retards i fer propostes per procurar corregir la situació.
- Aprovar les replanificacions i canvis que sorgeixin.

▪ Redacció de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.

- A les diferents reunions el contractista presentarà el reporting adequat que permeti valorar l'estat del servei segons els objectius de cadascuna de les reunions.
- L'hospital es reserva el dret de demanar informació addicional sobre l'estat del projecte sempre que ho consideri apropiat.
- En cas de dificultats, qualsevol de les parts podrà demanar la realització de reunions de coordinació extraordinàries.

6.3 Configuració

El pla de seguiment del servei s'executarà amb la següent configuració:

- Inicialment l'interlocutor estratègic del contracte serà el director de Sistemes d'Informació.
- Inicialment l'interlocutor tàctic del contracte serà el sotsdirector d'informàtica.
- Inicialment els interlocutors operatius seran consultors de l'àrea d'aplicacions de l'hospital.
- En fase d'implementació
  - Les reunions de coordinació de nivell tàctic seran quinzenals.
  - Les reunions de coordinació de nivell estratègic seran mensuals.
- En fase de garantia
  - Les reunions de coordinació de nivell tàctic seran mensuals.

Les reunions de coordinació de nivell estratègic seran bimestrals.

7 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

El contractista està obligat a complir el termini d'execució del contracte en els terminis previstos en aquest document i en la seva oferta així com lliurar els béns objecte del contracte en temps i llocs fixats en el contracte.

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

8 ANNEX I: GLOSSARI

En el context d'aquesta licitació es considera:

- Subministrament: adquisició d'un bé ja elaborat.
- Servei: contractació d'un conjunt de tasques orientades a una finalitat definida.
- Llicència de dret d'ús d'un programari: El dret d'ús d'un programari permet utilitzar-lo, tot i no ser-ne el propietari, i no poder, per tant, vendre'l, arrendar-lo o modificar-lo. És un subministrament, independentment del mode de provisió, com s'indica específicament en la legislació de contractació pública.
- Llicència de dret d'ús de les noves versions d'un programari que el seu fabricant pugui publicar en un període de temps: Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Subscripció d'una llicència de dret d'ús: Una subscripció atorga el dret d'ús d'un programari durant un període de temps limitat. Inclou el dret a utilitzar les noves versions que pugui publicar el fabricant en el termini de la subscripció. Acabat el termini és necessari renovar la subscripció o bé deixar d'utilitzar el programari. Es considera un subministrament, donat que és una forma de provisió d'un dret d'ús.
- Suport de programari garantit pel seu fabricant: És el dret a obrir "casos" al fabricant del programari, sol·licitant ajuda per diagnosticar alguna dificultat i, donat el cas, sol·licitar la correcció d'un error detectat en el programari. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt d'activitats orientades a una finalitat.
- Adequació evolutiva del programari: Són les tasques de modificació de la configuració del programari per adaptar-lo a la situació canviant del context. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat. No es correspon exactament amb la idea de "evolució del programari", que consisteix en incorporar en el programari noves funcionalitats, actualitzar-lo a les tecnologies vigents, adaptar-lo a canvis legislatius, i similars, tasques que necessàriament ha de realitzar el fabricant del programari.
- Execució i explotació del programari: Provisió del programari en execució, sovint sobre la plataforma hardware del propi fabricant, garantint mínims de disponibilitat i de suport. Es fa difícil diferenciar els esforços d'explotació i els de provisió del hardware i programari, i quan es provisiona en conjunt, segons el cas, es pot considerar subministrament o servei. Habitualment ho considerem subministrament.
- Manteniment de programari garantit pel fabricant: És el conjunt de contractar dret d'ús de noves versions i suport d'un programari garantit pel seu fabricant. En conseqüència és un contracte mixt de subministrament i de servei. En molts casos es justifica la necessitat del "garantit pel fabricant" perquè aquest és qui té el coneixement més profund del programari i perquè aquest és l'únic que pot aplicar correccions i millores en l'evolució estàndard del programari. En alguns casos s'inclou també "l'adaptació evolutiva del programari" i/o "la execució i explotació" del programari. En general considerem que té més pes econòmic la part de contractar dret d'ús i, per tant, que té

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

més pes la part de subministrament, però això no és necessàriament així en tots els casos.

- Implementació d'un programari: Es refereix a les tasques de configuració d'un programari, que requereixen al seu temps d'un anàlisi de les necessitats concretes, la definició detalla dels processos a informatitzar, i del modelatge de la solució. Sovint també s'inclouen tasques de suport. No requereix necessàriament de la participació del fabricant. Es considera un servei, perquè es tracta d'un conjunt de tasques fetes a mida en cada cas, orientades a un objectiu determinat.
- Adquisició d'una solució: Es refereix a l'adquisició conjunta de les llicències de dret d´ús i de la implementació d'un programari. Es considera un contracte mixt, on la part més significativa dependrà de la relació entre el pes econòmic de les diferents parts que pugui haver-hi en cada cas.

En resum:

Definició	**Subministrament / Servei**	**Inversió / Despesa**
Adquisició llicència perpètua de dret d'ús	Subministrament	Inversió
Dret d'ús de noves versions	Subministrament	Despesa
Subscripció de llicències	Subministrament	Despesa
Suport de programari	Servei	Despesa
Adequació evolutiva	Servei	Despesa
Execució i explotació de programaris	Servei	Despesa
Manteniment de programari	Segons pes dels diferents components (habitualment, subministrament)	Despesa
Adquisició solució	Segons pes dels diferents components	Inversió
Implementació inicial	Servei	Inversió
Implementació noves versions	Servei	Despesa

Departament d'Informàtica
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
Tel. 93 553 7430
informatica@santpau.cat

9 SIGNATURA

Signat electrònicament a Barcelona.

Vist-i-plau

Nacho Nieto

Director de sistemes d'informació

EG

***NOTA 1**: El present document es troba incorporat a l'expedient de contractació amb la signatura electrònica emesa per les persones competents.*

***NOTA 2:** Amb la signatura del present document, el/s/la sotasignat/s declara/en que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons el que consta al Protocol en relació als Conflictes d'interès aprovat per la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.*