Especificacions tècniques per a la contractació del manteniment de la plataforma d'integració de dispositius mèdics BC Link

HOSPITAL DE BERGA – SALUT CATALUNYA CENTRAL

ÍNDEX

1. Introducció i situació actual 2
2. Objecte del contracte 2
3. Objectiu i abast 2
4. Característiques requerides del programari 2
4.1. Compartició d'informació ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
4.2. Compartició i emmagatzematge ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
4.3. Visualització de la informació ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
5. Requeriments tecnològics 3
6. Clàusula de notificació d'incidents de Seguretat ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
6.1. Notificació obligatòria d'incidents ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
6.2. Incidents objecte de notificació ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
6.3. Canals i contingut de la notificació ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
6.4. Col·laboració activa ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
6.5. Traçabilitat i documentació ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
6.6. Obligacions enfront de tercers ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
6.7. Conseqüències de l'incompliment ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
7. Clàusules de confidencialitat ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
7.1. Deure de confidencialitat ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
7.2. Deure de secret i garantia de confidencialitat .. **Error! No s'ha definit el marcador.**
7.3. Gestió i coordinació davant incidents de seguretat **Error! No s'ha definit el marcador.**
8. Experiència i formació del personal assignat ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
9. Requisits per a la contractació de Serveis d'Implementació d'Infraestructura i programari tant IT com OT ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
10. Serveis al núvol ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
11. Requisits específics per a serveis de manteniment de sistemes d'informació i comunicacions ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
12. Pla de treball 4
12.1. Pla de manteniment 9
13. Dades econòmiques 9
13.1. Valor estimat del contracte 10
14. Documentació a aportar per part de l'empresa adjudicatària 10
15. Criteris d'adjudicació 11

1. Introducció i situació actual

Salut Catalunya Central disposa a l'Hospital de Berga de la plataforma BC Link® com a element d'integració entre dispositius mèdics de monitorització i el sistema d'informació clínica de l'hospital. La solució permet capturar, processar, normalitzar i transmetre dades clíniques generades pels equips connectats, independentment de la marca i model, reduint l'entrada manual de constants i afavorint la disponibilitat de la informació dins la història clínica.

La continuïtat d'aquest servei és rellevant per al funcionament assistencial de les unitats connectades. Per aquest motiu, es requereix un manteniment especialitzat que inclogui suport tècnic, resolució d'incidències, actualitzacions tecnològiques, manteniment de les integracions i preservació de la compatibilitat amb els dispositius i sistemes implicats.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment de la plataforma BC Link implantada a l'Hospital de Berga, incloent les llicències, components, configuracions i integracions que formen part de la instal·lació.

- Manteniment correctiu, preventiu, adaptatiu i evolutiu de la plataforma.
- Suport tècnic i funcional per a incidències relacionades amb la connectivitat i integració.
- Accés a actualitzacions, correccions i millores incloses en el manteniment contractat.
- Seguiment de l'estat de les llicències, canals HL7, dispositius connectats i components associats.
- Coordinació amb Salut Catalunya Central, el proveïdor de l'HIS i els fabricants dels dispositius quan sigui necessari.

3. Objectiu i abast

Els objectius de la contractació són els següents:

- Garantir la continuïtat, disponibilitat i estabilitat del servei d'integració de constants al HIS.
- Minimitzar l'impacte assistencial de les incidències i reduir el temps de recuperació.
- Mantenir la compatibilitat amb l'entorn tecnològic i les interfícies implantades.

Les propostes han d'incloure els subministraments de les llicències necessàries per a l'ús del programari. El nombre de dispositius connectats és de:

- 25 llicències HL7 distribuïdes entre diferents aparells que es poden moure per les unitats de CMA, urgències i planta.
- 5 llicències HL7 pels monitors de l'àrea quirúrgica (REA).

Les dades del sistema d'integració estan allotjades en un servidor propietat de l'hospital "on-premise" i l'hospital es farà càrrec des les copies de seguretat i mesures pertinents.

