

**SISTEMA D'INFORMACIÓ PER LA GESTIÓ DE RH DEL PERSONAL DE L'INSTITUT CATALÀ
DE LA SALUT I LA SEVA EVOLUCIÓ CAP A LA GESTIÓ DEL TALENT, EL CONEIXEMENT I
LA INTEL·LIGÈNCIA COL·LECTIVA (Tal.ICS)**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

Exp. CSE/CC00/1100756507/20/PA

ÍNDIX

1. LICITACIÓ ELECTRÒNICA	3
2. INTRODUCCIÓ.....	4
3. SITUACIÓ ACTUAL.....	5
3.1.- VISIÓ FUNCIONAL.....	5
3.2.- VISIÓ TECNOLÒGICA	11
3.3.-INTEGRACIONS	17
3.4.- INDICADORS I VOLUMETRÍES DE SERVEI	18
4. OBJECTE DEL CONTRACTE	21
5. REQUERIMENTS DE LA SOLUCIÓ	23
5.1 MODEL DE LA SOLUCIÓ	23
5.2 REQUERIMENTS FUNCIONALS DE LA SOLUCIÓ	29
5.3 REQUISITS TÈCNOLÒGICS DE LA SOLUCIÓ	37
6. PROJECTE.....	41
6.1 ENFOC GLOBAL DEL PROJECTE PEL DESPLEGAMENT DE LA SOLUCIÓ	42
6.2 METODOLOGIA PROPOSADA	43
6.3 ASPECTES PARTICULARS DEL PROJECTE	45
6.4 FASES D'IMPLANTACIÓ.....	48
6.5 CONSIDERACIONS ESPECÍFIQUES	50
6.6. ESTRATÈGIA I PLA D'IMPLANTACIÓ	52
7. MANTENIMENT DEL SISTEMA	55
7.1 SERVEIS RECURRENTS	55
7.2 EVOLUCIÓ DEL SERVEI (SISTEMA).....	61
7.3 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	62
8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ	65
8.1 GARANTIES	65
8.2 REQUERIMENTS DE SEGURETAT.....	65
8.3 MODEL DE GESTIÓ DEL CONTRACTE.....	66
9. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR.....	68

1. LICITACIÓ ELECTRÒNICA

Tal i com s'especifica a la clàusula 8 del Plec de clàusules administratives particulars que regeix la present licitació, les ofertes s'hauran de presentar mitjançant l'aplicació de "Sobre Digital" accessible a l'espai virtual d'aquesta licitació, a l'adreça web següent:

<https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/ics>

En la presentació de les ofertes tècniques i econòmiques mitjançant l'eina Sobre Digital, les empreses hauran de signar el document "resum" de les seves ofertes, amb signatura electrònica avançada basada en un certificat qualificat o reconegut; amb la signatura del qual s'entén signada la totalitat de l'oferta, atès que aquest document conté les empremtes electròniques de tots els documents que la componen. Aquesta modalitat de signatura es detalla a la clàusula 5 del plec de clàusules administratives, a l'apartat IV Certificats digitals. Es pot obtenir més informació a l'eina de consulta

<http://tlbrowser.tsl.website/tools/>

2. INTRODUCCIÓ

Actualment, els objectius estratègics de l'ICS, posen l'èmfasi en la gestió de les persones, el desenvolupament del seu talent i en la gestió de la intel·ligència col·lectiva. Aquest fet fa imprescindible disposar d'un sistema d'informació que faciliti i doni suport a aquesta gestió, i aporti informació de valor, tant pels professionals que treballen a l'ICS i que es troben en el centre del sistema, com als gestors per a la seva presa de decisions. Al mateix temps, ha de permetre a l'ICS actuar d'acord amb les tendències i pràctiques més innovadores en la gestió de persones, i la seva integració en els processos de negoci.

En l'actualitat, l'ICS disposa, bàsicament, de dos sistemes d'informació corporatius en l'àmbit de la gestió de recursos humans: el SIP, corporatiu de la Generalitat, i la plataforma Tal.ICS, sistema corporatiu propi de l'ICS, en el que estan integrats el SGRH (Sistema de Gestió de RH) i SuccessFactors (eina en modalitat SaaS). Les funcionalitats d'aquest primer sistema (SGRH) permeten administrar els processos de gestió propis de l'ICS i que no es troben coberts funcionalment pel SIP. El SGRH està, doncs, orientat a la gestió dels diferents processos propis de RH, com la selecció, la carrera professional, la direcció per objectius i l'avaluació de l'acompliment, entre altres, però està poc orientat a les necessitats dels seus professionals i a la gestió de les persones.

SuccessFactors, és el sistema que s'orienta més cap a les necessitats dels professionals i a la gestió de les persones, i que s'ha desplegat de forma molt minoritària, amb l'objectiu de substituir tots aquells processos o mòduls del SGRH que sigui possible.

3. SITUACIÓ ACTUAL

3.1.- VISIÓ FUNCIONAL

L'ICS, ha anat implementant i desenvolupant progressivament, en el decurs dels anys 2008 a 2018, un sistema d'informació per tal de poder gestionar els processos de RH del personal de l'ICS.

Tot i que en general està en fase de consolidació i manteniment, existeix una sèrie de funcionalitats o mòduls que actualment encara es troben parcialment implantats o en transformació tecnològica per tal d'evitar l'obsolescència tècnica.

Els principals processos a que dona resposta el SGRH (Sistema de Gestió de Recursos Humans) s'estructuren en els següents nivells d'agrupació:

- Selecció i provisió
- Gestió de l'acompliment
- Desenvolupament
- Gestió curricular
- Gestió de personal
- Acció social
- Gestió d'usuaris

Per a cada un d'aquest nivells d'agrupació, s'estableixen els diferents processos pròpiament dits, amb les seves configuracions i àmbits d'aplicació en funció del tipus de personal/professional i la seva vinculació amb l'ICS.

Un cop estabilitzats aquests processos, la Direcció de RH de l'ICS, ha iniciat la evolució de l'actual sistema de gestió de RH (SGRH) cap a la gestió del talent, del coneixement i de la intel·ligència col·lectiva situant al professional al centre del sistema, enfront de l'orientació clàssica focalitzada en la gestió dels processos a que donava resposta.

Aquesta nova orientació en la gestió de RH , va focalitzar l'evolució del SGRH cap a una plataforma comuna on convisquin una eina específica de mercat, per la gestió del talent, amb l'eina pròpia de l'Ics que donava resposta a les especificitats dels diversos processos de RH detallats anteriorment.

Aquesta plataforma comuna, denominada TAL.ICS, està formada per un conjunt de sistemes d'informació que, de forma individual, donen resposta als diversos processos funcionals de l'ICS.

Actualment, per a la Gestió de RH de l'ICS, coexisteixen 5 sistemes d'informació de forma integrada, sota la plataforma Tal.ICS, abastant les funcionalitats necessàries pel desenvolupament dels professionals i per la gestió dels seus processos específics de RH.

Aquests sistemes d'informació són bàsicament:

- GIP/SIP (Transversal de la Generalitat)
- EXPSIP
- Tal.ICS
 - SGRH i SGRH 2.0
 - SuccessFactors
 - Moodle

Cadascun d'ells donen resposta específica a un o varis processos, que es detallen, de forma resumida, a continuació:

Sistema d'informació		Procés
GIP/SIP		Administració de personal i pagament de nòmina (Generalitat de Catalunya)
EXPSIP		Sistema d'explotació d'informació per a RH de l'ICS i que nodreix al SGRH amb la informació relativa a les dades de personal.
Tal.ICS	SuccessFactors (Pilot)	- Pilot per estructura organitzativa (1300 professionals) - Pilot per la Direcció per objectius (400 professionals Centre Corporatiu)
	SGRH	- Selecció i provisió - SF – Convocatòries de selecció - MV – Mobilitat voluntària - ST – Selecció temporal - Gestió de l'acompliment - DPO- Direcció per objectius - QA-CP – Qüestionaris avaluació - QA-ST – Qüestionaris avaluació ST - AC- Avaluació de comandaments

		- Desenvolupament - CP – Carrera Professional - FO – Formació - FO – Formació (2007) - DO – Docència - Gestió Curricular - GCV – Gestió de Currículum - Gestió de personal - Gestió de la RLT - Registre de la localitat de preferència - Mobilitat voluntària de primària - Seguiment IT - SSIT - Acció Social - Fons d'acció Social - Gestió d'usuaris - Gestió d'accessos - Baixa d'usuari - Gestió de signatures
	SGRH 2.0 (HTML 5)	- Selecció i provisió - SF – Inscripció a les convocatòries - GU –Gestió usuari/Alta usuari - ST – Selecció Temporal - Campus virtual
Moodle (Campus virtual)		Campus virtual per l'execució de les activitats formatives on-line. Integrat amb el SGRH per a la gestió de cursos, notes i aprofitament.

L'SGRH, és el principal sistema d'informació que disposa l'ICS per a gestionar tots els processos de RH corresponents al desenvolupament dels seus professionals.

El sistema està compost per diferents mòduls o funcionalitats que donen resposta als processos següents:

Categoria	Mòdul/ Procés	Funcionalitats
SELECCIÓ PROVISIÓ	SF: Convocatòries de Selecció	• Gestió de les ofertes i convocatòries de places fixes • Gestió i seguiment de les convocatòries • Proves i processos selectius • Baremació de mèrits
	MV: Mobilitat Voluntària	• Gestió de les ofertes i convocatòries de mobilitat voluntària per categoria • Gestió i seguiment del procés per resultes (barems, i execució procés)
	ST: Selecció Temporal	• Gestió de inscripcions a Borsa de treball • Gestió de les sol·licituds del candidat • Baremació de mèrits i simulacions per categoria i àmbit • Gestió de propostes de contractació • Cerques per perfil de necessitats • Gestió de llistes baremades per Servei Atenció Primària/Àmbit • Gestió dels candidats, motius exclusió, etc...
GESTIÓ DE L'ACOMPLIMENT	DPO: Direcció per Objectius	• Gestió dels objectius assignats als professionals de l'ICS, tant individuals com col·lectius. • Seguiment dels processos d'assignació, avaluació i pagament dels objectius assignats, als professionals de l'ICS. • Gestió i publicació de les resolucions d'assoliment. • Integració amb pilot de SuccessFactors pels processos de càlcul de les resolucions
	QA-CP: Qüestionaris d'avaluació per Carrera Professional	• Gestió de les avaluacions de l'acompliment pels professionals de l'ICS. • Gestió dels qüestionaris a associar als diversos col·lectius de professionals

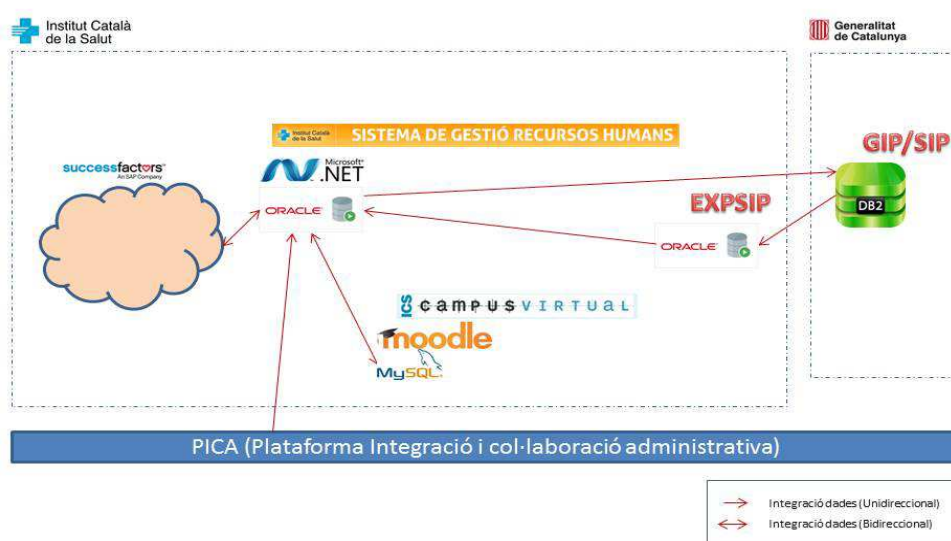
	QA-ST: Qüestionaris d'Avaluació ST	- Gestió de les avaluacions de l'acompliment pels professionals temporals de l'ICS. - Gestió dels qüestionaris a associar als diversos col·lectius de professionals (prova, final de vinculació, etc...).
DESENVOLUPAMENT	CP: Carrera Professional	- Gestió de la Carrera professional pels professionals de l'ICS. - Comptabilització dels mèrits i exp. Professional per l'assoliment dels nous nivells.
	FO: Formació	- Gestió de les activitats formatives distribuïdes per àmbits, i basats en la estructura organitzativa de l'ICS. - Gestió de pressupostos, pla formatiu, activitats formatives... - Gestió de cursos presencials i online. - Gestió diferida a Moodle, mitjançant webservices per aules, cursos, etc...
	FO: Formació (v2007)	Mòdul utilitzat com a repositori d'informació per a totes aquelles activitats formatives de l'ICS, fins l'any 2007
GESTIÓ CURRICULAR	CV: Gestió Curricular	- Repositori de dades curriculars pels usuaris del SGRH - Gestió de dades curriculars per la seva introducció, validació i classificació.
GESTIÓ DE PERSONAL	Gestió de la RLT (Relació de llocs de treball)	- Gestió dels expedients de modificació de places de l'ICS. - Publicació de la Relació de llocs de treball de l'ICS - Workflow d'acceptació electrònica dels expedients - Integració Signatura electrònica
	Registre Localitat Preferència	Sol·licitud, registre i gestió per a moviments de personal intern segons la seva localitat de preferència.

	Seguiment IT	• Gestió del seguiment d'expedients de professionals en IT. • Seguiment i gestió de resolucions ICAM, INNS.
ACCIÓ SOCIAL	FAS (Fons d'Acció Social)	• Publicació, gestió i seguiment de les sol·licituds dels professionals amb dret als ajuts del Fons d'acció Social. • Gestió de sol·licituds admesos i exclosos, gestió de la documentació a justificar. • Resolució i pagament de les sol·licituds
GESTIÓ D'USUARIS	Gestió d'accessos	• Manteniment i gestió centralitzada d'usuaris (Rols, perfils i Altes/Modificacions/Baixes d'usuaris)
GESTIÓ DE SIGNATURES	Gestió de signatura	• Mòdul per a la gestió de la signatura electrònica pels diversos mòduls del SGRH.

3.2.- VISIÓ TECNOLÒGICA

La plataforma TAL.ICS, està composta per diferents sistemes d'informació que es troben actualment en fase de transformació tecnològica. El focus de la transformació és l'obsolescència del programari base i de la seva infraestructura i millorar així el rendiment en la gestió dels processos de RH, a més d'adaptar-se als estàndards d'usabilitat i d'utilització mitjançant l'accés via multi dispositiu i multi plataforma.

Des de la vessant purament tecnològica els diferents sistemes d'informació que actualment donen resposta al TAL.ICS, es representen en l'ecosistema següent :



3.2.1.- SGRH

El SGRH, es un sistema d'informació propi basat en tecnologia Web, desenvolupat a mida mitjançant l'eina estàndard de Microsoft Visual Studio .net i amb un gestor de base de dades Oracle v10.

