**Plec de Prescripcions Tècniques per a la contractació del**

# Servei de manteniment correctiu i suport tècnic especialitzat de la solució OntoClínic de suport a la decisió clínica basada en ontologies biomèdiques

**Núm. d'expedient: 2026-166**

# 1 Objecte del Contracte

La Direcció de Sistemes d'Informació de l'Hospital Clínic té la responsabilitat de garantir la disponibilitat, l'estabilitat i el correcte funcionament dels sistemes assistencials, així com la seva integració amb els processos clínics. En aquest context, la contractació resulta necessària per assegurar la continuïtat operativa d'un sistema crític integrat amb la història clínica electrònica i la prescripció electrònica corporativa, capaç de processar informació del pacient i generar recomanacions en temps real a partir de models semàntics i ontològics.

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és la contractació del servei de manteniment correctiu i suport tècnic especialitzat del sistema de suport a la decisió clínica basat en ontologies biomèdiques propietat de l'Hospital Clínic de Barcelona.

Aquest sistema constitueix un element estructural dels processos assistencials, amb incidència directa sobre la seguretat del pacient i la continuïtat clínica, ja que intervé en temps real en la prescripció farmacològica mitjançant la generació d'alertes contextualitzades. Per aquest motiu, el servei objecte del contracte té caràcter essencial i no pot ser interromput ni diferit sense comprometre la qualitat assistencial.

El sistema OntoClínic és el resultat d'un model de col·laboració entre l'Hospital Clínic de Barcelona, la Fundació Clínic per a la Recerca Biomèdica i l'empresa COSTAISA. L'Hospital aporta el coneixement clínic, el contingut científic i l'estructura ontològica de la solució, mentre que COSTAISA ha actuat des de l'origen com a soci tecnològic, assumint el disseny de l'arquitectura, el desenvolupament del programari, la definició de les comunicacions i integracions i la construcció del nucli executable de la plataforma. També ha estat responsable del desplegament en entorns productius i del suport tècnic especialitzat necessari per garantir-ne un funcionament estable i segur. Durant les fases inicials i intermèdies, aquestes tasques es van canalitzar operativament a través de la Fundació Clínic per a la Recerca Biomèdica, com a entitat vinculada a l'Hospital, d'acord amb el model organitzatiu i jurídic existent en aquell moment i amb la naturalesa inicialment instrumental del projecte.

La prestació requereix un coneixement altament especialitzat de l'arquitectura tecnològica, dels models ontològics i semàntics que sostenen el sistema, i dels mecanismes d'integració, traçabilitat i auditoria incorporats. Aquest coneixement deriva de l'experiència acumulada durant tot el cicle de vida del sistema i inclou elements tècnics i funcionals que no són transferibles en condicions raonables ni es troben documentats de manera completa.

El sistema incorpora components tecnològics i desenvolupaments específics la propietat dels quals correspon, totalment o parcialment, al proveïdor tecnològic,

així com decisions d'arquitectura i mecanismes interns que exigeixen un coneixement profund de la seva implementació i evolució. La intervenció d'un tercer operador requeriria un procés complex de transferència de coneixement, revalidació funcional i tècnica i anàlisi detallada de les integracions i models semàntics, amb un risc elevat per a la continuïtat assistencial i la seguretat del sistema.

En aquest context, no existeix una alternativa tècnica viable que permeti substituir el proveïdor en terminis compatibles amb les necessitats assistencials ni un altre operador econòmic que disposi del coneixement, capacitat tècnica i accés als components necessaris per prestar el servei amb garanties equivalents.

Per aquests motius, la contractació respon a raons tècniques i d'exclusivitat que determinen que el servei només pot ser encomanat a l'empresa COSTAISA, com a opció necessària i proporcionada per garantir la continuïtat del servei, la seguretat del pacient i el funcionament adequat d'un sistema clínic crític.

## 2 Abast del contracte

El contracte comprèn el manteniment correctiu i el suport tècnic de la solució de gestió clínica basada en ontologies denominada OntoClínic, amb la finalitat de garantir la continuïtat operativa, l'estabilitat i l'evolució controlada dels sistemes associats.

La Direcció de Sistemes d'Informació (DSI), en el marc de les seves funcions de governança tecnològica, qualitat del servei i alineament amb les necessitats assistencials, promou aquesta contractació per garantir la disponibilitat i l'adequació funcional de la plataforma en producció.
El servei inclou, de manera no limitativa, les següents activitats:

- Suport correctiu i resolució d'incidències sobre la solució implantada, incloent les tasques de registre, anàlisi, escalat i tancament de les sol·licituds.
- Proves, certificació i desplegament de noves ontologies en diferents entorns (preproducció, validació i producció), dins dels límits establerts anualment.
- Adaptacions tècniques del programari derivades de canvis en la infraestructura tecnològica, incloent moviments de servidors, modificacions de xarxa o parametrització de serveis.
- Certificació de la solució davant canvis en els servidors d'aplicacions o altres components de la plataforma.
- Suport especialitzat als sistemes clínics que utilitzen la solució.