4. Característiques requerides del programari

BC Link haurà d'actuar com a plataforma centralitzada de captura, normalització i integració de dades clíniques entre els dispositius mèdics i els sistemes d'informació de l'hospital. La solució haurà de permetre recuperar els senyals i els paràmetres numèrics generats pels equips connectats, independentment del fabricant o del protocol de comunicació, i transmetre'ls

mitjançant missatgeria HL7 cap al HIS (MIRA.CAT) perquè s'incorporin a la història clínica del pacient.

La plataforma haurà de mantenir una connectivitat agnòstica i interoperable, capaç d'integrar dispositius de diferents marques i models dins d'una mateixa solució. Aquesta capacitat haurà de permetre adaptar el sistema a la substitució d'equipaments, als canvis de fabricant i a la incorporació de nous dispositius, sense alterar el canal normalitzat de comunicació amb el HIS.

- Identificar el pacient connectat a cada dispositiu mitjançant l'identificador únic facilitat pel centre i mantenir la traçabilitat de les dades capturades.
- Permetre que el professional desconnecti el pacient quan finalitzi la monitorització.
- Desconnectar automàticament el registre quan, durant el període configurat, no es rebi cap variable del dispositiu.
- Capturar, normalitzar i integrar els paràmetres numèrics dels equips biomèdics amb el HIS mitjançant HL7.
- Garantir la integritat, la coherència, la disponibilitat i la traçabilitat de la informació clínica transmesa.
- Proporcionar una arquitectura modular i configurable, preparada per a ampliacions i evolucions futures.

El servei haurà d'incloure la capacitat de diagnosi extrem a extrem del flux de dades, des del dispositiu o gateway fins al sistema de destí, incloent la revisió de la configuració, els canals d'integració i el servidor central. Quan la resolució d'una incidència ho requereixi, l'adjudicatari haurà de coordinar-se amb Salut Catalunya Central, el proveïdor del HIS i els fabricants dels dispositius implicats.

5. Requeriments tecnològics

El sistema estarà desplegat sobre un servidor **Windows Server 2022 o superior**, ubicat a la infraestructura de Salut Catalunya Central. L'adjudicatari haurà de garantir la compatibilitat de BCLink amb les versions suportades del sistema operatiu, del HIS i dels estàndards d'interoperabilitat utilitzats, especialment HL7.

Les còpies de seguretat del servidor seran gestionades per Salut Catalunya Central. L'adjudicatari haurà de proporcionar i mantenir actualitzada tota la informació necessària per definir-ne l'abast, la periodicitat, les exclusions, les dependències i el procediment de restauració, així com donar suport tècnic en les proves de recuperació i en la validació funcional del servei després d'una restauració.

- L'adjudicatari documentarà els serveis, components, bases de dades, ports, regles de comunicació, certificats digitals i dependències necessaris per al funcionament de la plataforma.
- La instal·lació de components o programari addicional requerirà l'autorització prèvia de Salut Catalunya Central i no podrà comprometre la seguretat, l'estabilitat ni el suport del sistema.
- L'adjudicatari haurà de gestionar, dins l'àmbit del servei, l'actualització o substitució dels certificats utilitzats per la plataforma i avisar amb antelació suficient de la seva caducitat.
- Qualsevol accés remot s'efectuarà exclusivament mitjançant la VPN i els mecanismes d'autenticació autoritzats per Salut Catalunya Central, amb comptes nominatius i limitats al temps i als privilegis estrictament necessaris.
- Els accessos i les actuacions remotes hauran de quedar registrats i ser traçables, amb identificació de la persona que accedeix, la data, l'hora, el motiu i les accions efectuades.

6. Bossa d'hores

El contracte inclourà una bossa de **15 hores anuals** per cada anualitat completa, a partir de 2027; destinada a actuacions que no formen part del manteniment ordinari i que siguin necessàries per adaptar o ampliar la solució durant la vigència del contracte. Aquestes hores es podran destinar a noves integracions, incorporació o substitució de dispositius, canvis de fabricant, modificacions de configuració, adaptacions dels canals HL7 o altres actuacions tècniques relacionades amb BC Link®.

