

Logaritme, Serveis Logístics, AIE

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: 20SEPO-IT-002-00

Objecte: Serveis

Descripció: Manteniment preventiu, correctiu, i evolutiu sobre l'àmbit de la infraestructura tecnològica de Logaritme, Serveis Logístics, AIE

Exercici

Índex:

Plec de prescripcions tècniques per al servei de manteniment preventiu, correctiu, i evolutiu sobre l'àmbit de la infraestructura tecnològica de Logaritme, Serveis Logístics, AIE

1.	<u>Objecte</u>	4
2.	<u>Àmbit</u>	4
2.1.	<u>Àmbit de gestió de programaris en producció</u>	5
2.2.	<u>Àmbit d'administració de sistemes</u>	7
2.3.	<u>Exclusions</u>	8
3.	<u>Abast del servei</u>	8
4.	<u>Tasques sobre el programari en producció</u>	9
4.1.	<u>Tasques de manteniment sobre les funcionalitats</u>	9
4.2.	<u>Tasques per a l'evolució de funcionalitats de programari/s</u>	11
5.	<u>Tasques sobre sistemes informàtics</u>	11
5.1.	<u>Tasques d'administració de sistemes</u>	11
5.2.	<u>Tasques d'administració de xarxa</u>	12
5.3.	<u>Tasques d'operatoria</u>	12
5.4.	<u>Tasques d'administració de bases de dades</u>	12
5.5.	<u>Tasques de microinformàtica</u>	13
5.6.	<u>Service desk</u>	13
5.7.	<u>Pla de contingència</u>	14
6.	<u>Organització i recursos per a l'execució del servei</u>	14
6.1.	<u>Organització del servei</u>	14
6.1.1.	<u>Entrada de peticions de servei</u>	15
6.1.2.	<u>Service Desk</u>	15
6.1.3.	<u>Tècnics de camp</u>	15
6.1.4.	<u>Segon nivell. Tècnics de desenvolupament i sistemes</u>	16
7.	<u>Normes generals i coordinació del servei</u>	16
8.	<u>Agenda anual indicativa i horaris de prestació del servei</u>	17
8.1.	<u>Calendari indicatiu</u>	17
8.2.	<u>Horaris del servei</u>	17
9.	<u>Prevenió de riscos i coordinació d'activitats empresarials</u>	18
9.1.	<u>Recursos adscrits a l'execució del contracte</u>	19
10.	<u>Recursos humans</u>	19
10.1.	<u>Recursos materials</u>	21
10.2.	<u>Altres recursos</u>	21
10.3.	<u>Recursos aportats per Logaritme</u>	21
11.	<u>Assegurances</u>	22
12.	<u>Confidencialitat de les dades i informacions</u>	22

<u>12.1.</u>	<u>Confidencialitat general</u>	22
<u>12.2.</u>	<u>Gestió de documents i de còpies de dades i informacions</u>	23
<u>13.</u>	<u>Recepció dels treballs</u>	23
<u>14.</u>	<u>Acords de nivell de servei i responsabilitats</u>	23
<u>14.1.</u>	<u>Acord de nivell de servei requerits</u>	24

1. Objecte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei continuat de manteniment preventiu, correctiu, i evolutiu sobre l'àmbit de la infraestructura tecnològica de Logaritme definida en aquest Plec i els seus annexos.

2. Àmbit

L'àmbit d'actuació del servei serà la infraestructura tecnològica de Logaritme (lògica i física) implantada en els diferents establiments d'activitat de l'organització.

Aquesta activitat es realitza des de la seva seu social en el centre logístic de Sant Sadurní d'Anoia, i també per mitjà de recursos tècnics i operatius desplaçats i/o itinerants a establiments de les organitzacions dels socis i clients de l'agrupació d'interès econòmic (centres i serveis hospitalaris o bé adscrits als àmbits d'atenció primària).

D'acord amb l'anterior, l'execució material de les activitats i serveis requerits pot comportar també la necessitat de desplaçaments eventuais de tècnics per a anàlisi de funcionalitats i/o implementacions, els quals es trobaran inclosos dins del preu del contracte.