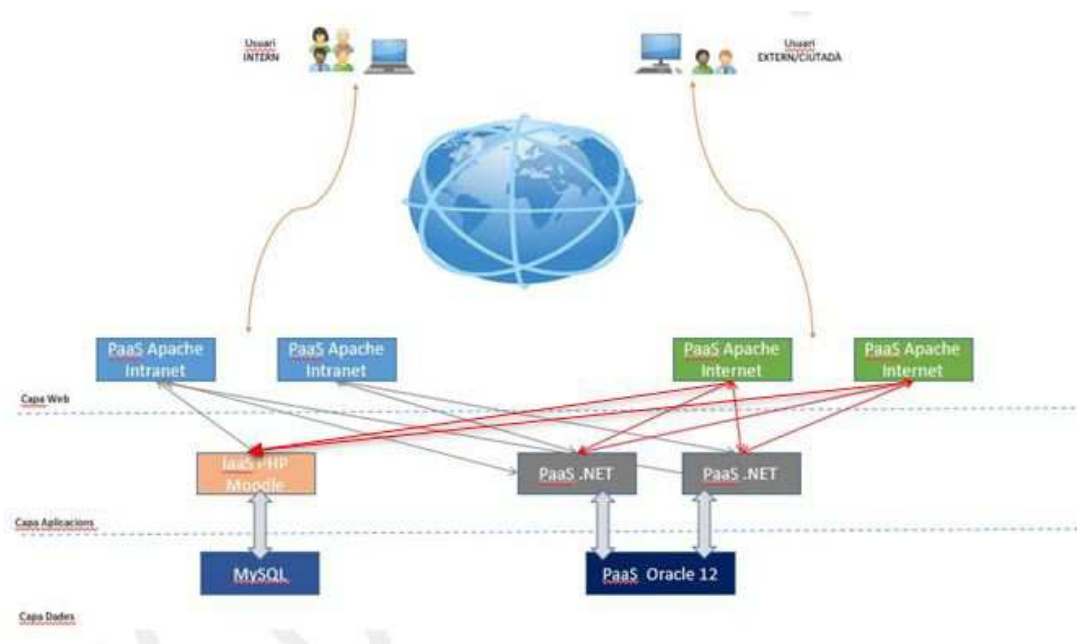
El desenvolupament es va iniciar al 2008 i fins a data d'avui s'ha seguit evolucionant per tal de donar resposta a les necessitats funcionals, normatives i tecnològiques dins dels processos de RH de l'ICS.

Actualment és un sistema que es troba en fase de transformació tecnològica, sota el full de ruta de transformació del CTTI, per tal d'eliminar l'obsolescència tecnològica i evolucionar cap a una plataforma multi navegador i multi plataforma.

Aprofitant aquesta transformació tecnològica, s'han realitzat diversos evolutius per orientar el sistema a una experiència d'usuari més àgil i intuïtiva, que no ha finalitzat i que és objecte del present plec, com a part de l'abast del contracte.

L'evolució del SGRH, d'ara endavant SGRH 2.0, serà tractat com un nou sistema d'informació integrat dins de la plataforma TAL.ICS.

A nivell d'arquitectura l'SGRH està construït tal i com es mostra en l'esquema següent:



Focalitzat en una definició clàssica de model de 3 capes i representat en el gràfic anterior.

SGRH disposa de 3 entorns Productiu, Preproductiu, i Integració, amb les conseqüents regles de seguretat d'accés corresponents.

L'entorn de desenvolupament es responsabilitat del proveïdor i per tant ha de registrar-se sota les mesures de seguretat del RGPD.

3.2.2.- SGRH 2.0

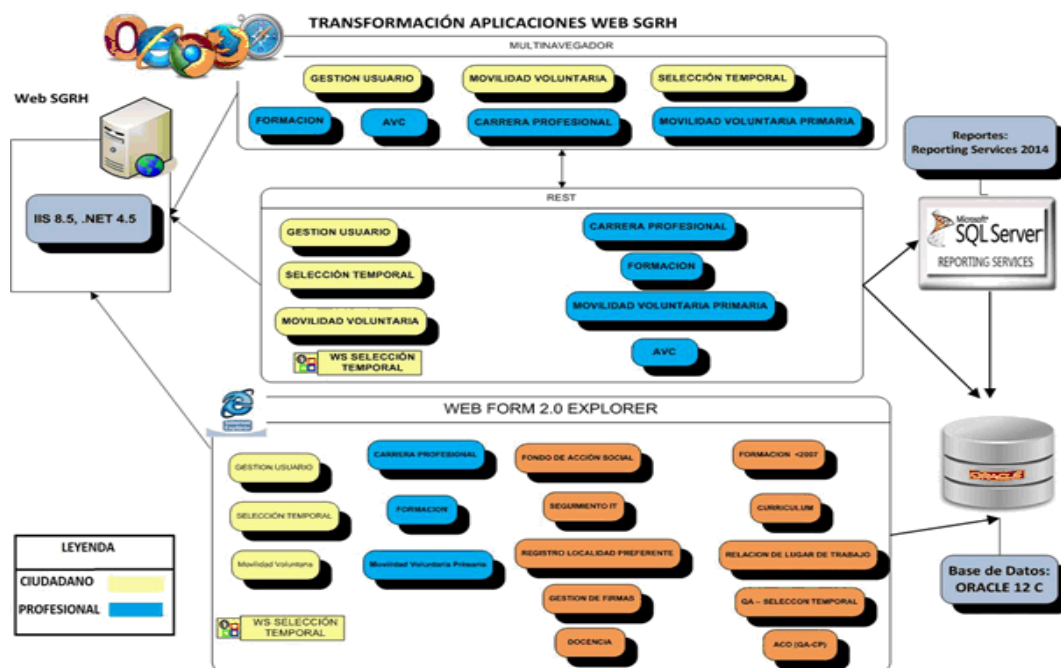
Es l'evolució tecnològica i funcional del SGRH, on es tracta d'estabilitzar el sistema, evolucionant-lo cap a un sistema multi navegador i multi plataforma, centrant la

majoria dels esforços en millorar l'experiència de l'usuari, facilitant l'ús de la plataforma amb una interfície més actual i intuïtiva.

Des de la vessant tècnica, és un frontal Web que representa la informació que s'intercanvia mitjançant serveis de dades amb la capa de negoci (SGRH). A més de compartir les infraestructures tecnològiques del SGRH.

En l'esquema adjunt, es visualitza l'arquitectura tècnica, així com l'abast funcional d'aquesta transformació.

L'objectiu és fer extensiu aquest model a tots els mòduls existents al SGRH, refent la interfície amb l'usuari i per tant millorant la interacció amb el ciutadà. Malgrat que se centra actualment en tot el que siguin relacions amb l'usuari client, en sentit ampli (per exemple sol·licitants externs a l'ICS que participen en processos de selecció) , l'objectiu a mig termini és que SGRH 2.0 inclogui la totalitat de les funcionalitats existents al SGRH actual.



3.2.3.- MOODLE

Plataforma estàndard que ofereix servei de Campus virtual i gestió d'activitats formatives a tots els professionals de l'ICS i col·laboradors puntuals.

Es un altre dels sistemes d'informació que han sofert una transformació tecnològica, tant a nivell d'infraestructura com de versionat de la pròpia plataforma evolucionant de la versió 2.3.2 a la versió 4.3, i sobre un gestor de base de dades MySQL.

El nivell d'integració amb el SGRH es bidireccional mitjançant webservices estàndards modificats per donar resposta a les necessitats específiques de les activitats formatives de l'ICS.

Existeixen certes funcionalitats pròpies del Campus virtual que han estat adaptades i evolucionades segons les necessitats funcionals de l'ICS.

A nivell de volumetries el Campus virtual gestiona més de 130.663 alumnes i més de 7.100 activitats formatives, donant resposta als plans formatius propis de cada territori i específic del Centre Corporatiu com a pla formatiu transversal.

A nivell tecnològic i funcional, es considera un sistema esclau del SGRH, ja que tant la gestió de les activitats formatives, les inscripcions als cursos, la gestió dels alumnes, tutors, docents, etc... són gestionats per l'SGRH amb intercanvi d'informació específica, entre sistemes, mitjançant Webservices

3.2.4.- EXPSIP

És sistema d'explotació d'informació en l'àmbit d'administració de personal i retribucions de l'ICS, es un sistema basat en un gestor de base de dades Oracle, utilitzat per l'explotació d'informació de les dades de personal, pels diferents territoris, que s'actualitzen amb periodicitat setmanal del GIP/SIP.

És el sistema del que es nodreixen els diferents sistemes d'informació de RH les quals necessiten dades de personal.

L'EXPSIP actualment, es troba en fase de transformació tecnològica, i no es pot garantir que en el moment de publicació d'aquest plec s'hagi assolit l'objectiu de transformació tecnològica completa. Es tracta d'un aspecte d'especial rellevància per les implicacions que té aquest canvi en la resta de sistemes d'informació, atès, com ja s'ha dit, que és l'instrument a través del qual es nodreixen (SGRH, SuccessFactors, etc...) de les dades personals i administratives del SIP/GIP.

3.2.5.- GIP/SIP

És el sistema d'informació transversal per a la gestió del personal de tots els diferents departaments i empreses públiques de la Generalitat de Catalunya.

Es basa en tecnologia HOST sobre una base de dades DB2, de gran robustesa però de gran dificultat d'integració. Actualment, és el sistema mestre per a RH, tot i que la necessitat d'evolucionar funcionalitats no cobertes per l'actual sistema, fa que existeixin diversos sistemes d'informació satèl·lits que cada vegada més necessiten poder gestionar la informació abans de ser introduïda en el GIP/SIP. Aquesta necessitat fa que cada cop més sigui un sistema bàsic pel pagament de la nòmina, però que la pròpia gestió de certs processos es realitzin de forma externa, i s'introdueixin un cop al mes per tal de gestionar el pagament de la nòmina.

Donat el seu paper clau per la gestió de personal, un dels requeriments del plec es garantir el bon funcionament del flux d'informació (Tal.ICS, GIP/SIP) a fi d'assegurar el processos de RH.

3.2.6.- SUCCESS FACTORS

Plataforma en format SaaS, que integra gran part del Tal.ICS i que gestiona el coneixement, el talent i la intel·ligència col·lectiva dels professionals del l'ICS.

Actualment es troba en fase d'implantació i desplegament en dos dels mòduls o funcionalitats estàndard del producte.

Els paquets de funcionalitats desplegats fins el moment son:

- Employee Central (Pilot per a Centre Corporatiu) 1300 usuaris
- Performance & Goals (Pilot per Centre Corporatiu) 450 usuaris.

SuccessFactors es una plataforma per subscripció estàndard, que s'ubica en el Cloud propi de SAP. Les integracions son estàndard mitjançant fitxers de càrrega o API's.

Actualment es disposa d'ambdues opcions amb integracions amb SGRH i EXPSIP, tant pels processos relatius a l'estructura organitzativa com al procés de Direcció per Objectius.

3.2.7 Altres sistemes

Atenent a necessitats específiques de la gestió de RH hi ha integracions puntuals amb altres sistemes d'informació tant interns com externs. Entre ells destaquem, els següents:

- Sistema d'informació de l'àrea econòmica DAI)
- Sistema de prevenció de riscos i Vigilància de la Salut (Preven)
- Sistema d'informació executiu de l'ICS (Khalix)

- PICA (Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa)
- Gestor Documental
- Fonts externes (Col·legis professionals, Fundacions, etc...)

3.3.-INTEGRACIONS

Una de les principals complexitats del sistema TALICS així com la clau de l'èxit del projecte, recau bàsicament, en les integracions entre els diferents sistemes d'informació que conviuen a RH, i que s'han detallat en l'apartat anterior.

En aquest sentit, i per facilitar el coneixement de la situació actual de l'ecosistema de sistemes d'informació que conformen RH, es detallen a continuació les principals integracions existents entre sistemes:

Sistemes informació	Destí										
Origen	SIP	SuccessFactors	Moodle	EXPSIP	Khalix	Preven	Adm. Elect.	DAI	Ent. Ext	SGRH	SGRH 2.0
SIP				X						X	
SuccessFactors										X	
Moodle										X	X
EXPSIP	X	X			X					X	
Khalix											
Preven										X	
Adm. Elect.										X	X
DAI										X	
Entitat Externa										X	
SGRH	X		X			X	X	X	X		X
SGRH 2.0			X				X			X	

3.4.- INDICADORS I VOLUMETRIES DE SERVEI

Amb l'objectiu de facilitar la visió del projecte, es mostren a continuació, volumetries de plantilla i d'activitat funcional pels diferents processos a que dona resposta Tal.ICS.

Àrea Sanitaria	Nombre Professionals
Facultatiu especialista	9.051
Titulats Superiors Sanitaris/àries	319
Diplomat/ada sanitari/ària	13.018
Diplomat/ada especialista	585
Tècnic/a especialista grau superior sanitari	1.367
Tècnic especialista grau mig sanitari	5.249
TOTAL Àrea Sanitaria	29.589

Àrea de Gestió i Serveis	Nombre Professionals
Àrea de Gestió i Serveis A	428
Àrea Gestió i Serveis B	620
Àrea Gestió i Serveis C1	1.117
Àrea Gestió i Serveis C2	5.730
Àrea Gestió i Serveis E	2.139
TOTAL Àrea Gestió i Serveis	10.034

Càrrecs	268
Residents	2.357

TOTAL ICS *	42.248
--------------------	---------------

*Novembre 2018: Nombre d'efectius en termes de mitjana de l'exercici 2018 (gener fins octubre) en termes de personal equivalent a jornada completa.

Procés	Volumetria
Direcció per objectius (2017)	35.595
Nombre avaluacions (2017)	140.000
Professionals avaluats (2017)	32.000
Sol·licitants de carrera professional (2017)	5.589
Sol·licituds actives a la borsa de treball (2017)	58.538
Sol·licituds processos Selectius (2017-2018)	33.010

Les volumetries de nivells de servei es detallen a continuació, segons la tipologia de les tasques a realitzar, amb dades percentuals reportades durant el servei en períodes anteriors.

Tipologia	Volumetries %
Correctiu	15%
Evolutiu/ tasques/ consultes	40%
Desenvolupament	45%

Com a complement de les dades anteriors, es mostra en el quadre següent, la distribució percentual, per a cada un dels mòduls objectes del contracte:

Volumetries de tiquets %			
Mòdul Funcional	Correctius	Consultes, tasques funcionals i petits evolutius	Desenvolupaments
Carrera professional	5%	10%	8%
Selecció Fixa	30%	25%	28%
Currículum	20%	25%	25%
Direcció per objectius	12%	10%	10%
Borsa de treball	30%	20%	20%
Resta de mòduls	3%	10%	10%

4. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquesta contractació és el de disposar dels serveis de disseny, construcció, parametrització, desenvolupament, implantació i manteniment d'un Sistema d'informació per a la gestió del talent, el coneixement, i la intel·ligència col·lectiva, amb una clara orientació al professional i a la presa de decisions, que complementi i evolucioni l'actual Sistema de Gestió de Recursos Humans (SGRH) i aquelles funcionalitats no suportades pel SIP, sistema corporatiu de la Generalitat.