Les actuacions amb càrrec a la bossa d'hores requeriran la petició i validació prèvies de Salut Catalunya Central. Abans d'iniciar-les, l'adjudicatari haurà d'informar de l'abast de la tasca, l'estimació d'hores, els perfils professionals necessaris, la planificació prevista i, si escau, l'impacte sobre la disponibilitat del servei.

- Les hores es consumiran únicament per treballs efectivament autoritzats i executats.
- L'adjudicatari mantindrà un registre actualitzat de les actuacions, amb la data, la descripció, les hores consumides i el saldo disponible.
- Després de cada actuació, es lliurarà un informe breu dels treballs realitzats i del resultat obtingut.
- Les hores només es facturaran quan hagin estat prèviament sol·licitades per Salut Catalunya Central, efectivament executades per l'adjudicatari i validades pel responsable del contracte, sense superar l'import màxim previst per a cada anualitat.
- Qualsevol necessitat que comporti superar el límit màxim de 15 hores dins d'una mateixa anualitat requerirà una valoració i un pressupost independents, que hauran de ser aprovats prèviament per Salut Catalunya Central.

Les hores no sol·licitades o no consumides durant una anualitat no es podran acumular ni traslladar a anualitats posteriors i no generaran cap dret d'indemnització ni obligació de consum o pagament per part de Salut Catalunya Central.

7. Clàusula de notificació d'incidents de Seguretat

Aquesta clàusula és d'aplicació a tots els serveis contractats, amb independència del tipus o modalitat, ja que estableix obligacions específiques en matèria de notificació i gestió d'incidents de seguretat. El seu compliment és essencial per garantir la coordinació i resposta davant incidents que puguin afectar la seguretat de la informació i la continuïtat operativa de Salut Catalunya Central.

7.1. Notificació obligatòria d'incidents

El Proveïdor haurà de notificar sense dilació indeguda i, en tot cas, en un termini no superior a **24 hores** des de la seva detecció, qualsevol incident de seguretat que pugui afectar la **confidencialitat, integritat, disponibilitat, autenticitat o traçabilitat** dels sistemes d'informació o de les dades tractades en nom de Salut Catalunya Central en el marc de la contractació vigent.

7.2. Incidents objecte de notificació

Aquesta obligació abasta tots els incidents de seguretat que puguin afectar la informació o els sistemes, incloent, a títol enunciatiu però no limitatiu, els següents:

- Ciberatacs (malware, ransomware, phishing, denegació de servei, etc.).
- Accessos no autoritzats.
- Bretxes de seguretat o pèrdua de dades.
- Fallades crítiques en la infraestructura utilitzada per prestar el servei.

7.3. Canals i contingut de la notificació

La notificació es realitzarà a través dels canals prèviament definits per Salut Catalunya Central i inclourà, com a mínim:

- Descripció inicial de l'incident.
- Data i hora de detecció.
- Serveis, sistemes o dades afectats.
- Mesures de contenció aplicades o previstes.
- Persona de contacte tècnic del Proveïdor.

7.4. Col·laboració activa

El Proveïdor es compromet a:

- Cooperar activament amb Salut Catalunya Central, si s'escau, amb l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya (ACC), Mossos d'Esquadra, Centre Criptològic Nacional (CCN-CERT) o els CSIRT competents en la gestió, investigació i resolució de l'incident.
- Facilitar tota la informació tècnica rellevant i, si se li requereix, un informe complet de l'incident amb detall de les causes, impacte i accions correctores.

7.5. Traçabilitat i documentació

El Proveïdor mantindrà registres adequats (bitàcora) dels incidents i actuacions realitzades, conforme als principis de traçabilitat i responsabilitat definits per l'ENS.

7.6. Obligacions enfront de tercers

El Proveïdor garantirà que qualsevol subcontractista o tercer que intervingui en la prestació de serveis estigui subjecte a obligacions contractuals equivalents en matèria de seguretat i notificació d'incidents.

7.7. Conseqüències de l'incompliment

L'incompliment de les obligacions establertes en aquesta clàusula podrà donar lloc a la resolució anticipada del contracte, així com a la reclamació de danys i perjudicis derivats.