Els centres d'activitat de l'entitat i els centres adscrits a les organitzacions corresponents als socis i clients es relacionen seguidament amb caràcter indicatiu però no limitatiu, restant subjectes a canvis organitzatius propis de l'agrupació d'interès econòmic:

Logaritme. Centres propis

Centre	Adreça	Municipi	Codi postal
Logaritme, Serveis Logístics, AIE	Polígon Industrial Molí del Racó. Molí d'en Guineu, 18-22	Sant Sadurní d'Anoia	08770

AIE. Centres (relació no limitativa):

Centre	Adreça	Municipi	CP
Institut Català de la Salut	Gran Via de les Corts Catalanes, 587	Barcelona	08007
Hospital Universitari Vall d'Hebron	Pg. Vall d'Hebron, núm. 119-129	Barcelona	08054
Banc de Sang i Teixits	Edifici Dr. Frederic Duran i Jordà. Passeig Taulat, núm. 116	Barcelona	08005
Hospital Universitari de Bellvitge	Feixa Llarga, s/n	L'Hospitalet de Llobregat	08907

Hospital Germans Trias i Pujol	Cra. Del Canyet, s/n	Badalona	08916
Hospital de Viladecans	Avda. Gavà, núm. 38	Viladecans	08840
Hospital Universitari Josep Trueta	Av. França, s/n	Girona	17018
Hospital Universitari Arnau de Vilanova	Av. Alcalde Rovira Roura, núm. 80	Lleida	25198
Hospital Universitari Joan XXIII	Dr. Mallafré Guasch, núm. 4	Tarragona	43007
Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	Esplanetes, núm. 44-58	Tortosa	43500

2.1. Àmbit de gestió de programaris en producció.

Serveis en producció (software propi desenvolupat) i tecnologia utilitzada:

- Sistemes operatius existents:
 - HP-UX
 - Linux
 - WINDOWS, WINDOWS CE
 - Android
- Software integral, d'accés intern, de tota la cadena de subministrament i històrics.
 - Desenvolupat de forma majoritària en Java sobre plataforma Windows. Encara queden processos que corren exclusivament en plataforma HP-UX i amb llenguatges Java, C i RM Cobol.
 - S'utilitza patró de persistència de dades Hibernate.
 - Base de Dades Oracle 11g i 12c
 - SQL (Structured Query language)
 - PL/SQL (Procedural language extensions to SQL)
- Software específic, d'accés intern, dels diferents subsistemes que intervenen en la cadena de subministrament:

Mòduls de gestió de 5 Miniloads, 1 carrusel Vertical, 3 carrusels horitzontals i zona de Pick to ligh,

 - Desenvolupat en Java sobre plataforma Windows,.
 - Base de Dades Oracle
 - SQL (Structured Query language)

- PL/SQL (Procedural language extensions to SQL)
- Software, d'accés intern, per a terminals portàtils (PDAs), especialitzat en emmagatzematge, reposició i expedició.
 - Mòduls de gestió de zona paletes, zones de prestatgeries i zona de nevera
 - Dispositius Android (zona paletes i prestatgeries)
 - Desenvolupat en Windows CE amb Java a la zona de nevera
 - Base de Dades Oracle
 - SQL (Structured Query language)
 - PL/SQL (Procedural language extensions to SQL)
- Software d'àmbit extern:
 - Interfícies per a la comunicació amb els sistemes econòmic - financers (SAP) dels nostres socis, actualment amb (ICS, IDI, BST, Hospital de la Cerdanya).
Java sobre Windows, Oracle, SQL i PL/SQL, Web Services i serveis FTP.
 - Sistema EDI (Intercanvi electrònic de dades) de comunicació amb els nostres proveïdors.
Java sobre Windows, Oracle, SQL i PL/SQL.
 - Sistemes de captura de necessitats dels nostres clients utilitzant diferents tecnologies (PDA's, panells RFID, bústies RFID, estacions dispensadores automatitzades de diversos fabricants i rotatius verticals).
Java sobre Windows, Oracle, SQL i PL/SQL.
 - Software per a terminals portàtils (PDA's) de gestió per a la recollida de residus dels nostres clients i enviament, a posteriori, al gestor de residus.
Desenvolupat en Visual Studio .net (C#) (Plataforma Windows CE) i Android.
- Web corporativa de Logaritme i programari web:
 - Suport i actualització de la web corporativa: Wordpress
 - Mòduls de Gestió de comandes integrada de Logaritme, gestió d'expedients, borsa de treball i enquestes via web.
 - HTML, Spring, JPA, JSF, RichFaces, JavaScript, Ajax, EJB i WebServices (SOAP)
- Altres sistemes:
 - Instal·lacions de MS SqlServer
 - Instal·lacions de MySQL
 - QLikview / PowerBI (per a desenvolupament de quadres de comandament)