L'objectiu d'aquest contracte inclou:

4.1. L'adquisició d'un sistema d'informació , que permeti la gestió del talent, del coneixement i la intel·ligència col·lectiva, així com la millor gestió dels processos que la suporten (avaluació de l'acompliment, carrera professional, gestió curricular, formació, etc...), i que faciliti la interacció dels professionals mitjançant eines de treball col·laboratiu i de participació, en base als criteris definits per la direcció de persones de l'ICS.

L'objectiu es disposar d'una eina integral basada en les tecnologies disponibles al mercat, en format SaaS, i que doni resposta als requeriments funcionals i tècnics indicats en el present plec.

4.2. La seva adaptació per donar resposta a les especificitats organitzatives i funcionals de l'ICS, i en particular per a aconseguir una plataforma comuna entre els diferents sistemes d'informació la personalització i configuració de la plataforma d'acord amb els criteris de la Direcció de Persones i amb la imatge corporativa de l'ICS.

4.3. El projecte de desplegament de la solució proposada a tots els àmbits i professionals de l'ICS incloent:

- La personalització, configuració i del desplegament de la totalitat dels components que compondran la solució proposada.
- Les integracions amb els sistemes d'informació de RH necessaris per donar resposta a les necessitats funcionals, normatives i evolutives de la Direcció de Persones de RH de l'ICS.
- La migració de la informació i transició, si s'escau, de l'eina de mercat implantada actualment, i d'aquells softwares actuals de RH necessaris, a la nova solució

- L'evolució dels mòduls del SGRH al SGRH 2.0 i que no hagin estat evolucionats en l'inici del contracte que dona resposta el present plec.
- La integració amb els processos documentals, de signatura i d'administració electrònica
- Les tasques de gestió del canvi associades al projecte
- La gestió global pròpia del projecte (implantació i manteniment)

4.4. Els serveis necessaris pel funcionament satisfactori de la solució global i la seva evolució durant la vigència d'aquesta licitació en els termes i condicions descrits en l'apartat **5- Projecte**, així com el servei d'evolució i de manteniment evolutiu normatiu, correctiu, i incidental del sistema propi SGRH i SGRH 2.0, i de les seves integracions amb els sistemes d'informació necessaris pel seu funcionament.

4.5. Els processos d'anàlisi, explotació i tractament de la informació continguda en la plataforma Tal.ICS, accessible per a tots els professionals i/o usuaris segons rols i perfils i exportables als formats estàndard de mercat

5. REQUERIMENTS DE LA SOLUCIÓ

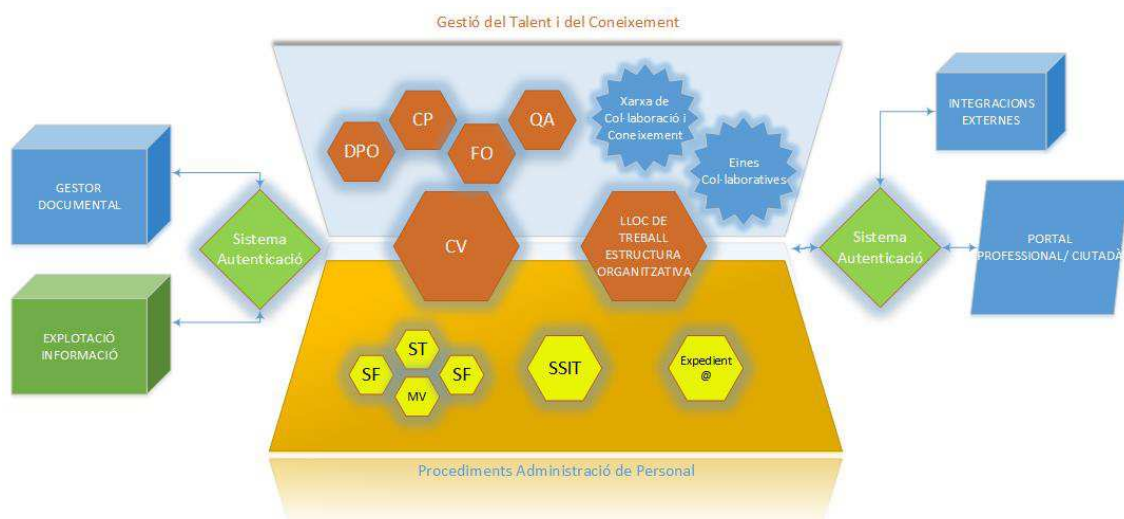
5.1 MODEL DE LA SOLUCIÓ

5.1.1. Model Conceptual

Els objectius de l'ICS i els requeriments de la solució es sintetitzen segons el model conceptual següent, on s'integren els diferents sistemes d'informació que donen resposta a les necessitats dels processos de RH a l'ICS.

L'ICS aposta per un model de projecte híbrid, on han de conviure la implantació d'una eina de mercat, i el manteniment i evolució dels actuals sistemes de gestió de RH.

Sota aquesta premissa, la visualització del mapa conceptual resultant, és similar al detallat a continuació. Aquest és, en conseqüència, l'abast del projecte que es proposa en el present plec de condicions tècniques.



Tal.ICS, plataforma per la Gestió del talent i el coneixement

Per tal de definir un objectiu clar del projecte, es proposa dotar a l'ICS d'una plataforma comuna per a la gestió del talent, el coneixement i la intel·ligència col·lectiva. Aquesta plataforma única, s'anomena TAL.ICS, i així es refereix al llarg del present document.

A dia d'avui aquesta plataforma està formada per SuccessFactors, SGRH, SGRH 2.0 i Moodle.

De SuccessFactors es troben en producció actualment els mòdul de Employee central i el de Performance & Goals amb un ús de 1300 usuaris per a Employee Central i de 450 usuaris per a Performance & Goals, tal i com s'ha detallat en els apartats anteriors.

En conseqüència i atès que l'eina de mercat és un element bàsic del model donades les funcionalitats, actualment en producció i desenvolupament, forma part del projecte i és objecte del contracte, que el licitant faci la proposta d'una eina que doni continuïtat a l'eina estàndard actual o pel contrari, proposi una nova eina de mercat o una altre opció tecnològica, amb l'objectiu d'assolir l'enfocament previst pel Tal.ICS.

L'objectiu del Tal.ICS, es disposar d'una plataforma que cobreixi tots els cicles de vida del professional, des de la seva participació en processos selectius, la seva , contractació i fins el dia que deixa l'organització, on es destaquen processos tals com selecció, acollida, formació avaluació de les competències, objectius, compensació, desenvolupament i successions entre altres.

L'ICS vol evolucionar la seva gestió del RH cap a un model de gestió del talent, del coneixement, i de la intel·ligència col·lectiva, de la que forma part com un dels eixos principals, una eina de mercat que cobreix una part de la solució actual.

Atesa la inclusió d'una proposta sobre l' eina com un dels objectes del contracte i amb finalitat d'anàlisi previ, l'ICS va llançar una consulta de mercat per tal de valorar, juntament amb les diferents empreses del sector, tant la viabilitat tècnica com econòmica de l'abast del projecte a la vegada que permetia enfocar-lo cap a una solució òptima segons les experiències de les pròpies empreses participants.

Fruit d'aquesta consulta, es van generar les conclusions reflectides en un informe de valoració de la consulta de mercat, que han permès redactar un plec de condicions tècniques, prou acurat, en base a les pròpies experiències del mercat i de les empreses implantadores del sector.

Aquestes conclusions van permetre :

- Entendre i descriure les diferents eines de mercat per la gestió del talent, el coneixement, i la intel·ligència col·lectiva, en format SaaS.
- Valorar la cobertura funcional, els mòduls disponibles i la disponibilitat d'APP per a dispositius mòbils, per a cadascuna de les eines plantejades.
- Determinar el millor sistema de desplegament de l'eina així com conèixer la implicació del fabricant en aquest tipus de projectes i futures evolucions.
- Identificar referències significatives tant a nivell de volum com de tipologia de projectes similars al que planteja l'ICS.
- Conèixer l'estructuració del projecte plantejat a nivell d'equips implicats tant de proveïdor com de client, metodologies de treball i model de govern, possibles escenaris de desplegament calendaritzats, etc...

- Valorar els principals inductors de cost del projecte i de l'eina.
- Quantificar econòmicament, de forma acurada, la iniciativa proposada.

Segons les experiències aportades, es considera que el projecte ha de regir-se sobre els següents eixos:

- **A. Una eina estàndard de mercat en format SaaS, de subscripcions per ús.**
 - Un dels eixos de la plataforma i objecte del projecte plantejat en aquest plec, **es la implantació d'una eina de mercat, basat en SaaS,**
 - L'objectiu final de l'ICS és dotar-se de la millor solució de mercat per a la gestió de RH i evolucionar cap a la gestió del talent, el coneixement i la intel·ligència col·lectiva, integrat en els diversos sistemes d'informació de RH de l'ICS per a la gestió de les persones, constituint-se com eix d'una plataforma transparent per l'usuari que cobreixi totes les necessitats descrites en aquest plec.
 - El producte ofertat pels licitadors haurà de subministrar-se en format SaaS, en règim de llicenciament corporatiu, donant cobertura a la totalitat de les entitats organitzatives de l'ICS així com a tots els seus professionals, amb la possibilitat de disposar d'un cert volum controlat d'usuaris externs.
 - La integració i manteniment de les eines pròpies de l'ICS que gestionen actualment els processos de RH, com són l'SGRH i la seva evolució SGRH 2.0, i de tots aquells sistemes a integrar pel correcte funcionament de la solució plantejada.
- **B. Un projecte mixt que inclogui:**
 - Construcció d'una plataforma integral per la gestió del talent i el coneixement, incloent:
 - la implantació, parametrització i customització de l'eina de mercat.
 - El manteniment evolutiu, correctiu i normatiu del SGRH, així com la seva evolució tant tecnològica com funcional.
 - La implicació del fabricant de l'eina en totes les etapes del projecte

- Serveis professionals per cobrir les necessitats derivades del projecte com son:
 - Gestió i governança del projecte
 - Gestió del canvi i formació a usuaris
 - Equip híbrid on participin perfils específics:
 - d'implantació de l'eina
 - de manteniment del SGRH
 - especialistes adhoc segons les necessitats funcionals del moment i
 - recursos especialistes en la gestió de RH

5.1.2. Descripció de la plataforma Tal.ICS : processos i orientacions

L'ICS es vol dotar d'una plataforma per la gestió del talent, coneixement i intel·ligència col·lectiva que:

1. Permeti la gestió dels processos relatius a la:
 - Formació i desenvolupament professional
 - Avaluació de l'acompliment
 - Direcció per objectius
 - Carrera professional
 - Processos d'acollida
 - Successions i la gestió del talent
 - Treball col·laboratiu
 - Administració de personal (estructura organitzativa, històric de posicions,...)
 - Selecció
 - Anàlisi i reporting
2. Disposi de capacitat d'adaptació als diferents processos ja definits a l'ICS per si mateixa o amb la seva integració amb el SGRH/SHGRH 2.0, si no és viable replicar la funcionalitat requerida amb l'eina estàndard presentada per l'empresa licitadora.
3. Sigui funcionalment avançat en tots els àmbits de la gestió de les persones
4. Sigui robust, solvent i fiable, per garantir el volum d'activitat dimensionat a l'ICS la criticitat dels processos de negoci a que dona resposta, considerant els pics estacionaris de processos concrets determinats en el temps.

5. Estigui alineat amb les millors pràctiques en gestió de persones, el talent i el coneixement.
6. Sigui flexible i adaptable fàcilment als canvis normatius, organitzatius, de procés etc. que es puguin produir al llarg de la durada del contracte.
7. Respongui a una eina fàcilment parametrizable i gestionable, amb autonomia, pels gestors funcionals i perfils tècnics determinats.
8. Estigui orientat al client intern, en un entorn amigable, que li generi percepció de valor, i facilitat d'ús.
9. Suporti la gestió descentralitzada i distribuïda, alhora que la visió corporativa.
10. Estigui orientat a facilitar informació de valor per a l'anàlisi i presa de decisions.
11. Sigui accessible amb qualsevol eina de cerca i navegació estàndard de mercat així com amb qualsevol dispositiu mòbil.
12. Disposi de les principals funcionalitats de l'eina per dispositius mòbils.
13. Sigui un Sistema d'alta disponibilitat, a nivell tecnològic, i centralitzat.
14. Disposi de la possibilitat d'integrar-se amb un sistema de gestió documental.
15. Sigui integrable i pugui evolucionar amb el SGRH, SGRH 2.0 i els diferents sistemes d'informació necessaris per donar resposta a les funcionalitats requerides.

Extensió del model

Tal.ICS es basa en un model comú per a tot l'ICS, que ha de donar cobertura a totes les seves unitats organitzatives, així com a tots els col·lectius de professionals de totes les categories i llocs de treball de l'organització. En conseqüència, sempre amb el principi de "model comú", ha de ser possible poder tenir especificitats per a cada col·lectiu i/o àmbit territorial, segons necessitat.

L'abast organitzatiu subjecte al projecte són la totalitat de professionals de l'ICS, més de 42.000 persones, així com aquells usuaris externs que en cada moment sigui necessari (actualment 186.000 usuaris participants en processos selectius, tant fixes

com temporals). El volum d'usuaris, amb diferents perfils i rols, en el sistema actual SGRH voreja actualment els 224.000, considerant usuaris interns com externs.

Així doncs, el volum d'usuaris que ha de donar resposta l'eina de mercat proposada per l'empresa licitadora, ha de ser com a mínim de 42.000 usuaris, amb accés controlat a les diverses funcionalitat segons el seu rol i/o perfil definit en el sistema.

a. Model organitzatiu

El projecte d'implantació d'un sistema d'informació de gestió de RH del personal de l'Institut Català de la Salut i la seva evolució cap a la gestió del talent, el coneixement i la intel·ligència col·lectiva que ha de respondre a l'estructura organitzativa de l'ICS, basada en un concepte corporatiu, jeràrquic i multi disciplinar, per tal de poder gestionar els seus processos.

b. Model tecnològic

Des del punt vista del model tecnològic esperat, el projecte ha d'atendre tres premisses bàsiques:

- a. **Model mixt:** El projecte és considerat un projecte mixt, tant des de la vessant tècnica dels sistemes com des de la vessant d'implantació de projecte. Ja que ha de donar resposta a :
 - a. **Implantació de producte :** L'eina proposada per l'empresa licitant, ha d'oferir una eina de mercat, en modalitat SaaS, que doni resposta a les especificacions funcionals que es proposen en aquest plec de condicions tècniques.
 - b. **Desenvolupament i manteniment d'una eina existent:** L'altre vessant del projecte és el de manteniment i evolució del SGRH per tal d'adaptar-se als canvis normatius, funcionals i operatius que determini la Direcció de RH de l'ICS.
- b. **Model SaaS:** Des de la vessant estrictament tecnològica, l'eina proposada hauria de basar-se en format de subscripció o SaaS, per lo que s'allotjarà en les dependències Cloud del propi fabricant, en el cas de que així sigui.
- c. **Model Web.** El fet de partir d'una plataforma única, Tal.ICS, fa que s'hagi de mantenir tecnològicament les infraestructures existents i que donen

resposta al SGRH, SGRH 2.0 i Moodle. De totes formes es pot valorar la possibilitat de desenvolupar un nou sistema que doni resposta a les necessitats actualment cobertes per l'SGRH i que aporti facilitat d'ús i de parametrització en relació als processos de càlcul de RH. En tots casos ha de respondre a un model de tres capes, ja detallat anteriorment. Cal detallar, que és requeriment tecnològic, el fet de que la plataforma ha de permetre ser accessible via Web, mitjançant els navegadors i dispositius actuals de mercat, sense restriccions de versionat dels navegadors utilitzats.