8. Clàusules de confidencialitat

8.1. Deure de confidencialitat

Per a l'execució de les tasques estipulades en aquest contracte, és plausible que el personal de l'empresa proveïdora hagi d'accedir als locals o suports que continguin informació sensible, confidencial o restringida, incloent-hi dades personals o altres documents de caràcter privat. Es tindrà especial cura amb la informació sensible, confidencial o restringida, assegurant-ne el tractament amb un alt nivell de reserva i confidencialitat.

Es considera informació sensible aquella que, si és divulgada, pugui causar un perjudici significatiu a l'entitat, ciutadans o tercers. Es tindrà en especial consideració les dades recollides a l'article 9 del Reglament 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.

La informació confidencial abasta aquella la divulgació no autoritzada de la qual podria comprometre la integritat, la reputació o els interessos de l'entitat, ciutadans o de tercers. Per exemple, contractes en procés de negociació, entre d'altres.

La informació restringida inclou aquella que té un accés limitat i que només ha de ser utilitzada per personal autoritzat per a fins específics i autoritzats. Per exemple, procediments interns restringits o especialment confidencials, entre d'altres. Es prohibeix expressament l'accés a dades que no estiguin relacionades amb l'objecte del contracte.

L'empresa proveïdora es compromet a no divulgar, cedir o exposar informació sensible, confidencial o restringida sense el consentiment previ i per escrit de l'entitat. A més, es compromet a no utilitzar la informació adquirida, **ja sigui** durant l'execució del contracte, **com posteriorment durant almenys un període de 20 anys**, per a fins diferents dels estipulats en aquest.

8.2. Deure de secret i garantia de confidencialitat

El personal de l'empresa proveïdora ha de mantenir la confidencialitat sobre qualsevol informació restringida, confidencial o sensible a la qual accedeixi durant les seves funcions, encara després de finalitzar la relació laboral. Està prohibit divulgar, transferir o comunicar aquestes dades sense autorització. L'empresa proveïdora ha d'assegurar que el seu personal compleixi aquestes obligacions.

A més, el receptor d'informació confidencial ha de:

- Mantenir-la en reserva i no compartir-la sense autorització escrita.
- Instruir el seu personal sobre el deure de confidencialitat i fer-los signar acords si cal.
- Divulgar-la només a persones autoritzades.
- Usar-la únicament pels fins establerts en el contracte entre les parts.
- No explotar-la ni compartir-la amb tercers sense autorització del divulgador.

8.3. Gestió i coordinació davant incidents de seguretat

El proveïdor notificarà amb caràcter urgent, en el termini màxim de 24 hores, a l'email informatica.scc@gencat.cat, l'existència de qualsevol incidència que pugui afectar la seguretat de la informació i/o les dades personals, que conegui en el desenvolupament de les tasques objecte del contracte i que puguin afectar la seguretat dels Sistemes d'Informació de l'entitat contractant. Les comunicacions a les autoritats de control (AEPD, CCN) i/o Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat seran realitzades per l'entitat (sense perjudici que el proveïdor hagi de fer les seves en compliment de la normativa vigent).

Serà obligatori que l'empresa proveïdora disposi d'un registre operatiu per a l'efecte de registre d'incidències i vulneracions de dades personals.

Un cop comunicat l'incident i durant tot el procés de la seva gestió, l'empresa proveïdora haurà d'emetre informes de seguiment, detallant totes les mesures de contenció i correcció desplegades, les mesures forenses que s'estiguessin desenvolupant i les mesures de prevenció que es posaran en marxa perquè no es torni a produir la incidència, sense perjudici de les obligacions d'informació relacionades en **l'Adenda contracte de proveïdors d'altres serveis informàtics** quan aquesta sigui d'aplicació. A més, haurà de preparar tots els documents i evidències que es requereixin per a la seva entrega a les autoritats de control i/o Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, col·laborant amb els equips de resposta d'incidents i anàlisi forense.

9. Aspectes Generals de Seguretat per a Serveis

9.1. Experiència i formació del personal assignat

L'empresa proveïdora garantirà que el personal assignat a la prestació del servei compti amb l'experiència i formació adequades per a les funcions que ha de desenvolupar.