2.2. Àmbit d'administració de sistemes

Maquinari o hardware instal·lat

- Servidors i emmagatzematge:
 - Cabines EVA: 1
 - Cabines MSA: 1
 - Servidors HP-UX/Itanium: 3
 - Servidors Linux: 23
 - Servidors Windows: 36
 - Servidors Terminal server: 1
 - Cluster Nutanix
- Electrònica de Xarxa
 - Armaris de comunicacions: 10
 - Routers/Switchs: 25
 - Access Point: 16
 - Altres (Firewall, VPN, ...): 8
- Equipaments client
 - Pc's: 132
 - Portàtils: 26
 - Projectors: 2
 - Escàners: 5
 - Videoconferència: 2
- Impressores
 - Laser: 57
 - Etiquetadores: 53
 - Matricials: 1
 - Multifunció: 2
 - Etiquetadores RFID: 6
- Altres dispositius:
 - PDA's industrials: 65
 - Lector codi barres: 44
 - Lector RFID: 2
- Usuaris:
 - Nombre d'usuaris de domini: 141 (treballadors 237)
 - Nombre d'usuaris d'aplicació: 439

Programari o software instal·lat

- Servidors:
 - Sistemes Operatius: Windows, HP-UX, Linux.
 - Gestió de Bases de dades: Oracle, MSSqlServer, MySQL
 - Serveis d'internet: Apache, Tomcat, WildFly.
 - Serveis de correu: Google.
 - Altres: VMWare, HP DataProtector, Nagios, Acropolis (Nutanix)
- Estacions de treball:
 - Sistemes Operatius: Windows 7, Windows 10, IOS
 - Programari estàndard:
 - Software d'ofimàtica.
 - Navegadors.
 - Aplicacions pròpies i de tercers

2.3. Exclusions

El manteniment del *hardware* ubicat en el CPD primari i secundari, resta expressament exclòs de l'objecte d'aquest contracte.

3. Abast del servei

L'abast del contracte és la realització de les tasques de *manteniment preventiu, correctiu i evolutiu* sobre el sistema d'informació i producció propi de Logaritme, i la seva infraestructura.

També s'inclou dins l'abast del contracte el suport directe i sobre el terreny (suport in situ) als usuaris de les aplicacions de gestió de dades, el suport i administració de sistemes, xarxes, comunicacions i seguretat d'acord amb les següents accepcions:

Manteniment preventiu.

Accions adreçades a prevenir i evitar en la mesura del que es considera raonable, el mal funcionament.

Manteniment correctiu.

Accions desencadenades per una incidència, un funcionament incorrecte o error de l'aplicació que impedeixin l'ús del mateix i que s'adrecen a la correcció de les mateixes.

Manteniment evolutiu.

Actuacions derivades de l'acceptació i implantació de nou/s requeriment/s funcional/s.

4. Tasques sobre el programari en producció

4.1. Tasques de manteniment sobre les funcionalitats.

- Fitxers mestres en general: articles, proveïdors, eans, clients, rutes, parametritzacions en general.
- Gestió d'expedients, definició, introducció d'ofertes, quadrants d'adjudicacions
- Gestió dels càlculs de necessitats del socis.
- Gestió de les compres als proveïdors
- Recepció d'albarans de proveïdor i ubicació del material
- Càrrega de comandes de client.
- Gestió d'expedicions, rutes, subrutes, planificacions i parametritzacions en general.
- Processos de creació de sèries de treball i processos de picking en les diferents zones de magatzem: paletes, prestatgeries, carrusels, nevera, miniloads i congelador.
- Gestió del procés de crossdocking a la recepció.
- Gestió d'emmagatzematge en general: ubicacions, estocs, caducitats, lots, comptes corrents....
- Gestió d'equivalències de catàlegs entre els diferents socis i Logaritme.
- Gestió de terminals portàtils (PDAs), gestió i control de processos d'ubicació i expedició que s'executen en PDAs.
- Gestió d'interfícies internes amb carrusels horitzontals i verticals: ubicació de material, preparació de comandes i gestió d'incidències.
- Gestió d'interfícies internes amb miniloads: ubicació de material, preparació de comandes, verificació, gestió d'incidències.
- Gestió d'interfície interna amb tapadora automàtica en el procés de picking.
- Gestió d'interfícies externes amb els diferents sistemes econòmic - financers (SAP) dels socis: Recepció d'expedients, tractament d'ordres de compra, enviament d'albarans, consums, explotació i gestió d'incidències.