No es considerarà condició essencial aconseguir un model concret dels descrits donat que tots permeten abordar des de diferents enfocaments els requeriments funcionals i tècnics d'aquest plec. Els licitadors hauran de relatar en l'apartat d'arquitectura quin és el model escollit (o fins i tot models híbrids) i explicar els principals motius.

5.2 REQUERIMENTS FUNCIONALS DE LA SOLUCIÓ

TAL.ICS, es considera com la eina de treball imprescindible per la gestió del talent i del coneixement de les persones. Dins de l'enfocament en l'ús de les noves tecnologies, l'ICS pretén incorporar un sistema d'informació comú, integral e integrat que doni servei a la Direcció de RH en la gestió de les persones i dels processos que els regeixen, respectant les particularitats dels diferents processos amb les que es gestionen els professionals de l'ICS per la seva complexitat i el seu caràcter d'entitat pública.

5.2.1 Requeriments funcionals generals

TAL.ICS ha de donar resposta als següents requeriments generals:

- Ha de suportar funcionalment el model de gestió per competències que tingui dissenyat l'empresa d'acord amb les millors pràctiques en aquesta matèria.
- Ha de facilitar qualsevol informació relativa a la trajectòria i perfil professional dels seus treballadors i del talent i del coneixement dins l'empresa, tant a nivell individual com amb qualsevol criteri d'agregació.

- Ha de permetre la col•laboració entre usuaris i la creació de comunitats o grups de treball per a compartir la informació que els inclogui, i de professionals de diversos col•lectius professionals i/o ubicacions, així com de professionals externs.
- Ha de disposar d'una gestió d'usuaris pròpia (interns i externs a l'empresa) que permeti la segmentació de la informació a mostrar en cada cas i a accedir-hi en base als criteris definits per l'ICS.
- Ha de disposar d'una única gestió d'usuaris, o replicada per a tota la plataforma TAL.ICS, mitjançant Single Sign On, o sistemes d'autenticació ad hoc.
- Ha de permetre la gestió personalitzada per a qualsevol unitat organitzativa dels rols i perfils assignats a cadascun dels professionals.
- Ha de garantir un ús visual, facilitador i intuïtiu adaptat al tipus d'usuari final: administradors, gestors, supervisors, professionals, aspirant).
- Ha de poder mantenir una configuració visual acord amb els criteris d'imatge corporativa de l'ICS.
- Ha de permetre unificar els sistemes d'informació existents en l'àmbit de RH en un únic entorn o punt d'accés específic per a cada usuari, ajustant-se a les diferents funcions i àmbits d'acció dins de la organització.
- Haurà de disposar d'una interfície gràfica, a nivell d'usuari, que permeti la configuració personalitzada de cada escriptori a nivell personal per a cada usuari.
- Ha de permetre la gestió multi centre, possibilitant l'explotació de la informació a qualsevol nivell de l'estructura organitzativa i a qualsevol altre nivell de forma personal o agregada
- Ha de ser un Sistema d'informació integral, que respongui al format SaaS, sota una única plataforma comuna que englobi tots els sistemes d'informació TALICS
- Ha de ser una eina basada en tecnologia web, basat en un model SaaS, i que permeti l'accés a l'eina des de qualsevol navegador i/o dispositiu.
- Ha d'integrar totes les eines corporatives que actualment són utilitzades en la gestió de RH:
 - Eina explotació informació

- Eina d'e-learning (fins que no estigui en producció la nova infraestructura)
 - Integració amb fonts d'informació externes
 - Integració amb eines d'administració electrònica i signatura electrònica
 - GIP/SIP
 - SGRH
 - SGRH 2.0
- Ha de garantir la construcció sobre un model comú per a tot l'ICS, que ha de donar cobertura a tots els hospitals i unitats productives de primària, així com a tots els col·lectius de professionals, incloent, en la mesura del possible, aquells usuaris que formen part de la Borsa de treball i són usuaris del SGRH.
 - Ha de ser proveït sobre un únic model tecnològic comú a tot l'ICS.
 - Ha de suportar i assegurar l'acompliment dels terminis propis dels processos i els requeriments formals derivats del dret administratiu.
 - S'ha de poder adaptar amb rapidesa tant als canvis organitzatius, com als normatius als que està subjecte una empresa pública.
 - Ha de donar resposta a tots els processos de desenvolupament professional que actualment dona resposta la plataforma TALICS, en qualsevol dels seus sistemes d'informació.

5.2.2 Requeriments funcionals específics per procés

TALICS actualment, ja dona resposta als diversos processos de RH definits per l'ICS. Tot i això, es vol evolucionar aquests processos orientant-los a la gestió del talent, del coneixement i la intel·ligència col·lectiva. En aquest sentit l'evolució dels diversos processos s'orienten cap a les direccions detallades a continuació:

A. Incorporació de talent, acollida i promoció. (Selecció i provisió).

Actualment l'ICS disposa de tres mòduls integrats en el SGRH que permeten gestionar els processos de selecció , de selecció temporal i de mobilitat voluntària, en totes les seves fases. Cal desenvolupar funcionalitats que permetin la gestió de les proves selectives de tot tipus, incloent la possibilitat d'incloure entrevistes, proves específiques, proves condicionades (pares i fills), etc.... així com millorar la cerca de persones candidates per perfils competencials i professionals. S'han de desenvolupar les funcionalitats corresponents als processos d'acollida que defineixi la Direcció de RH de l'ICS..

B. Avaluació de l'acompliment

El Tal.ICS ha de suportar els diferents processos de gestió de l'acompliment. Els dos principals són la direcció per objectius i l'avaluació de l'acompliment. Ambdós processos han d'estar integrats. S'ha de tenir present que, tot i que, conceptualment, aquesta gestió ha de fer-se d'acord amb les millors pràctiques, a l'ICS es donen peculiaritats importants motivades pel volum, per la seva pròpia complexitat, i, d'altra banda, pels acords de condicions de treball, en la majoria dels casos regulats per pactes sectorials. que comporten requisits o exigències procedimentals que el sistema no sols ha de respectar sinó garantir proporcionant la possibilitat de documentar i auditar l'acompliment dels tràmits que tinguin transcendència jurídica.

Tal.ICS dona resposta actualment a processos d'avaluació de competències lligats a la selecció definitiva, avaluació de l'acompliment en selecció temporal, avaluacions dins del procés de carrera professional, avaluacions de competències en processos de certificació i d'orientació al desenvolupament amb les seves peculiaritats, garanties, qüestionaris i periodicitat. La gestió d'aquests processos formen part de les funcionalitats de Tal.ICS.

C. Direcció per Objectius.

L'ICS disposa actualment d'una aplicació, integrada en el SGRH, per a la gestió del procés de Direcció per Objectius per a tots els professionals de l'ICS que compleixin determinats requisits. El nivell d'assoliment dels objectius està vinculat a una retribució variable. Aquesta aplicació ja ha complert el seu cicle de vida i cal reorientar-la, sense perdre el coneixement generat en tots aquests anys.

Es necessita disposar d'un sistema que suporti aquest procés que sense perdre les funcionalitat ja existents, aporti noves funcionalitats que el facin més eficient

Per un costat per l'accés a les aplicacions de negoci pròpies de l'ICS (SAP Assistencial, e-CAP, etc...) amb l'objectiu de poder fer un seguiment periòdic de l'avenç dels objectius, i la seva avaluació final, "just in time".

Per altre costat augmentant la seva transparència, facilitant la informació necessària per a la fixació dels objectius (assoliments anteriors, catàlegs d'indicadors de negoci, avaluació de competències, etc.), seguiment i avaluació tant al professional interessat com als comandaments i directius responsables.

El procés ha de permetre recolzar-se en la estructura organitzativa de l'ICS, per tal d'identificar els equips de qualsevol tipus i els seus comandaments o responsables en la fixació i avaluació d'objectius així com les possibles dependències organitzatives no jeràrquiques per poder gestionar la direcció per objectius en un model up-down o com correspongui funcionalment.

El mòdul actual disposa d'eines que faciliten la catalogació, classificació i sistematització d'objectius així com la distribució i propagació massiva d'objectius i la carga massiva de resultats per part d'usuaris de suport en aquestes tasques de direcció i comandament

El mòdul haurà de permetre recollir la realització de les principals fases amb transcendència jurídica.

El procés ha d'estar totalment automatitzat, pel que inclourà elements com la signatura electrònica, gestió documental, la possibilitat d'adjuntar evidències d'assoliment, etc. A la vegada, el procés ha de permetre utilitzar la informació resultant del procés d'avaluació per objectius en altres processos com ara la carrera professional, el desenvolupament directiu, etc...

Al procés de DPO de l'ICS, són bàsiques les regles que determinen l'àmbit d'aplicació, el funcionament de les quals s'han de garantir, així com la seva possible adaptació a altres escenaris.

D. Avaluació:

Actualment l'ICS disposa de dues eines per a l'avaluació vinculades a les particularitats de dos dels seus processos: la carrera professional i la selecció temporal.

Es necessita dotar al sistema de recursos humans d'un procés d'avaluació no vinculat a cap procés en concret, sinó a la gestió de l'acompliment en si mateix, i a qualsevol procés d'avaluació en general.

Ha de suportar, per tant, qualsevol sistema d'avaluació basat en qüestionaris, inclòs els multi-font (feedback 360º), enregistrar els compromisos de desenvolupament i poder fer-ne un seguiment periòdic.

Ha de controlar que es facin les avaluacions en els terminis definits i per les persones definides, en funció de diferents possibles variables com la categoria professional, el tipus de vinculació, la forma d'ocupació, la funció que desenvolupa, el càrrec que ocupa etc..

Ha de disposar de signatura electrònica, de missatgeria i gestió de la documentació generada, així com la integració de la signatura electrònica durant tot el cicle de vida del procés.

E. Carrera Professional

La carrera professional és un procés horitzontal, pel qual es valoren diferents aspectes de la trajectòria professional a l'ICS i s'assigna un complement retributiu a cada professional. Nivell de carrera professional i retribució s'atorguen mitjançant un procediment administratiu en funció del nombre d'anys de servei i del nivell assolit que deriva de l'avaluació del desenvolupament competencial, del compromís amb l'organització, els mèrits de tipus curricular i l'activitat realitzada.

Les dades, mitjançant les quals es calculen aquests nivells, tenen l'origen en processos existents al TALICS (SGRH) com la direcció per objectius, l'avaluació de competències, el gestor curricular o d'altres sistemes d'informació de negoci.

Actualment es disposa d'una aplicació que requereix de millores amb la incorporació de noves funcionalitats, especialment pel que fa a la millora de la ergonomia i la interfície amb el professional i els gestors, amb l'objectiu, entre d'altres, de que es tingui tota la informació relativa al procés i la trajectòria professional. Es preveu la necessitat de modificar els motors de procés regits actualment, així com els sistemes de càlcul que permetin assolir els diversos nivells de carrera. En aquest sentit, la voluntat es dotar al sistema d'un model fàcilment gestionable que permeti la modificació de les regles de càlcul.

F. Processos d'aprenentatge

- **Formació continuada.** La gestió dels diversos plans formatius existents en el ICS, tan des de el Centre Corporatiu com dels hospitals i àmbits d'atenció primària, es realitza actualment mitjançant un mòdul de l'SGRH. Per tal de millorar i completar el procés existent, s'han de desenvolupar funcionalitats relacionades

amb el procés de detecció de necessitats, gestió i execució dels plans de formació i de l'execució pressupostària, avaluació de les accions formatives, i orientar l'aplicació al professional a fi de facilitar la gestió de la seva carrera formativa i afavorir l'assoliment dels objectius relatius al seu lloc de treball, i al seu desenvolupament.

- **Aprenentatge informal.** S'han de desenvolupar funcionalitats que permetin identificar els aprenentatges informals i els no gestionats a través d'activitats de formació continuada, i que siguin valuosos per la organització. Aquestes funcionalitats hauran d'estar, en gran mesura, integrades amb les que es descriuen en el punt Treball col·laboratiu.

G. Gestió curricular

Actualment es disposa d'un gestor curricular, gestionat bàsicament com un repositori de dades curriculars per a cada professional, degudament classificades, i gestionat pel propi professional, i pels validadors acreditats.

La estructura d'aquestes dades està dissenyada per poder automatitzar processos massius de càlcul de puntuacions associades als mèrits curriculars de les persones que participen en els diferents processos de selecció, provisió, carrera professional, etc. També és l'eina proveïdora d'informació per a poder fer cerques de professionals amb un determinat perfil en quan a coneixements, formació, experiència, interessos, desenvolupament competencial, etc.

Aquest mòdul és imprescindible evolucionar-lo cap a un sistema orientat a la gestió del talent, així com incorporar un sistema per classificar les dades curriculars mitjançant categories i etiquetes que permetin la seva fàcil interrogació i explotació dins del sistema, així com la seva introducció per part del professional des de una vessant intuïtiva i entenedora.

La dades han de provenir majoritàriament del Tal.ICS, d'altres aplicacions corporatives i de bases de dades externes a l'ICS, quan es tracta de treballadors vinculats a l'empresa. Quan es tracta de persones candidates a processos selectius les dades han de ser informades íntegrament per les persones interessades, tret d'aquells possibles mèrits que poden ser consultades de fonts públiques mitjançant integracions segures.

L'objectiu es disposar d'un expedient personal del professional on, en un mateix punt, sigui possible recollir i consultar tota aquella informació relativa al personal de l'ICS, tant per la seva gestió des de qualsevol vessant com per la seva consulta per part del propi usuari.

H. Gestió de personal i organització

TALICS disposa d'una sèrie de funcionalitats per la gestió de persones que es detallen a continuació.

- **Gestió de la RLT.** Gestió de la relació de llocs de treball de tot l'ICS que inclou les descripcions, especificacions i valoracions dels llocs de treball i la identificació dels llocs clau/crítics de l'empresa, especificant les dades de cada lloc, tipus d'accés, retribució, dificultat, etc.. Actualment aquesta funcionalitat està gestionada pel mòdul corresponent del sistema SGRH.
- **Estructura organitzativa:** Donada la magnitud i complexitat de l'ICS és imprescindible disposar d'una eina que permeti utilitzar i mantenir, mitjançant la integració amb els sistemes GIP/SIP, estructures organitzatives jeràrquiques i funcionals com a base dels processos de recursos tant pel Centre Corporatiu com per a cadascun dels hospitals i àmbits d'Atenció Primària existents

La disponibilitat d'una estructura organitzativa, actualment gestionada en fase de desenvolupament mitjançant SuccessFactors s'ha de reflectir per la solució integral de Tal.ICS com un dels elements bàsics del sistema per la gestió àgil dels processos.