- Tot el personal involucrat haurà d'acreditar experiència prèvia suficient en funcions similars a les que es prestaran en el marc del contracte, amb especial atenció a la seguretat dels sistemes d'informació en totes les fases del cicle de vida (planificació, disseny, adquisició, construcció, desplegament, explotació, manteniment, gestió d'incidències i desmantellament).
- L'empresa proveïdora serà responsable de proporcionar la formació addicional necessària al personal assignat, quan sigui necessari, per garantir el compliment dels requisits tècnics, legals i operatius establerts en el contracte, així com per assegurar un nivell adequat de professionalitat segons l'article 16 de l'ENS.
- Les organitzacions que prestin serveis a Salut Catalunya Central hauran de comptar amb professionals qualificats i amb nivells idonis de gestió i maduresa per a la correcta execució dels serveis.
- Salut Catalunya Central podrà en qualsevol moment requerir l'acreditació documental de la formació i experiència del personal designat per a la prestació del servei. La manca de compliment d'aquest requisit podrà suposar la sol·licitud de substitució del personal per part de Salut Catalunya Central.

9.2. Requisits per a la contractació de Serveis d'Implementació d'Infraestructura i programari tant IT com OT

De conformitat amb l'article 2 del Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat [en endavant, ENS o RD 311/2022], els proveïdors que participin en el procés de contractació hauran d'estar en condicions de poder evidenciar la conformitat amb l'ENS dels sistemes d'informació en què es fonamentin els serveis objecte del contracte o que proporcionin solucions informàtiques. Es requerirà que l'empresa proveïdora, o la proposada com a tal, presenti el Certificat de Conformitat amb l'ENS en categoria ALTA abans de l'adjudicació.

L'empresa proveïdora haurà de **mantenir la conformitat vigent** durant tot el cicle de vida del contracte. La pèrdua o retirada temporal de la conformitat s'haurà de comunicar de manera immediata i sense dilació indeguda a l'entitat contractant, que haurà de valorar l'impacte en el contracte d'aquesta situació. La **renovació de la conformitat durant** la vigència del contracte s'haurà de notificar immediatament, incloent-hi el procés d'adaptació del sistema d'informació al Reial decret 311/2022.

[Amb caràcter excepcional, i atenent a les circumstàncies de la contractació, considerant la proporcionalitat i la lliure concurrència, en equilibri amb la seguretat i el compliment de l'ENS, es podrà acceptar una declaració del responsable de seguretat de l'entitat participant, en què es comprometi a sotmetre el sistema d'informació a l'adequació a l'ENS en la categoria declarada, en un termini de 3 mesos.]

Quan resulti empresa proveïdora, haurà de notificar sense dilació la identitat i dades de contacte de la persona que assumirà la responsabilitat com a Punt o Persona de Contacte (POC), segons el que disposa l'article 13.5 del Reial decret 311/2022, així com la declaració d'acceptació de la designació i les funcions específiques. Si durant l'execució del contracte es produeix un canvi en la persona de contacte, s'haurà de notificar de manera immediata al responsable del contracte, abans del cessament de la responsabilitat assumida, presentant formalment la declaració i les dades efectives de la nova persona de contacte.

9.3. Subcontractació

- L'empresa proveïdora haurà de documentar i notificar els canvis en la cadena de subcontractació a Salut Catalunya Central, garantint que els subcontractes compleixin amb l'Esquema Nacional de Seguretat quan correspongui i en la categoria requerida en el contracte original.
- En aquest sentit, l'organització podrà requerir del prestador, a més de la corresponent Certificació de Conformitat amb l'ENS, el detall de la Declaració d' Aplicabilitat i, si s'escau, de les mesures compensatòries i complementàries de vigilància utilitzades.
- L'entitat proveïdora del servei haurà de disposar d'una documentació que detalli clarament els elements que formen part de la cadena de subcontractació, així com implicacions derivades de qualsevol canvi o modificació que pugui patir algun esglaó d' aquesta cadena.