- Programari intern per a la monitorització de l'estat de les interfícies SAP.
- Planificació i posta en marxa nous socis/clients.
- Planificació i posta en marxa de nous magatzems.
- Gestió de interfícies amb estacions dispensadores automatitzades (OMNICELL, PYXIS, altres)
- Gestió de interfícies amb el carrusel vertical instal·lat a la zona de quiròfans de l'Hospital de la Vall d'Hebron.
- Interfícies amb panells RFIDs ubicats als centres dels clients per a la captura de necessitats
- Lectures de necessitats de planta amb PDAs i posterior transmissió a Logaritme.
- Tancaments mensuals.
- Gestió del sistema EDI (Missatges ORDER, ORDRSP, DESADV, RECADV) i les corresponents respostes d'estat.
- Programari intern per la monitorització, manteniment i configuració del miniload.
- Programari intern per la monitorització, manteniment i configuració de la zona de paletes.
- Interfície interna amb per la gestió del lateral del miniload (reposició i expedició)
- Programari intern per la monitorització, manteniment i configuració del picking lateral del miniload.
- Gestió Històrics
- Gestió de les diferents webs integrades a Logaritme (web corporativa)
 - o Actualitzacions de Word Press i de les extensions necessàries.
 - o Modificacions de les pàgines externes i internes.
 - o Creació de campanyes de comunicació i de materials de dinamització.
 - o Incorporació de la marca Logaritme a tots els mòduls web a on encara no estigui actualitzada.

- Treballar el posicionament SEO intern.
- Gestió de totes les aplicacions web existents: comandes de client, ofertes de proveïdors, borsa de treball, sistema d'enquestes de satisfacció.
- Gestió integral de tot el circuit de residus, des del registre dels contenidors recollits amb dispositius portàtils, tractament posterior de la informació i comunicació de dades amb el gestor de residus i Logaritme.
- Gestió de la documentació operativa i funcional de tot el programari.

4.2. Tasques per a l'evolució de funcionalitats de programari/s.

El contractista realitzarà la implementació tècnica de les tasques necessàries per l'evolució del programari en funció de les necessitats que es presentin durant la durada del contracte. Els recursos que es destinaran no seran inferiors al 60% dels totals assignats.

5. Tasques sobre sistemes informàtics

5.1. Tasques d'administració de sistemes

- Instal·lar els sistemes operatius (en servidors físics o virtuals)
- Afegir, eliminar i controlar usuaris i les seves contrasenyes
- Instal·lar software d'aplicació
- Mantenir la seguretat i integritat dels sistemes
- Optimitzar l'ús dels recursos dels sistemes
- Gestionar la virtualització.
- Comprovar l'ús dels sistemes d'arxius per assegurar-se que no estan plens i, a més, controlar l'ús indiscriminat d'aquests
- Diagnosticar i arreglar problemes software i hardware quan es produeixin
- Mantenir serveis de xarxa, correu i altres serveis.
- Gestió de centraleta telefònica
 - Modificacions de grups
 - Incidències en trucades
 - Permisos de trucades
 - Administració

- Gestió dels contractes amb tercers i seguiment del compliment.
- Realitzar i mantenir documentació relacionada.
- Realitzar les tasques necessàries d'administració per garantir el funcionament correcte i òptim en el moment actual i en el futur.
- Mantenir actualitzat en tot moment l'inventari d'actius

5.2. Tasques d'administració de xarxa:

- Mantenir la seguretat i integritat de la xarxa
- Diagnosticar i arreglar problemes software i hardware quan es produeixin
- Suport i gestió de la xarxa informàtica
- Manteniment de l'Electrònica de xarxa
- Manteniment d'armaris de comunicació
- Gestió dels contractes i seguiment de compliment.
- Realitzar i mantenir documentació relacionada.
- Realitzar les tasques necessàries per garantir el funcionament correcte i òptim en el moment actual i en el futur.