L'estructura organitzativa s'ha d'ajustar als requeriments i complexitat de les relacions jeràrquiques i funcionals de l'ICS i a les peculiaritats del centre corporatiu, dels hospitals i de les direccions de primària

Per necessitat, les unitats organitzatives per a definir l'estructura organitzativa, han de permetre múltiples estructures de tipus arbre, de forma que cadascun dels empleats de l'ICS, es pugui identificar amb n unitats organitzatives.

Aquestes diverses estructures organitzatives, han de ser accessibles des de qualsevol dels mòduls i processos definits, sense necessitat d'integracions entre mòduls.

- **Registre de localitat de preferència.** És un registre que permet als professionals de cada servei d'atenció primària sol·licitar un canvi d'adscripció de centre de treball així com la gestió d'aquestes sol·licituds, des de la vesant interna del gestor.

- Seguiment de la IT.** Gestiona els processos de suport i seguiment de les situació de IT, des d'un punt de vista sanitari.

J. Treball col·laboratiu

TALICS ha de disposar d'un entorn col·laboratiu que faciliti el treball en xarxa , que potenciï la intel·ligència col·lectiva i faciliti els processos de crear i compartir el coneixement i innovació a l'empresa. Els professionals han de poder configura rel seu entorn personal d'aprenentatge. Aquest entorn ha de comptar amb les funcionalitats que incorporen les eines de treball col·laboratiu, des de les que faciliten la comunicació fins les mes orientades a compartir i col·laborar, i es valorarà la seva integració amb les xarxes socials estàndards mes utilitzades.

K. Gestió d'usuaris i gestió de la signatura electrònica

Es una eina que gestiona els accessos al SGRH, i que permet l'alta i baixa dels usuaris del sistema, així com la seva assignació als diferents rols que te en els processos de RH gestionats per aquest sistema d'informació.

5.3 REQUISITS TÈCNOLÒGICS DE LA SOLUCIÓ

Els requeriments tecnològics que s'indiquen a continuació estan en línia amb les polítiques tecnològiques del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, i tenen com a objectiu marcar les directrius de disseny i desenvolupament del sistema d'informació objecte de la contractació.

4.3.1 Arquitectura

- Interfície d'usuari única, amb una arquitectura web de 3 nivells: presentació, lògica de negoci / aplicació, base de dades.

- Arquitectura escalable i distribuïda, **preferentment** amb components globals centralitzats.
- Capacitat de configurar entorns de balanceig de càrregues i d'alta disponibilitat.
- Arquitectura que permeti un funcionament adequat en cas de problemes tècnics:
 - Permetre la implantació de plans de continuïtat davant de problemes tècnics.
 - Funcionament suficient de les unitats davant d'aïllament de la infraestructura central.
 - Dins de l'oferta, el licitador haurà de presentar l'esquelet del pla de continuïtat i descriure el funcionament degradat davant de problemes d'accés a la infraestructura central.
- Alineació amb les polítiques corporatives de seguretat i control d'accés.
- Disposar d'un entorn mirall de la BD per fer-ne explotació de dades, en el cas del SGRH o de la seva evolució natural.
- Compliment dels estàndards de mercat per facilitar la interoperabilitat i la integració amb altres sistemes de l'ICS.
- Virtualització i gestió dels recursos (CPU, memòria i emmagatzemat, middleware), amb assignació de recursos de forma flexible d'acord amb les necessitats (assignació de fraccions de CPU a màquines virtuals, virtualització d'entrada / sortida de xarxa i de disc a diferents particions) i suport de múltiples sistemes operatius.
- Monitoratge d'usuaris, sessions obertes i altres.
- Monitoratge per gestionar les incidències automàticament.
- El sistema inicialment s'ha de dimensionar per emmagatzemar on-line totes les dades dels usuaris durant un mínim de cinc anys.
- El licitador dimensionarà i detallarà, a la seva oferta, la plataforma tècnica requerida, maquinari i comunicacions, per a la implantació de la solució objecte d'aquest concurs,
- A l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari analitzarà, definirà i dimensionarà la plataforma final sobre la qual s'implantarà el nou sistema, així com els requeriments de xarxa de comunicacions. Es definiran diferents escenaris o etapes, d'acord amb el pla d'implantació que finalment s'acordi.

4.3.2 Model de gestió de les infraestructures i entorns

L'ICS gestiona les infraestructures i el servei TIC on:

- Els sistemes corporatius gestionats centralitzadament i ubicats en CPD de la Generalitat

- Els sistemes SGRH, SGRH 2.0 I MOODLE amb CPD propi en el moment de licitació del present plec, tot i que estan en fase de transformació.

En funció del model tecnològic proposat pel licitador, i dels requisits de funcionament i ubicació dels diferents components, es formalitzarà quin és el model més adequat de gestió de les infraestructures del TAL.ICS.

Ni la provisió dels servidors, ni el software informàtic de caràcter general (sistemes operatius i base de dades) ni les estacions de treball que faran servir no són objecte de la present licitació. Aquestes infraestructures les proporcionarà i gestionarà l'ICS segons el seu model de sistemes, tret de l'eina en format SaaS, que serà proveït pel fabricant de l'eina proposada pel licitador.

Els entorns previstos durant el cicle de vida del projecte com els serveis de manteniment són

- Entorn de producció
- Entorn de preproducció
- Entorn d'integració

El subministrament de la totalitat de llicències de l'eina proposada per tots tres entorns estan incloses dins de l'abast d'aquesta licitació. L'ICS podrà decidir no fer servir algun dels entorns no productius anterior si considera que per alguna de les instal·lacions no és necessari.

L'ICS no aportarà infraestructures per al desenvolupament del projecte, l'adjudicatari prestarà el servei a les seves dependències, amb maquinari i mitjans tècnics propis.

4.3.3 Interfície d'usuari

- Flexible i senzilla. Ha de disposar d'una navegació per les pantalles intuïtiva i amb temps de resposta òptims.
- Ha d'estar orientat a l'experiència de l'usuari acomplint amb els estàndards de disseny web i accessibilitat.
- Ha de disposar de control d'impressions des del lloc d'usuari.

4.3.4 Seguretat i autoritzacions

- El nou Sistema d'informació TAL.ICS, així com el proveïdor, haurà de complir amb tots els requeriments que siguin d'aplicació, segons l'activitat realitzada, establerts pel 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. El proveïdor haurà de lliurar tota la documentació que certifica la seva adequació al RGPD (Document de Seguretat, Rols implicats, procediments, etc.).

- El proveïdor executarà auditories biennals per als tractaments d'acord amb l'avaluació de riscos determinada en el Marc de Ciberseguretat de Protecció de Dades de la Generalitat de Catalunya (MCPD), posant a disposició del CTTI i de l'ICS, tots els informes i plans d'acció resultants.
- El proveïdor executarà un diagnòstic anual per avaluar la qualitat de la informació i evidenciar l'alineament amb la realitat. Els informes de diagnòstic es posaran a disposició del CTTI i de l'ICS, per la seva revisió i acceptació.
- El proveïdor haurà d'establir els procediments de gestió i assignar el personal necessari per mantenir permanentment actualitzada l'eina RGPD en la part que li sigui d'aplicació.
- L'accés a les funcionalitats i opcions de l'eina haurà d'estar controlat per perfils d'usuari i poder ser consultades segons necessitat.
- El sistema ha de mantenir la integritat de la informació mitjançant bloqueigs de dades davant d'accessos simultanis.
- Assignació, restricció i consulta de perfils de forma preferentment centralitzada i única.
- L'eina ha de ser capaç d'integrar-se amb el directori actiu, per tal de donar resposta a un sistema d'autenticació únic (Single Sign On)
- Control d'auditoria de les accions realitzades sobre el sistema, pels usuaris.
- Encriptació de dades mitjançant claus públiques i privades.
- Mecanismes de confidencialitat en les transmissions d'informació.
- Sistemes per la creació de Baccups complets, en calent i incrementals.

6. PROJECTE

El projecte de desplegament és d'importància cabdal per garantir l'adopció de la solució i l'assoliment dels objectius marcats per l'ICS.

Els licitadors hauran de presentar una proposta que cobreixi en un nivell de detall suficient quines són les fites i tasques a desenvolupar, la metodologia a utilitzar, el calendari plantejat, el dimensionament del equip (propri i les necessitats de l'ICS) i els principals requisits i riscos a gestionar.

A continuació s'enumeren les tasques mínimes que obligatòriament caldrà cobrir amb focus en alguns dels aspectes considerats com a crítics, els seus marcs temporals esperats i uns condicionants genèrics mínims del equip de treball.

L'objecte del projecte d'implantació i desenvolupament de la plataforma Tal.ICS es concreta en tres àmbits:

- Implantació de l'eina proposada per la gestió del talent, el coneixement i la intel·ligència col·lectiva
- evolució, manteniment correctiu, incidental i normatiu del SGRH
- integració entre els diferents sistemes d'informació detallats en aquest plec per tal de donar resposta a les necessitats funcionals de l'ICS

Des del punt de vista de la seva execució, són eixos clau del projecte:

- Implicació del fabricant de l'eina en totes les etapes del projecte
- Serveis professionals per cobrir les necessitats derivades del projecte com son:
 - Gestió i governança del projecte
 - Gestió del canvi i formació a usuaris
 - Equip híbrid on participin perfils específics:
 - d'implantació de l'eina
 - de manteniment del SGRH
 - especialistes adhoc segons les necessitats funcionals del moment i
 - recursos especialistes en la gestió de RH

6.1 ENFOC GLOBAL DEL PROJECTE PEL DESPLEGAMENT DE LA SOLUCIÓ

El projecte integrarà totes les activitats des de la preparació i anàlisi fins el suport als desplegaments passant per la personalització, configuració i el desplegament de la totalitat de components que composaran la solució proposada. Com a mínim serà necessari cobrir durant el projecte les següents àrees

- La recollida i identificació detallada dels processos de RH i la formalització dels seus requeriments
- El disseny de la solució
 - Dissenys funcionals
 - Disseny tècnic amb especial atenció a la arquitectura tecnològica (comunicacions intra i extra sistema, integracions, comunicacions amb tercers, administració electrònica, etc...)
- La construcció de la solució i documentació incloent el model de dades per aquells desenvolupaments específics per l'ICS
- Disposar d'un pla de qualitat del software amb les màximes garanties incloent
 - Els disseny i manteniment dels plans de proves
 - La execució i certificació de les proves unitàries, integrades i de rendiment
- El desplegament de tots els components entre els diferents entorns
 - El pla detallat de desplegament de cada component (incloent la descripció d'impactes, les tasques prèvies, el pla de tall amb durades de cada tasca, el pla de marxa enrere i les proves de funcionament)
 - La migració de la informació i transició dels diferents sistemes d'informació productius actuals a la nova solució, si s'escau.
 - La posada en marxa de les integracions amb sistemes propis, corporatius, departamentals i solucions de tercers
- La documentació dels procediments operatius del sistema (manuals instal·lació, desplegaments canvis, operació i administració, procediments i disseny de les sondes de monitorització, ...)
- Les tasques de gestió del canvi associades al projecte.
Com a mínim caldrà abordar els àmbits següents:
 - De comunicació: suport a les tasques de comunicació del projecte, amb la generació i distribució del material necessari i la participació en les accions de sensibilització que es considerin necessàries. A més de la

metodologia més adient per cobrir la gestió del canvi en entorns variants i complexes com són els de l'ICS.

- De formació; als diferents rols que interactuaran amb el sistema
- De suport post-desplegament. Amb la presència física suficient per establir i garantir el servei
- Establir els canals i mecanismes més adients per desplegar el model de gestió del canvi que es determini.

6.2 METODOLOGIA PROPOSADA

Es requereix que els licitadors indiquin, a la seva proposta, de forma detallada, la metodologia que utilitzaran per a l'execució del projecte i que ha d'estar basada en l'experiència adquirida en implantacions similars. La metodologia presentada serà objecte d'avaluació.

La metodologia ha garantir l'assoliment del projecte de manera global cobrint tant els aspectes relatius a la preparació, construcció, formació, implantació i suport del sistema, com de seguiment i control del projecte.

La metodologia proposada ha d'estar fonamentada en base als diversos aspectes a considerar en el projecte, implantació d'una eina de mercat, manteniment i desenvolupament de l'actual sistema de gestió de RH i la pròpia gestió del canvi.

Per descomptat es valorarà la utilització de metodologies àgils i evolucionades basades en experiències en projectes similars tant per funcionalitat com per sector.

Es vol destacar com aspectes rellevants a plantejar pel licitador:

- ✓ Identificar per a cada fase del projecte les activitats a desenvolupar (per part de l'adjudicatari i dels diferents equips de l'ICS) i els lliurables que el documentin amb detall.
- ✓ Explicar el model organitzatiu del projecte
 - Definint amb claredat els principals rols del projecte (de l'adjudicatari i de l'ICS) i com és la seva relació
 - Dimensionant l'equip de l'adjudicatari
 - Descriure la ubicació general dels recursos
- ✓ Proposar el model de governança del projecte
 - La proposta de comitès de seguiment i direcció
 - La descripció dels mecanismes i instruments pel seguiment del projecte

- Proposar un pla de comunicació del projecte dins d'un pla global per a la gestió del canvi
 - Indicar el model de qualitat del projecte i descriure el sistema de control i de gestió de riscos i problemes
 - Definir el mapa de riscos de sortida amb la informació que es descriu en el present plec
- ✓ Indicar l'equip mínim adscrit al projecte en cadascuna de les seves fases.

5.2.1 Equip mínim adscrit al projecte

Es considera com a un requisit imprescindible la formació i/o coneixement de l'equip proposat en els tecnologies emprades en el desenvolupament de les aplicacions objecte d'aquest plec i, també, en les diferents matèries funcionals a les quals dóna suport cadascuna.

El licitador ha d'indicar, de forma detallada, l'equip mínim que es compromet a adscriure i dedicar en el temps al projecte, segons el que s'ha indicat anteriorment, aportant la informació següent per a cadascun dels membres de l'equip :

- Nom i cognoms
- Titulació acadèmica
- Data d'incorporació a l'empresa
- Rol a realitzar dins de l'equip de treball
- Percentatge de dedicació al projecte
- Coneixements en projectes d'implantació i/o manteniment de la solució desenvolupada, indicant la següent informació:
 - ✓ Nom de l'empresa o entitat a que fa referència
 - ✓ Nom del projecte
 - ✓ Rol desenvolupat dins del projecte
 - ✓ Data d'inici i data de finalització de la seva participació en el projecte
 - ✓ Data d'inici i data de finalització del projecte

Caldrà indicar de forma explícita la dedicació de cada recurs al llarg del pla de projecte, indicant la seva intervenció i les seves funcions específiques per determinar l'adequació o no dels diversos recursos proposats pel licitant, els quals seran criteris de valoració.