Cal destacar que les responsabilitats assumides per l'adjudicatari s'estenen als supòsits de subcontractació; en conseqüència, haurà de garantir que qualsevol empresa a la qual delegui la prestació de serveis compleixi, de la mateixa manera, les mateixes clàusules, condicions i el mateix nivell de seguretat que l'adjudicatari, d'acord amb la normativa aplicable.

9.4. Requisits específics per a serveis de manteniment de sistemes d'informació i comunicacions

La coordinació de les tasques de manteniment, o de qualsevol acció que pugui afectar negativament la informació o els serveis de Salut Catalunya Central, seguirà els requisits següents:

- La coordinació serà duta a terme pel responsable de seguretat i el POC (Punt de Contacte) de l'empresa proveïdora.
- L'empresa proveïdora estarà obligada a seguir les indicacions de la persona responsable del servei de Salut Catalunya Central per a qualsevol actuació que pugui afectar els seus sistemes d'informació i comunicacions.
- L'empresa proveïdora haurà de comunicar per escrit i amb suficient antelació a la persona responsable del servei de Salut Catalunya Central qualsevol acció planificada que pugui afectar la disponibilitat, confidencialitat, integritat, autenticitat o traçabilitat de la informació o dels serveis prestats. Aquesta comunicació inclourà la previsió d'accions a realitzar, data i hora prevista d'actuació, riscos associats i, si escau, mesures de seguretat. Aquestes accions hauran de ser aprovades pel personal responsable del servei de Salut Catalunya Central abans de la seva execució.
- En el cas d'actuacions relacionades amb manteniment correctiu, la persona responsable del servei de Salut Catalunya Central podrà sol·licitar la realització de certes accions en un període específic o el lliurament, per part de l'empresa proveïdora, d'una previsió d'accions a realitzar, data i hora, riscos associats i, si escau, mesures de seguretat.

Serà obligatori que l'empresa proveïdora mantingui un registre operatiu de les sol·licituds o accions de manteniment requerides per Salut Catalunya Central, utilitzant l'eina indicada per aquesta. Les sol·licituds de servei seguiran un flux amb el comunicant i hauran de tancar-se un cop s'hagi comunicat al mateix i no es consideri necessària cap acció addicional. Aquest registre inclourà necessàriament:

- Hora d'inici i finalització de la incidència (incloent-hi l'hora de detecció, notificació i resolució).
- Hora de comunicació d'inici i finalització.
- Temps de resolució.
- Conclusions i accions de millora.

En cas que Salut Catalunya Central ho requereixi, l'empresa proveïdora proporcionarà:

- Un informe detallant les accions realitzades i, si escau, les deficiències detectades el pla de correcció.
- Un mecanisme per fer seguiment de totes les incidències de manteniment, tant preventiu com correctiu.

10. Pla de treball

10.1. Pla de manteniment

Les empreses licitadores hauran de detallar la seva proposta sobre com tenen previst articular el manteniment de l'aplicació durant la vigència del contracte.

El servei inclourà les modalitats de manteniment següents:

- **Manteniment preventiu:** revisions periòdiques de l'estat de la plataforma, les llicències, els serveis, les configuracions, els canals HL7 i les integracions; verificació de registres i alertes; detecció anticipada de riscos; i aplicació de mesures per preservar l'estabilitat, la seguretat i la continuïtat del servei.
- **Manteniment correctiu:** diagnòstic, contenció i resolució d'errors o incidències; restauració del servei; aplicació de correccions i actualitzacions crítiques; i coordinació amb Salut Catalunya Central, el proveïdor del HIS o els fabricants dels dispositius quan sigui necessari.
- **Manteniment evolutiu:** actualització de versions de BC Link® incloses en el cicle ordinari del fabricant, sempre que no comportin desenvolupaments específics, canvis substancials d'arquitectura ni modificacions de les integracions amb sistemes de tercers.
- **Actuacions no incloses en el manteniment ordinari:** noves integracions, incorporació o substitució de dispositius, canvis de fabricant, desenvolupaments específics i adaptacions dels canals d'integració. Aquestes actuacions s'imputaran a la bossa d'hores, amb autorització prèvia de Salut Catalunya Central, o seran objecte d'un pressupost independent quan se superi el límit màxim de 15 hores de l'anualitat corresponent.