5.3. Tasques d'operatoria:

- Realitzar còpies de seguretat dels sistemes d'arxius
- Recuperar arxius des de còpies de seguretat
- Verificar, controlar, modificar les còpies i programacions d'aquestes.
- Realitzar i mantenir documentació relacionada.

5.4. Tasques d'administració de bases de dades:

- Tasques de manteniment correctiu, normatiu, predictiu i preventiu
- Garantir el funcionament òptim
- Compliment mesures de seguretat per la confidencialitat i integritat de les dades
- Desenvolupament projectes

- Recepció i resolució d'incidències
- Creació d'un protocol de monitorització
- Revisió de la monitorització
- Revisió de l'estat dels servidors (ocupació de disc, comprovació de serveis operatius, consum de recursos, gestió d'alarmes, disponibilitat de recursos, tendències d'ús)
- Revisió i programació d'execució de les còpies de seguretat
- Monitorització de rendiments i consums
- Treballs en conjunt amb la Unitat de Sistemes de Logaritme per crear un protocol d'alta, baixa i modificació d'usuaris, impressores, ...)
- Realitzar i mantenir documentació relacionada.

5.5. Tasques de microinformàtica:

- Instal·lar hardware (com targetes, impressores, terminals i mòdems)
- Diagnosticar i arreglar problemes software i hardware quan es produeixin
- Mantenir impressores, mòdems i terminals remots
- Assistir als usuaris en les seves necessitats
- Manteniment de maquinari informàtic, impressores, etiquetadores
- Manteniment de PDA's, i altres dispositius de lectura i comunicació amb el sistema
- Desplegament de noves versions de software en estacions clients.
- Realitzar i mantenir documentació relacionada.

5.6. Servicedesk

- Gestió d'incidències:
 - Registre d'incidències
 - Estudi d'incidències
 - Solució de incidències de primer nivell
 - Propostes de millora
 - Seguiment i escalat d'incidències a segon nivell

- Tancament incidències
- Suport i formació als usuaris en aplicacions pròpies o de tercers
- Atenció de forma remota o in situ en els horaris establerts.
- Substitució, instal·lació i configuració de petits perifèrics (teclats, ratolins,)
- Realitzar i mantenir documentació relacionada.

5.7. Pla de contingència

Logaritme disposa d'un pla de contingència dels serveis i sistemes principals per a la continuïtat del negoci davant d'un desastre que afectés als processos i/o funcionalitats.

El CPD redundat o secundari està ubicat en el CPD del ICS (Institut Català de la Salut).

Les tasques a realitzar son:

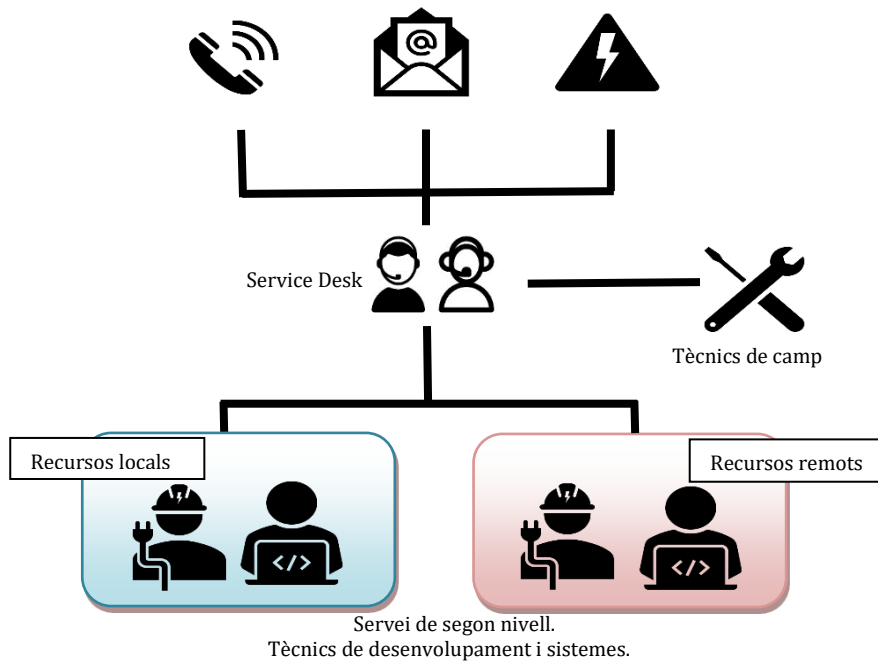
- Per a qualsevol canvi que es realitzi en els entorns productius s'haurà de considerar i analitzar quins efectes tindrà sobre el pla de contingència actual, s'haurà d'actualitzar, validar i documentar què és correcte i vigent.
- Realització d'una prova o simulacre amb periodicitat anual per verificar els processos i la seva adequació, documentar-la i informar a direcció.