6.3 ASPECTES PARTICULARS DEL PROJECTE

En els següents apartats es mencionaran aspectes amb més nivell de detall però que es consideren d'especial interès per que els licitadors facin la seva proposta de valor tant en relació al projecte d'implantació, com al de manteniment i evolució del SGRH.

5.3.1 Obsolescència tecnològica

Existeix una obsolescència tecnològica important en alguns dels sistemes d'accés als diferents sistemes d'informació de l'ICS, on conviuen diferents tipus de dispositius , des d' ordinadors de sobretaula fins a tauletes i dispositius mòbils.

Un dels factors limitants en aquest aspecte, és la diversitat de navegadors existents en el mercat, i que ens molts casos fan molt complicada la coexistència de diferents sistemes d'informació que han de compartir dades o funcionalitats. La empresa adjudicatària haurà d'analitzar les diferents punts d'accés al sistema d'informació per definir els requeriments tecnològics comuns i particulars per implantar el nou sistema, i les integracions que siguin necessàries per tal de cobrir les necessitats funcionals de l'ICS.

Cal considerar els condicionants que aquesta limitació pot generar en els sistemes actuals per tal de poder aportar propostes d'evolució i millora per eliminar aquesta limitació que afecta l'accés als professionals i als ciutadans, als sistemes d'informació que gestionen, a mode d'exemple, els processos selectius, la inscripció a la borsa de treball, l'accés a la formació en entorn virtual, etc.. directament al ciutadà que vol participar

5.3.2 Formació i gestió del canvi

El licitant haurà de proveir, dins de l'abast del projecte la gestió del canvi en totes les seves funcions, integrant :

- Definició i execució del pla de comunicació
- Definició i execució del pla de de formació

El proveïdor, com a part de la gestió del canvi, es compromet a formar adequadament al personal usuari, mitjançant cursos, píndoles formatives i documentació tècnica adient, en format electrònic i/o amb disposició en una plataforma LMS Moodle d'e-learning o similar, per la bona utilització dels nous sistemes d'informació a implantar, objectes del present plec.

- La formació dels usuaris clau per seguir en un model de formació a formadors.

- Es definiran els diferents perfils de formació:
 - ✓ Formació de professionals de perfil de super usuari amb capacitat per costumitzar el sistema de forma bàsica i independent, sempre que aquesta funcionalitat sigui possible.
 - ✓ Formació de professionals de perfils de gestió amb capacitat per la gestió dels processos de RH actuals, sempre que sigui necessari
- Formació al personal i als usuaris clau de cada procés, per facilitar la gestió del canvi i el suport als seus equips de treball Formació tècnica a l'equip de sistemes, si s'escau, per poder oferir suport de primer nivell als usuaris del servei, per donar resposta davant d'indisponibilitat del sistema, monitoratge, còpies de seguretat, etc.
 - Formació al personal del servei amb privilegis d'explotació de dades del sistema.

5.3.3 Migració i conversió. Carrega inicial de dades

La possibilitat de que el licitant proposi una nova eina, es contempla sota la necessitat d'incloure la migració i conversió de les dades emmagatzemades en el sistema SaaS actual a la nova eina.

Per aquest punt, es considerant els aspectes següents:

- La migració haurà de contemplar la totalitat de les dades existents en el sistema d'informació a substituir, si és el cas.
- L'empresa adjudicatària analitzarà i definirà de manera detallada els requeriments de migració, conversió i càrrega inicial de dades. En aquesta línia, identificarà els sistemes d'informació origen des d'on obtenir les dades que s'han de migrar (bàsicament sistemes d'informació pròpies de l'ICS (TAL.ICS, SGRH, Moodle, etc...), i definirà les regles i taules d'equivalència a aplicar, i elaborarà el disseny tècnic i l'estratègia de migració.
- Les dades que caldrà migrar seran, com a mínim, les relatives a:
 - Dades mestres del personal
 - Dades relatives a cadascun del procés a migrar, tant dades històriques com dades actives
 - Totes aquelles necessàries per a donar resposta a les necessitats dels processos a migrar. (cursos, notes, avaluacions, resultats, objectius, etc...)
- L'ICS serà responsable de facilitar la informació necessària sobre els sistemes actuals, però la migració, la conversió i la càrrega inicial d'aquestes dades serà competència exclusiva de l'empresa adjudicatària. En concret, l'adjudicatari es responsabilitzarà de les següents tasques:

- Desenvolupament dels programes d'extracció de dades dels sistemes origen.
- Modificació dels sistemes actuals per satisfer els requeriments dels programes de conversió de dades.
- Extracció de dades històriques dels sistemes origen i obtenció de fitxers de dades estructurats en el format requerit per la càrrega de dades en el nou sistema.
- La migració, conversió i càrrega inicial d'aquestes dades serà competència de l'empresa adjudicatària. L'adjudicatari es responsabilitzarà de les tasques següents:
 - Desenvolupament dels programes de càrrega de dades al nou sistema.
 - Càrrega de les dades històriques en el nou sistema.
- Si com a part de la migració cal fer actuacions en altres sistemes d'informació per obtenir dades addicionals a les requerides pels sistemes d'informació de RH, aquestes actuacions seran responsabilitat de l'ICS.

5.3.4 Documentació tècnica complementaria del programari

Amb el subministrament de l'eina, el proveïdor ha d'incloure la següent documentació, redactada en català tant en format paper com en format electrònic:

- Manual d'usuari final: instruccions complertes de funcionament amb totes les funcionalitats del programari.
- Manual d'usuari avançat i customització del sistema, per tal de dur a terme modificacions, si s'escau.
- Manual per a l'explotació de dades
- Manual d'administració del sistema.
- Manual de mètodes d'integració estàndard, si en disposa.

5.3.4.1 Lliurables del projecte

En el decurs del projecte, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar la documentació que seguidament es detalla en formats electrònics, compatibles amb Word, Excel, Power Point de Microsoft, i Acrobat-PDF d'Adobe, seguint la metodologia per a la gestió de projectes proposada:

- Planificació detallada del projecte, amb identificació de fites i punts de control per l'assoliment d'aquestes.
- Actes de reunions
- Informes setmanals de seguiment, amb identificació, quan s'escaigui, d'alertes i punts crítics
- Pla de gestió del canvi
- Inventari de requeriments funcionals i tecnològics
- Requeriments detallats de maquinari, si s'escau, en base al lloc de treball dels professionals de l'ICS
- Anàlisi funcional i model de dades
- Pla de proves unitàries (tècniques i funcionals)
- Pla d'integració (tècnic i funcional)
- Pla de manteniment i suport
- Pla de migració
- Pla de contingència
- Pla de posada en funcionament
- Disseny funcional i tècnic
- Manuals d'usuari, i d'operativa de funcionament
- Manuals per a la formació
- Esquema del mapa de taules de la BD.
- Qualsevol altra documentació aplicable a aquest tipus de treball

La documentació lliurada per l'adjudicatari haurà de ser aprovada pel personal que l'Institut Català de la Salut designi. Sense aquesta aprovació, no es podrà donar com a completada la fase del projecte a la qual correspongui. Els productes resultants de l'execució del contracte seran, en la seva totalitat, propietat de l'ICS.

6.4 FASES D'IMPLANTACIÓ

En el decurs del projecte, l'empresa adjudicatària haurà d'executar les tasques identificades en el punt 3 del present document, i per tant haurà de planificar aquestes al llarg de la durada del contracte.

A mode orientatiu, es proposa el següent pla d'actuació en base a les necessitats de la Direcció de persones de l'ICS.

Com s'ha especificat, es un calendari temptatiu, per lo que es valorarà. dins de la visió general del projecte, millorar les eficiències en el pla de desplegament del projecte així com la seva justificació d'aquesta proposta de nova planificació.

ANY	2019				2020				2021				2022				2023			
Trimestre	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q	3Q	4Q
Servei																				
Servei																				
Transició																				
Projecte																				
Avaluació																				
Avaluació de l'acompliment																				
DPO																				
Desenvolupament																				
CV																				
Gestió del talent																				
Administració de personal																				
Formació																				
Successions																				
Selecció																				
Anàlisi d'informació																				
SGRH 2.0																				
Processos selectius																				
Administració electrònica																				
CV																				
Sol·licituds																				
Motor de càlcul																				

6.5 CONSIDERACIONS ESPECÍFIQUES

Tal.ICS s'organitza sota la perspectiva de 3 nivells:

- Dades mestres
- Processos de Negoci
- Explotació d'informació

Dades mestres

Tal.ICS ha de disposar d'un repositori amb les dades mestres del sistema i les eines necessàries per explotar-les. Aquest mòdul o conjunt de funcionalitats, ha de garantir l'ús eficient i interactiu de l'entrada i l'actualització de dades a nivell de cada usuari d'acords amb els seu rol i perfil dins de l'organització.

La definició de les dades centralitzades o comunes es farà en funció de que es considerin necessàries per a poder identificar cada usuari, així com la seva ubicació dins de l'estructura organitzativa de l'ICS.

També seran necessàries dades referents a la categoria professional, vinculació, forma d'ocupació, retribucions, etc.. La dades seran determinades en funció de les necessitats específiques de cada funcionalitat de l'eina sempre orientades a la gestió de les persones i del seu coneixement.

L'eina ha de tenir controlada la gestió i, en concret, la prevenció de duplicitats en el procés continu d'actualització, tant de dades mestres provinents dels Sistemes d'informació de l'ICS i sistemes externs, com de les dades introduïdes manualment pel propi usuari.

Aquesta funcionalitat, ha de permetre la sincronització diària de les dades contingudes en el repositori Corporatiu i incorporar-les al repositori propi del Tal.ICS, pel que fa a :

- Dades organitzatives (Estructura organitzativa, classificació professional, unitat productiva primària i secundària, dependència de les unitats, unitats terciàries....)
- Dades contractuals (tipus de vinculació, durada del nomenament, formes d'ocupació, tipus de personal, llocs ocupats, funcions desenvolupades, etc..)
- Dades personals i professionals (DNI, nom, cognoms, categoria professional, especialitat en ciències de la salut, retribucions..)
- Altres dades necessàries per les diferents funcionalitats del Tal.ICS

Processos de negoci

El nivell 2 correspon als fluxos de negoci implicats. Aquests fluxos es poden dividir a la seva vegada en 4 grans blocs agrupats segons els aspectes següents:

- Entorn de treball col•laboratiu
- Funcionalitats de processos de gestió de persones
- Funcionalitat per l'exploració de la informació
- Funcionalitats per integració de l'entorn de treball col.laboratiu amb les funcionalitats de processos de gestió de persones i d'exploració de dades.
- Funcionalitats d'integració amb altres sistemes, de l'ICS i externs, i amb altres entorns o eines socials.

Identificació del talent i del coneixement

El Tal.ICS disposarà d'una funcionalitat, o conjunt de funcionalitats, que permetrà la identificació del talent i del coneixement dels professionals de l'ICS, i de la resta d'usuaris de l'aplicació mitjançant la categorització i l'etiquetatge de totes les dades del sistema i del lloc que ocupen en la estructura organitzativa. Disposarà a més d'eines de cerca semàntica, i cerques intel•ligents.

L'eina que suporti aquest conjunt de funcionalitats disposarà d'enllaços automàtics amb sistemes diversos com a part de la integració de processos de l'ICS que és clau per donar un servei integral que aporti valor com són:

- SGRH, SAP, e-CAP, SIP,...
- Catàlegs externs (Web of Knowledge, Col•legis oficials, organismes públics, etc....)
- Altres sistemes interns o externs de l'ICS que la direcció de RH consideri oportuns per tal de poder classificar i etiquetar el talent i el coneixement dels professionals de l'ICS.

Explotació de la Informació

- **Documentació i informes**

Des de qualsevol mòdul del Tal.ICS s'ha de tenir accés fàcil a tota la documentació habilitada en base als rols i perfils dels usuaris.

- **Explotació de dades**

Les dades introduïdes en el Tal.ICS haurà de poder ser explotada de forma centralitzada i distribuïda, en base als rol i perfils assignats basats en l'estructura organitzativa de l'ICS.

La plataforma disposarà d'un motor d'explotació de dades continguda dins la mateixa aplicació o sistema. No s'inclourà una eina específica aliena a la pròpia aplicació, però podrà ser integrada en les eines d'explotació d'informació existents al ICS.

El motor de reporting ha de permetre la configuració de tot tipus d'informes parametritzables i que permeti la definició de fórmules i consultes a nivell d'administrador d'eina i de forma controlada, minimitzant l'impacte en el rendiment global del aplicació.

6.6. ESTRATÈGIA I PLA D'IMPLANTACIÓ

TALICS, així com els mòduls a desenvolupar, objectes d'aquest plec, es basa en un model comú de l'ICS que donarà cobertura a tots els professionals i col·lectius existents.

Sota aquesta premissa, es considera que el disseny i construcció del model comú suposa essencialment la construcció d'un model operatiu per a tots els professionals de l'ICS i els usuaris actuals de la Borsa de Treball.

Es considerarà com a model comú les tasques relatives a :

- Implantació de processos homogenis a tota l'organització.
- Establiment d'un model d'integració de processos núvol
- Definició d'un sistema d'informació únic.

Des d'aquesta vessant es definirà un model homogeni que estableixi unes regles de funcionament bàsiques que identifiquin el conjunt d'elements que faran que les bases del procés siguin iguals per a tots.

L'objectiu serà doncs mantenir un registre de dades inicials, que permetin, mitjançant execucions particulars dels diversos processos, l'obtenció de resultats comparables en els diversos hospitals i unitats productives de l'ICS, i col·lectius a nivell de persona objectes d'aquest plec.

L'empresa adjudicatària elaborarà un pla de desplegament del nou sistema als centres objectes d'aquest plec, en el qual es detallarà a nivell global i per àmbit territorial / centre corporatiu el calendari a seguir amb les fases i tasques que s'hauran de realitzar, així com les fites intermitges per facilitar la gestió del projecte.

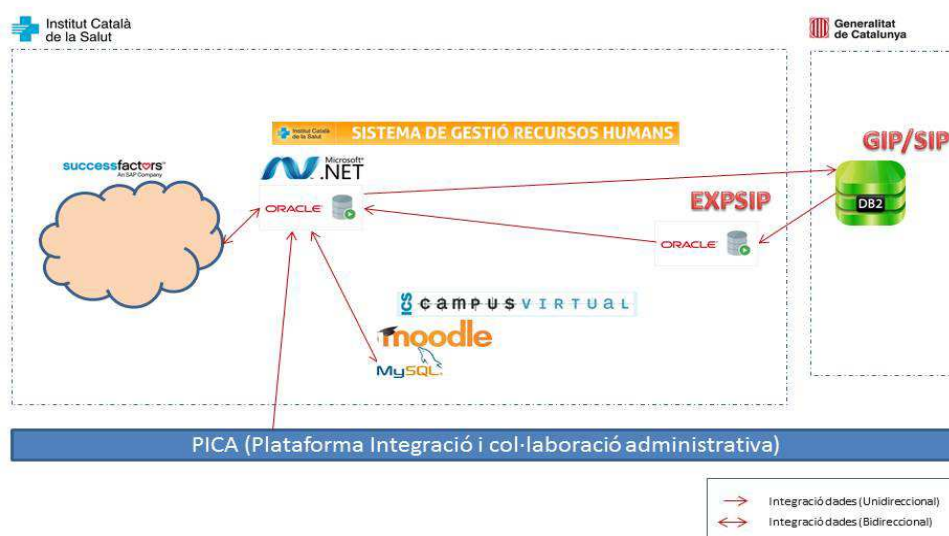
L'empresa adjudicatària, tot i que podrà definir àmbits territorials / centres pilot en el pla de desplegament que proposi, assumirà l'execució del projecte en la totalitat d'àmbits territorials / centres que configuren l'abast total de l'Ics, així com dels diversos col·lectius a que pertanyen els professionals.