- Prestació de formació tècnica avançada per als equips designats per l'Hospital.
- Servei d'atenció i suport amb cobertura horària en règim laboral, amb accés prioritari per a incidències crítiques.
- Coordinació del servei mitjançant un interlocutor únic responsable del seguiment, control de consum i reporting de l'activitat.

# 3 Especificacions Tècniques

### 3.1 Requeriments generals del servei

El contracte inclou el manteniment correctiu, el suport tècnic especialitzat i les adaptacions necessàries d'una solució basada en ontologies orientada a l'àmbit clínic. L'empresa adjudicatària haurà de garantir-ne l'operació, la disponibilitat, l'estabilitat i la compatibilitat amb la infraestructura tecnològica de l'Hospital, d'acord amb criteris de qualitat, traçabilitat i control.

### 3.2 Suport correctiu i gestió d'incidències

El servei inclourà la gestió integral d'incidències i consultes, contemplant com a mínim:

- Recepció i registre de les sol·licituds de servei.
- Anàlisi i diagnòstic de les incidències.
- Escalat als nivells corresponents.
- Resolució i verificació de la incidència.
- Comunicació de l'estat als usuaris implicats.
- Tancament formal de la sol·licitud.

Caldrà disposar d'un sistema estructurat de gestió d'incidències que permeti traçar l'historial de les actuacions realitzades.

### 3.3 Suport a desplegaments i gestió d'entorns

L'adjudicatari haurà de proporcionar suport tècnic en relació amb:

- Proves i certificació de nous components funcionals basats en ontologies. Desplegament controlat en diferents entorns (preproducció, validació i producció).
- Garantia de consistència funcional entre entorns.

S’estableix un límit anual per a aquestes actuacions, que s’hauran de planificar i coordinar amb la DSI.

### 3.4 Adaptacions tècniques a la infraestructura

El servei inclourà la realització de modificacions tècniques necessàries per assegurar la compatibilitat de la solució amb l’entorn tecnològic, incloent:

- Adaptacions derivades de canvis en servidors.
- Modificacions associades a canvis de xarxa (configuració, DNS, etc.).
- Ajustos derivats d’actualitzacions de plataforma.

Aquests treballs hauran d’assegurar la continuïtat del servei i minimitzar qualsevol impacte en l’operativa assistencial.

### 3.5 Certificació de canvis

L’adjudicatari haurà de certificar el correcte funcionament de la solució en aquells casos en què es produeixin:

- Canvis en els servidors d’aplicació.
- Modificacions en la infraestructura tecnològica.
- Actualitzacions rellevants de components.

La certificació haurà d’incloure evidències de validació i resultats de proves.

### 3.6 Suport als sistemes clínics

El servei inclourà suport específic als sistemes clínics que utilitzen la solució per assegurar:

- La integració funcional amb altres sistemes corporatius.
- La resolució d’incidències amb impacte assistencial.
- L’alineament amb les necessitats operatives de l’entorn clínic.

### 3.7 Formació tècnica especialitzada

L’adjudicatari haurà de proporcionar formació tècnica especialitzada als equips designats per l’Hospital, amb les característiques següents:

- Formació orientada a administració, manteniment i evolució de la solució.
- Continguts adaptats a les necessitats del sistema implantat.

- Modalitat flexible i distribuïda en el temps.

### 3.8 Nivells de servei i cobertura

El servei es prestarà en horari laboral, amb cobertura mínima:

- Dies feiners en horari diürn.
- Atenció prioritària per a incidències crítiques.

Els nivells de servei hauran d'establir temps de resposta i resolució adequats a la criticitat de cada incidència.

### 3.9 Governança i seguiment del servei

L'adjudicatari haurà de designar un interlocutor únic responsable de:

- Coordinació del servei amb la DSI.
- Seguiment de l'activitat i consum del servei.
- Elaboració d'informes periòdics d'estat.
- Control de qualitat del servei prestat

## 4. Seguretat i confidencialitat de les dades

L'empresa adjudicatària s'ha de responsabilitzar del compliment de les mesures en matèria
de seguretat de la informació que, d'acord amb el Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), té establertes l'Hospital Clínic de Barcelona i que són aplicables als equips i/o serveis objecte del contracte.
L'adjudicatari haurà de garantir que totes les activitats realitzades en el marc del contracte compleixen els requisits de seguretat, confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació, així com la normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals, si escau.
Per acreditar aquest compliment, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar la documentació requerida d'acord amb el que s'estableix a l'Annex de Seguretat TI i OT del present plec.
Els serveis tècnics corresponents sol·licitaran aquesta documentació a l'empresa que hagi presentat la millor oferta, en el marc del requeriment previ a l'adjudicació previst a l'article 150.2 de la Llei de Contractes del Sector Públic.
Si l'empresa no aporta adequadament la documentació requerida o no compleix els requisits de seguretat exigits, s'aplicarà el que disposa l'article 150.2 esmentat.

Barcelona,

David Vidal Fernández
Director de Sistemes d’Informació