Això inclourà:

- Servei de suport estàndard en modalitat 8x5, de dilluns a divendres, de 9.00 a 17.00 h, exclosos els dies festius.
- Equip assignat, rols, dades de contacte i mecanisme d'escalat.
- Classificació de les incidències i compliment dels acords de nivell de servei següents: **P1 – Crític**, resposta màxima de 2 hores i resolució màxima de 24 hores; **P2 – Alt**, resposta màxima de 4 hores i resolució màxima de 3 dies laborables; **P3 – Mitjà**, resposta màxima de 24 hores i resolució màxima de 5 dies laborables; i **P4 – Baix**, resposta màxima de 48 hores i resolució en versions posteriors.
- S'establirà un únic punt d'entrada per a atendre i rebre totes les peticions de suport que formuli Salut Catalunya Central.

11. Dades econòmiques

El pressupost base de licitació es determina a tant alçat, en **23.771,06** euros, IVA inclòs no incloses les pròrrogues, i es desglossa d'acord amb allò establert en l'informe justificatiu de la necessitat de contractar i el Plec de Prescripcions Tècniques.

El pressupost base de licitació podrà ser objecte de rebaixa en l'oferta econòmica que presentin els licitadors.

11.1. Valor estimat del contracte

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (IVA inclòs)	**23.771,06 euros**
VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC) (SENSE IVA)	**21.415,21 euros amb pròrroga inclosa sense modificació del contracte**

La durada del contracte serà de tres anys i dos mesos inicials amb una possible pròrroga d'un any (3+1). Segons la següent taula (imports sense IVA):

	Contracte principal				Pròrroga
	2026	2027	2028	2029	2030
BC Link	844,50 €	5.067,00 €	5.067,00 €	5.067,00 €	5.067,00 €
Bossa d'hores		1.200 €	1.200 €	1.200 €	1.200 €
Valor estimat total (sense IVA)	**844,50 €**	**6.267,00 €**	**6.267,00 €**	**6.267,00 €**	**6.267,00 €**

12. Documentació a aportar per part de l'empresa adjudicatària

Sense perjudici d'aportar la resta de documentació que s'assenyala en el plec de clàusules administratives i en aquest plec, l'adjudicatari es compromet a lliurar tota la documentació i manuals necessaris per al perfecte coneixement funcional i tècnic del programari.

La documentació haurà de contemplar com a mínim els següents aspectes:

- Manuals d'usuari
- Manual d'instal·lació i actualització (si requereix alguna instal·lació).

L'adjudicatari es compromet a lliurar tots els manuals i la documentació generada en català i en format electrònic, que permetin la seva fàcil consulta i ús.

Tots els estudis i documents elaborats pel contractista o per l'hospital de Berga com a conseqüència de l'execució del present contracte seran propietat de l'hospital, qui podrà reproduir-los, publicar-los i divulgar-los, total o parcialment, sense que pugui oposar-s'hi l'adjudicatari.

L'adjudicatari renuncia expressament a qualsevol dret que, sobre els treballs realitzats com a conseqüència de l'execució del present contracte, pogués correspondre-li. En cap cas l'adjudicatari podrà requerir, fer ús o divulgar dades, anàlisis, estadístiques, estudis, documents o qualsevol tipus d'informació utilitzats o elaborats com a conseqüència d'aquest Plec de condicions tècniques, del contracte que se'n derivi i de les aplicacions informàtiques detallades, ja sigui de manera total o parcial, directa o extractada, original o reproduïda, llevat que s'hagin publicat.

12.1. Criteris d'adjudicació

Una vegada finalitzada la negociació i comprovat el compliment de tots els requisits mínims, l'adjudicació es fonamentarà en l'oferta econòmica final. Les millores tècniques acceptades durant la negociació s'incorporaran a l'oferta final i tindran caràcter contractual, sense comportar una reducció dels requisits mínims establerts als plecs.