Haurà d'anar en un pla de projecte comú tant la implantació com la integració dels diferents subsistemes de Tal.ICS, així com el desenvolupament i evolució de les noves funcionalitats, que han estat detallades prèviament..

5.6.1 Integració amb altres sistemes

D'acord amb els requeriments funcionals concretats en els apartats anteriors, Tal.ICS ha de contemplar la integració amb els sistemes d'informació corporatius, GIP/SIP i la de tots els subsistemes que l'integren i amb tots aquells que actualment donen resposta als processos de RH identificats.

L'actual univers de sistemes d'informació que han de ser inclosos en l'abast d'aquest plec, són els que es mostren a continuació.



L'empresa adjudicatària analitzarà i definirà de manera detallada els requeriments d'integració, identificant les dades que es requereix integrar. En aquesta línia, haurà de realitzar el disseny tècnic de la integració, haurà de definir i proporcionar els mòduls d'integració, haurà de proposar i consensuar la definició de la tecnologia de comunicació necessària entre sistemes i haurà de completar la integració amb el nou Sistema ofertat.

Així mateix es valorarà la inclusió a l'oferta de la integració i/o accés a les dades existents en el sistema corporatiu d'Explotació d'informació relativa als Sistemes d'informació següents:

- Sistemes departamentals
- Sistema assistencial (basat en la solució SAP) en relació a estructures organitzatives i dades relatives a activitats assistencials dels professionals.
- e-CAP
- BO
- Sistemes específics de RRHH (SIP, SGRH, Preven)
- Fonts d'informació externa per a poder etiquetar i catalogar el talent i/o coneixement
- Fonts d'informació externa per completar o alimentar altres processos de RRHH

7. MANTENIMENT DEL SISTEMA

A partir del primer dia de la prestació de serveis l'adjudicatari haurà d'activar el servei de manteniment que incorpora dues tipologies de serveis:

- Servei d'implantació de l'eina proposada
- Serveis recurrents
- Evolució del sistema actual (SGRH)

L'adjudicatari dels serveis de manteniment es responsabilitzarà de l'operativitat de l'aplicació, assegurant i garantint el correcte funcionament del sistema i que doni resposta als seus usuaris, als serveis de negoci pels que varen ser dissenyats i implementats. Per tal d'assumir aquesta responsabilitat, l'adjudicatari haurà de mantenir una visió completa, extrem a extrem, de cada aplicació i procés de negoci, així com tot el seu context funcional i tecnològic, i haurà d'iniciar o fer seguiment de les actuacions, pròpies, o a ser executades per tercers, que garanteixin aquesta operativitat continuada en el temps del sistema d'informació.

La gestió de tots aquests serveis tecnològics s'hauran de realitzar segons el model operatiu, la governança, procediments, estàndards, millores i excepcions definides per l'ICS, el CTTI i el CESICAT, garantint el compliment de l'arquitectura corporativa, la seguretat, la qualitat i l'eficiència, de forma que s'asseguri el compliment dels Acords de Nivell de Servei i s'incrementi la qualitat i disponibilitat en els serveis que el CTTI presta a la Generalitat.

Es faran servir les diferents eines de ticketing i de seguiment del servei que l'ICS indiqui o que el licitant proposi sempre i quan hagin estat acceptades per l'ICS.

Els licitadors hauran d'entendre que les especificacions dels serveis i processos són els requisits mínims a desenvolupar, d'acord amb la situació actual i les millors pràctiques del mercat existents i de les futures evolucions dels estàndards del mercat.

7.1 SERVEIS RECURRENTS

Els serveis tecnològics recurrents són aquells que han de ser executats de forma continuada amb la finalitat de garantir la disponibilitat i el correcte funcionament del sistema i el seu ús per part dels usuaris. Els serveis recurrents inclouen les activitats i operacions realitzades en el dia a dia de la prestació del servei.

Els serveis tecnològics inclosos en aquest grup són els següents:

- **Serveis de gestió operativa** de les aplicacions, gestionant proactivament totes les actuacions pròpies necessàries i assegurant-les de la resta de proveïdors durant el cicle de vida de l'aplicació, garantint així la operativitat de l'aplicació al llarg del temps.
- **Serveis de suport en les aplicacions**, atenent de forma reactiva les peticions que es rebin, i de forma proactiva acompanyant al nivell 1 del CAU TAL.ICS i als responsables tècnics i funcionals. Inclou
 - Suport funcional, per assegurar el suport que els usuaris necessitin en l'ús de les aplicacions.
 - Suport tècnic i operatiu, per assegurar la operativitat de l'aplicació davant el negoci i els responsables funcionals, així com assegurar el suport als diferents usuaris o tercers de perfil tècnic.

Normalment actuaran com nivell 2 del SAU, realitzant les següents activitats:
- **Serveis de manteniment recurrent d'aplicacions.** S'inclouen els següents tipus:
 - Manteniment correctiu
 - Manteniment preventiu
 - Manteniment perfectiu
 - Manteniment normatiu
 - Manteniment adaptatiu tècnic

7.1.1 Serveis de gestió operativa

Serà responsabilitat dels diferents equips de sistemes de l'ICS l'operació i la administració de les infraestructures fins a SO i BBDD, de tots aquells sistemes en model no SaaS.

La gestió de l'eina estàndard, la plataforma en el seu conjunt i la col·laboració amb els equips de sistemes per garantir el bon funcionament integral sí serà responsabilitat de l'adjudicatari.

Les activitats, i les seves principals tasques, que formen part d'aquest servei de gestió operativa són:

- Visió extrem a extrem
- Control i seguiment del servei
- Gestió de peticions
- Gestió d'incidències
- Gestió del coneixement
- Gestió de problemes
- Gestió d'esdeveniments i monitoratge
- Gestió de la configuració i inventari

- Gestió d'entregues i desplegament
 - Gestió de la capacitat, del rendiment (tuning inclòs) i de la disponibilitat
 - Gestió de l'arquitectura
 - Gestió i administració de productes / components tercers (només en el cas que la arquitectura proposada en requereixi i no sigui un programari d'ús general en el mercat)
 - Gestió de la qualitat del producte i del servei
 - Gestió de la seguretat
- En aquest entorn, l' empresa adjudicatària haurà de dotar a l'ICS dels serveis següents:
 - Coordinació amb el grup d'explotació en el lligam entre les àrees funcionals i tècniques.
 - Gestió de rols, perfils i menús d'usuaris.
 - Suport a la gestió de la instal·lació de canvis als diferents entorns.
 - Suport a la coordinació de les àrees tècniques dels diferents sistemes d'informació implicats.
 - Documentació adequada per a la gestió, el manteniment i l'operació de la plataforma TAL.ICS.
 - Pla de contingència.
 - Suport continuat en incidències.
 - Disposar d'un entorn de proves per poder definir i parametritzar sense afectar a producció.

7.1.2 Serveis de suport

Tant les incidències com les peticions de suport tenen un punt d'entrada, que és el CAU TAL.ICS (per processos madurs mentre que el nivell a (N1) l'assumeix el proveïdor, que actua com a servei d'atenció a usuaris, classificant, categoritzant i redirigint als diferents grups resolutoris (nivell 2) les incidències i peticions que li arribin.

7.1.2.1 Serveis de suport funcional

Donada l'experiència en projectes anteriors relatius a recursos humans, es considera que una part fonamental de l'equip assignat al projecte, han de ser recursos específics en l'àmbit de coneixement de recursos humans.

Aquest perfil facilitarà la comunicació, la interpretació i el coneixement amb els responsables funcionals de l'ICS que participin en la definició, implantació i evolució del TALI.ICS.

Aquests serveis de suport ajudaran als usuaris en el coneixement i funcionament de les aplicacions per tal que els usuaris puguin desenvolupar les seves tasques en l'organització de manera òptima. Hauran de resoldre qualsevol petició que els usuaris del sistema traslladin al Nivell 1 de caire bàsicament funcional o d'operativa de la plataforma TALI.ICS

El suport inclòs en aquest servei inclou aquelles consultes que no impliquin modificacions sobre l'aplicació ni sobre les dades (manteniment correctiu) i que per la seva naturalesa requereixin d'una resposta el més immediata possible. L'adjudicatari haurà de:

- Atendre i resoldre totes les qüestions dels usuaris relacionades amb l'operativa i la funcionalitat de les aplicacions.
- Participar activament en la millora del nivell de resolució del CAU.TALICS, realitzant entre d'altres les següent tasques:
 - Elaborar documentació i instruccions específiques que facilitin la resolució en nivell 1 del CAU TAL.ICS (preguntes més freqüents, instruccions operatives, manuals de referència ràpida de l'aplicació, ...)
 - Donar formació als agents de nivell 1 del CAU TAL.ICS en la utilització de la plataforma, les aplicacions que la componen i els diferents rols que hi participen amb el nivell i descripció dels seus privilegis.
 - Dissenyar, elaborar i executar accions de gestió del canvi, comunicació i accions formatives als usuaris.
 - En cas de detectar-se un elevat volum de consultes reiteratives, s'haurà d'elaborar o millorar la documentació, proposar plans de millora o de formació que ajudin a reduir el nombre de consultes.
 - Mantenir actualitzats els entorns de formació existents, assegurant les versions i la utilitat de les dades, i el nivell d'emascament de la informació existent a l'entorn segons les recomanacions del RGPD.
 - En els casos que es detectin mancances de formació dels usuaris l'adjudicatari haurà de organitzar sessions i/o tallers de reciclatge de l'ús de la plataforma. Per aquesta detecció s'utilitzarà principalment la informació provinent del CAU de de la pròpia activitat del nivell 2 de suport.

7.1.2.2 Serveis de suport tècnic i operatiu

El servei de suport tècnic i operatiu es responsabilitza de les diferents actuacions tècniques i operatives sota petició dins del manteniment i/o evolució del SGRH, com per exemple:

- Donar suport tecnològic als equips de Sistemes i/o Lloc de Treball en la gestió i administració dels entorns i plataformes de base que donen servei a les aplicacions.
- Donar suport tecnològic als equips d'altres aplicacions que interaccionen amb alguna de les aplicacions del plec (interfases)
- Donar suport tecnològic en la resolució de problemes (per exemple rendiment, estabilitat, disponibilitat,...)
- Implementar procediments i eines per facilitar l'extracció de dades de les aplicacions, i mentre no estigui automatitzat realitzar manualment les extraccions
- Suport en el manteniment d'usuaris, rols i autoritzacions d'accés

7.1.2.3 Serveis de manteniment d'aplicacions

Els serveis de manteniment recurrents contempnen els següents tipus d'activitats:

- Serveis de manteniment correctiu. Realitzar modificacions de forma reactiva en el programari i/o en les dades per corregir problemes o defectes en el funcionament i posterior actualització de la documentació relacionada.

Segons el grau d'incidència del problema diferenciarem en :

- Manteniment correctiu d'emergència. El defecte haurà de ser corregit en el menor temps possible. La solució aportada pot ser de caire temporal.
 - Manteniment correctiu planificat. El defecte no necessita ser corregit immediatament, i es pot planificar dins el lliurament de properes versions o evolucions del sistema.
- Serveis de manteniment perfectiu. Realitzar de forma proactiva les modificacions en el programari per millorar la seva qualitat, seguretat, el seu rendiment i el seu manteniment.

Inclou, entre d'altres:

- Millorar i actualitzar la documentació relativa al projecte.
- Millorar l'eficiència i el rendiment del sistema; per exemple amb la reorganització de la base de dades per a que les dades puguin ser consultades més ràpidament

- Reestructurar el codi o les dades (per millorar la seva mantenibilitat)
- Serveis de manteniment preventiu. Realitzar de forma proactiva i continuada les tasques necessàries per prevenir problemes i mal funcionaments, identificant incidències repetitives, revisant l'accés a les dades per optimitzar els processos de negoci i analitzant la informació de monitoratge de les aplicacions per detectar possibles problemes potencials en la seva disponibilitat i en el compliment dels temps de resposta i rendiments acordats.
- Serveis de manteniment adaptatiu tècnic. És freqüent que sigui necessari aplicar sobre les plataformes tècniques en què es basa l'aplicació (CPD, Lloc de treball), pegats de seguretat o correctius que el fabricant proposi, i que habitualment no tenen cap incidència sobre el funcionament de les aplicacions. Formarà part d'aquest servei el suport als proveïdors de CPD o LdT que gestionen aquestes plataformes base en l'aplicació d'aquests pegats, així com la realització de les proves tècniques de l'aplicació que se'n derivin. En el cas que sigui necessari fer una modificació de l'aplicació es sol·licitarà el servei d'actualització tecnològica (servei sota demanda).

Les peticions de manteniment correctiu hauran estat originades a partir del registre d'una incidència per part dels usuaris o responsables funcionals dels diferents processos de RH.

Les actuacions de manteniment preventiu i perfectiu, que normalment tenen un caire proactiu per part de l'adjudicatari, i que seran planificades i autoritzades pel CTTI, també hauran de ser registrades en l'eina de tiqueting determinada i proposada pel propi licitador.

Les vulnerabilitats crítiques de seguretat identificades en l'aplicació hauran de ser categoritzades com a incidències de criticitat alta, havent el proveïdor d'establir una planificació per la seva correcció de forma coordinada amb l'ICS. En el cas que aquestes vulnerabilitats crítiques afectin aplicacions amb criticitat de negoci molt alta i alta, hauran de ser resoltes en un termini no superior a 2 mesos des de la seva identificació.

Per a realitzar la implementació del canvi o la resolució del problema, caldrà aplicar els següents criteris:

- En el cas de petició de manteniment correctiu d'emergència, l'adjudicatari haurà d'iniciar les tasques lligades a la resolució de forma immediata, i s'hauran de realitzar els canvis imprescindibles per mantenir la qualitat mínima, actualitzant la resta d'elements afectats pel canvi després de la instal·lació.
- En cas que la petició impliqui afectació al codi del programari, l'adjudicatari haurà d'actualitzar el codi i la documentació afectada.

Les peticions de manteniment correctiu rebudes es classificaran per nivell de gravetat de la incidència que el provoca. Les peticions de manteniment perfectiu i preventiu, al no venir provocades per una incidència, es classificaran sempre amb una gravetat “Baixa” i la seva resolució serà gestionada de forma consensuada amb el responsable de la solució del CTTI.

7.2 EVOLUCIÓ DEL SERVEI (SISTEMA)

Donada la durada del contracte, els previsibles canvi de les necessitats de la direcció de RH de l'ICS, i la seva voluntat de millora continua i la constant evolució del sector TIC, l'ICS necessita garantir que el Sistema d'Informació es mantindrà actualitzat i alineat amb les necessitats futures seguint les prioritzacions de l'ICS.

Els serveis que es consideren són els següents:

- Actualització de les versions de l'eina segons les versions i/o releases proposades pel fabricant de l'eina proposada.
- Incorporació de noves funcionalitats i/o sistemes d'informació que s'integrin en TAL.ICS per tal de completar els processos de RH definits en aquest plec.
- Evolutius específics acordats per l'ICS segons les necessitats de la Direcció de RH.
- Evolució de l'SGRH segons les necessitats per millorar els processos o el rendiment dels mateixos així com les seves funcionalitats actuals.

7.2.1 Actualització de versions

L'ICS vol aprofitar les millores que una solució de mercat aporta pel que afecat a noves funcionalitats en gestió de RH incorporades en les versions estàndard, El manteniment del total de les llicències i de futures actualitzacions de la versió major i menor del producte, i suport a la implantació de les mateixes està incorporat al servei sense cost addicional.

En particular serà obligació del contractista durant aquest període:

- Posar a disposició de l'ICS i autoritzar l'ús de l'última versió o actualització disponible en el mercat de tots els productes relacionats en l'objecte del present plec.
- En aquest sentit l'adjudicatari lliurarà el roadmap del producte:
 - Amb actualització com a mínim semestral.
 - I el detall de les noves funcionalitats incorporades
- Desplegar a l'ICS totes les versions majors i menors de productes i tecnologia, que inclouen versions generals de manteniment, versions de funcionalitat

seleccionada i actualitzacions de documentació. Amb les següents consideracions

- En mitjana s'espera un mínim d'una versió major cada dos anys i una menors per any.
 - L'ICS decidirà la conveniència i el moment del desplegament de les noves funcionalitats.
 - El desplegament de totes les versions s'haurà de realitzar de la manera més automàtica possible i garantir la qualitat del que es desplega i de la solució extrem a extrem amb proves de funcionament unitàries i integrades i, si es considera necessari, de rendiment
 - Cal considerar i provar totes aquelles integracions afectades pels nous canvis de versió de l'eina proposada.
- Donar accés a la base de coneixement i suport Web (sistemes de suport al client basat en la web), inclosa la possibilitat de registrar peticions de servei de línia.
 - L'ICS podrà participar, si ho considera convenient, als grups d'identificació i de definició de les funcionalitats de les futures versions
 - La incorporació en el roadmap del producte d'un desenvolupament ad-hoc definit i finançat per l'ICS requerirà d'un acord previ de les parts.

7.2.2 Metodologia d'evolució del sistema

Per garantir l'ús eficient dels recursos, l'alineament amb les prioritats globals i la coherència extrem a extrem del sistema, tota decisió d'impulsar una evolució sortirà d'una comissió de prioritització fixada per l'ICS, i que es reunirà de forma periòdica per tal de prioritzar i acceptar possibles evolucions de la plataforma.

A partir de les consideracions indicades en aquest plec l'adjudicatari proposarà una metodologia per la evolució del sistema que serà objecte de valoració. Es valorarà la utilització de metodologies implantades en el mercat i l'aplicació de models àgils.

7.3 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

En aquest apartat s'estableixen unes condicions de servei i uns nivells de resposta dels serveis de manteniment mínims, el licitador pot ofertar uns nivells de resposta superiors als establerts.

Tipus d'horari:

- ✓ Administratiu: Suport funcional de dilluns a divendres, de 8.00h. a 20.00h.
- ✓ Incidències tècniques: 24 x 7, de dilluns a diumenge, de 0.00h. a 24.00h.

Tipus d'incidències:

Les incidències es classificaran en quatre graus, segons la gravetat i impacte en els usuaris i funcionalitats:

- ✓ Crítica: no disponibilitat d'una funció crítica del sistema, que impedeix dur a terme de forma correcta processos crítics del negoci i que no es poden posposar ni dur a terme d'una forma alternativa sense perjudicar l'operació.
- ✓ Urgent: no disponibilitat d'una funció que afecta a múltiples usuaris, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, encara que sigui temporalment.
- ✓ Moderada: no disponibilitat d'una funció que afecta a un usuari, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, ni que sigui temporalment.
- ✓ Baixa: qualsevol altra incidència que no encaixi en els casos anteriors.

Temps de resposta i resolució:

- ✓ T0: Temps màxim de resposta. Des que la incidència és comunicada al Help Desk, fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb l'usuari.
- ✓ T1: Temps màxim de resolució. Des que la incidència és comunicada al Help Desk fins que es resol i es tanca.

Durant el període de garantia i manteniment

L'adjudicatari haurà de garantir els temps màxims de resposta i resolució que es reflecteixen a la taula següent:

Concepte	Paràmetres	Nivell mínim
Gestió d'actuacions en garantia, manteniment i accions correctives	Temps de resposta	Baixa < 2h horari adm.
		Moderada < 2h horari adm.
		Urgent < 2h horari adm.
		Crítica < 1 hora 7x24
	Temps màxim de resolució per al 90% de les actuacions segons la prioritat establerta	Baixa < 15 dies laborables
		Moderada < 5 dies laborables

Concepte	Paràmetres	Nivell mínim
		<i>Urgent</i> < 3 dies laborables
		<i>Crítica</i> < 8 hores
	% màxim d'actuacions reobertes	< 10 %
Gestió d'actuacions evolutives – Consultes i explotació de dades	<i>Temps de resposta</i>	< 3 dies laborables (objectiu individual) / 90%
	<i>Compliment d'estimacions d'esforç en termini</i>	< 5 dies laborables (objectiu individual) / 90%
	<i>Desviació d'estimacions</i>	< 25% (objectiu individual) / 90%
	<i>Compliment de treballs en termini i esforç previst</i>	< 15% (objectiu individual) / 90%

8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

Durant l'execució del contracte, s'hauran de complir les directives tecnològiques, de seguretat i qualitat que estableixi l'Institut Català de la Salut, el CTTI i el CESICAT.

La documentació resultant del projecte, sortides i interfície d'usuari del sistema hauran de ser en llengua catalana.

Si, per qualsevol causa, es produeix un canvi de proveïdor en els serveis objecte del contracte i fos necessària una transició de serveis, o bé a futur es produeix un canvi en els sistemes d'informació en l'àmbit objecte d'aquest concurs, l'adjudicatari estarà obligat a donar tota l'assistència a l'Institut Català de la Salut o a un tercer, que aquest, designi a fi de possibilitar una transmissió correcta dels seus serveis i del coneixement associat al projecte.

L'adjudicatari permetrà l'accés a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte al personal, que l'Institut Català de la Salut designi i, facilitarà la documentació i la realització de qualsevol acció adreçada a constatar el grau d'avenç i/o la qualitat en l'execució del contracte.

8.1 GARANTIES

El termini de garantia serà com a mínim d'un any des de la data de recepció definitiva del producte tant pel que afecta a l'eina com als evolutius realitzats durant la vigència del contracte objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques).

8.2 REQUERIMENTS DE SEGURETAT

L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast, per garantir l'objectiu de seguretat de la informació, basat en els tres principis següents:

- **La confidencialitat** de la informació, assegurant que només hi accedeixen les persones que han estat autoritzades a fer-ho.
- **La integritat** de la informació, assegurant que la informació i els mètodes que la processen són exactes i complets.
- **La disponibilitat** d'aquesta informació, assegurant que els usuaris autoritzats tenen accés a aquestes dades i als mòduls i aplicacions quan ho necessitin.

Igualment, es compromet a prendre les mesures que preveu la normativa en vigor en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal (GPDR).

Accés a dades personals, o de caràcter reservat:

L'empresa adjudicatària es compromet a no accedir innecessàriament a aquelles dades a les quals tingui accés per raó de la tasca que té encomanada.

Sempre que calgui manipular dades, es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies. Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar, ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit, electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles, o la informació que se n'hagi pogut extreure.

L'accés a aquestes dades reals haurà de ser autoritzat pel responsable del fitxer o pel responsable de seguretat de l'ICS.

Col·laboració en les auditories periòdiques

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar tota la informació necessària per realitzar les auditories periòdiques que dugui a terme l'ICS, així com a aportar els coneixements i informacions de que disposi, a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

Mesures organitzatives

L'empresa adjudicatària informarà al Comitè de Seguiment de les mesures organitzatives i tècniques que ha pres per assegurar la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació i les dades de caràcter personal propietat de l'ICS.

8.3 MODEL DE GESTIÓ DEL CONTRACTE

A banda dels comitès operatius necessaris per la gestió del projecte i del servei serà necessari establir dos comitès específics independentment del tipus de proposta de governança que proposi el licitant

8.3.1 Comitè de direcció del servei

Les funcions del comitè són:

- Seguiment a alt nivell del servei i del projecte de desplegaments
- Identificar els principals riscos i accions correctores i abordar problemes estructurals
- Liderar la comunicació i l'impuls a nivell directiu
- Fer el seguiment a alt nivell de l'ús del Sistema
- Establir les prioritats d'evolució
- Aprovar les fites facturables
- Altres de naturalesa homologable

El comitè es reunirà a petició de les parts i com a mínim un cop per semestre.

8.3.2 Comitè de seguiment del contracte

Revisarà totes les consideracions que puguin afectar a la execució del contracte incloent:

- Aprovar el pla anual de facturació
- Avaluar els incompliments i aplicar les penalitzacions que siguin oportunes
- Analitzar i clarificar els dubtes d'interpretació de les obligacions de les parts
- Acordar i impulsar qualsevol modificacions del contracte que estigui permesa segons les condicions existents i que siguin convenients per la execució dels serveis
- Altres de naturalesa homologable

El comitè es reunirà a petició de les parts i com a mínim un cop a l'any.

9. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

9.1. *Contingut i estructura de l'oferta tècnica a presentar*

L'oferta del licitador s'ha d'estructurar amb els apartats i continguts que seguidament s'indiquen:

9.1.1. *Resum executiu.*

Resum per a la Direcció, dels continguts més significatius de la proposta de serveis, destacant-ne la solució d'eina escollida, el model conceptual i tècnic, la planificació, el pla de desplegament dels diferents mòduls i les integracions entre sistemes, els recursos i les propostes de valor afegit, fins a una màxim de 25 pàgines de format A4 i amb una font mínima d'Arial 11.

9.1.2. *Plantejament general del projecte i solució tècnica*

Recordem que en aquesta part de la oferta (sobre 2 bis) no es pot recollir cap informació objecte de valoració tècnica objectiva, que ha d'estar en el sobre 2. Incorporar informació d'aquesta valoració objectiva en aquest sobre 2 bis és motiu d'exclusió de la oferta .

Solució que es proposa detallant el grau de resposta als requeriments especificats en el plec i estratègia de desplegament del projecte. S'aportarà una primera definició dimensionada de la plataforma tècnica requerida. S'indicarà així mateix una descripció de la metodologia d'execució (inclou gestió de qualitat i de seguretat), de les eines que s'utilitzaran i del model de gestió del servei indicant els òrgans i procediments de relació amb l'ICS.

Les propostes tindran un màxim de 100 pàgines en format A4 i amb font mínima d'Arial 11.

➤ **Informació de:**

- **L'equip proposat per l'execució del projecte de manteniment, de desplegament i suport funcional:**

Descripció de projecte

- **Metodologia i equip per la execució del projecte de desplegament per respondre al plantejat al plec**

- a. Model organitzatiu del projecte
- b. Model de governança del projecte
- c. Indicar l'equip mínim adscrit a cada fase així com a cada part operativa del projecte (implantació , manteniment, experts, etc...)
- d. Descripció general de la metodologia indicant si es correspon amb algun estàndard (com PMBook) i en quins projectes s'ha aplicat
- e. Detall de les fases, activitats, fites funcionals i tècniques i lliurables
- f. Justificació de les planificacions plantejades i volum d'usuaris en cadascuna de les fites indicades
- g. Pla de facturació proposat lligades a fites del ple de desplegament
- h. Pla de gestió del canvi i pla de comunicació
- i. Pla de migració, conversió i càrrega de les dades inicials al nou Sistema des dels sistemes actuals
- j. Pla de consolidació del sistema detallant els serveis que s'ofereixen per a la consolidació del sistema: suport a usuaris, manteniment correctiu i evolutiu amb els temps de resposta oferts. S'indicaran també els serveis i els temps de resposta oferts un cop finalitzada la consolidació del nou Sistema i, si és el cas, quan finalitzi el període de garantia
- k. Per a cada fase s'indicarà l'equip de treball proposat, amb la quantitat d'hores de dedicació previstes en cadascuna i per a cada perfil professional. S'haurà de ressaltar la dedicació requerida a l'equip de l'Institut Català de la Salut en cada fase. Així mateix, s'aportarà el currículum de cada persona que participarà en el projecte amb indicació de les seves qualificacions i/o certificacions tècniques específiques dels sistemes que integren la plataforma Tal.ICS.

- **Metodologia i equip per la execució dels serveis de manteniment**
 - a. Descripció general de la metodologia indicant si es correspon amb algun estàndard (com ITIL) i en quins serveis s'ha aplicat
 - b. Enumerar les activitats i lliurables i comparació amb els mínims indicats al plec
 - c. Model organitzatiu i de governança del servei
 - d. Indicar l'equip mínim adscrit al servei de manteniment, així com la seva relació en cada fase del projecte (implantació , manteniment, evolució, etc...)
 - e. Pla de facturació proposat
 - f. Millores d'SLA proposades pel licitador

- **Descripció tècnica i funcional de la solució integral proposada**
 - a. Arquitectura funcional a alt nivell: enumerant els components funcionals del sistema, les seves relacions i com donen resposta al model conceptual i organitzatiu del plec
 - b. Descripció dels components funcionals del sistema i mapeig amb els requeriments funcionals del plec
 - c. Descripció de les funcionalitats cobertes mitjançant l'eina estàndard proposada, envers les existents al SGRH/SGRH 2.0
 - d. Nombre de llicències o subscripcions incloses en la proposta de l'eina per cada mòdul i/o funcionalitat proposada.
 - e. Descripció del model tecnològic proposat així com els aspectes a favor i en contra de la solució plantejada
 - f. Descripció dels principals components tecnològics, les seves relacions i les ubicacions proposades
 - g. Necessitats / condicionants tècnics més enllà dels indicats en el plec de prescripcions tècniques
 - h. Identificació de qualsevol software de tercers i els motius que justifiquen la seva necessitat en l'arquitectura proposada

9.1.3. Millores addicionals

Descripció de les millores addicionals requerides i no requerides en el plec, així com la seva justificació i impacte de millora en el conjunt del projecte o plataforma.

9.1.4. Annexos.

Amb informació addicional que el licitador consideri rellevant.

Xavier
Saballs i
Bruell - DNI
(AUT)



Firmado
digitalmente por
Xavier Saballs i
Bruell - DNI
(AUT)
Fecha: 2019.04.17
12:30:13 +02'00'

Xavier Saballs i Bruell
Director de Persones.
Institut Català de la Salut

Jordi Gabaldà Azofra
Director Àrea TIC- Salut
Àrea de Sistemes d'informació i comunicacions