6. Organització i recursos per a l'execució del serveis

6.1. Organització del servei

El servei seguirà els marcs estàndards de treball, sota un conjunt de conceptes i bones pràctiques per la gestió de servei de tecnologies de la informació, el desenvolupament i les operacions relacionades.

El servei es compondrà dels següents nivells amb els corresponents recursos per a la seva execució:



6.1.1. Entrada de peticions de servei

Les entrades de peticions de servei es poden donar per diferents vies; trucades telefòniques, enviament de peticions per correu o alarmes automatitzades.

6.1.2. Service Desk

Aquesta serà la unitat encarregada de rebre i centralitzar totes les peticions, documentar-les, registrar-les, categoritzar-les, solucionar-les, escalar al departament corresponent en cas de requerir un coneixement més elevat i informar a l'usuari del tancament d'aquesta.

Es el punt de comunicació amb l'usuari i s'encarrega de fer el seguiment de les tasques obertes per garantir que durant el cicle de vida de la incidència es compleixen els nivells de servei acordats.

6.1.3. Tècnics de camp

Aquesta unitat serà l'encarregada de solucionar totes les incidències relacionades amb hardware o software ofimàtic (aplicacions de gestió de Logaritme) o la instal·lació o desplegament de nous elements.

6.1.4. Segon nivell. Tècnics de desenvolupament i sistemes

Aquest equip es farà càrrec de les incidències d'alt nivell, tot i que el percentatge més elevat del seu temps serà destinat a la realització de projectes de millora per les aplicacions de gestió de Logaritme o la seva infraestructura tecnològica.

Aquest equip estarà dividit en tècnics ubicats físicament en les dependències de Logaritme (Sant Sadurní) en un espai dedicat per aquest, i un altre ubicat en les oficines del licitador i donarà el servei de forma remota. Logaritme es reserva la possibilitat de requerir que el servei remot es desplaci a les seves oficines si així es requereix per les necessitats del servei.

Per l'equip remot Logaritme només posarà a disposició d'aquest, l'accés via VPN per realitzar les connexions, la resta de material necessari pel treball remot tindrà que ser subministrat pel licitador.

7. Normes generals i coordinació del servei

Logaritme i el contractista designaran responsables a nivell directiu i/o tècnic per al control, supervisió i seguiment de l'execució del servei, els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que se suscitin.

Logaritme assigna com a responsable del contracte (RC) al cap de l'Àrea TIC.

A aquest efecte, les parts constituïran un comitè de seguiment, que amb periodicitat mensual planificarà sessions de treball destinades al seguiment de l'operativa diària, dels projectes de treball en curs, a la proposta i implementació tècnica de les propostes de millora relacionades amb el sistema d'informació i producció de Logaritme i els serveis i sistemes implicats, i resoldran també les accions a realitzar i la seva implementació tècnica i administrativa.

Logaritme, per mitjà d'aquesta eina de coordinació, podrà formular instruccions sobre el servei (si s'escauen) i/o prendre les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les prestacions incloses en aquest Plec, així com del contracte de serveis que se'n deriva.

Les tasques de coordinació tenen com a objectiu per al contractista responsabilitzar-se dels aspectes següents:

- La documentació dels treballs en curs de manteniment preventiu i correctiu programat, correctiu no programat (incidències, resolució, etc).
- La programació, el seguiment i el compliment de les tasques i operacions assignades al personal adscrit al servei, dins l'horari i la càrrega de treball que en resulti, suplint dèficits que es puguin produir amb el personal adscrit a cada àmbit o projecte de servei.

- La planificació de treballs complementaris i/o de desenvolupament i els recursos a adscriure.
- Presentació d'indicadors (KPIs) que ens permetin mesurar els nivells de servei definits i l'estat del servei en general.

Logaritme no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en aquest PPT, o aquells que s'estableixin de comú acord en les sessions de seguiment, o que no comptin amb la conformitat prèvia de l'òrgan de contractació conjuntament amb la del responsable del contracte assignat, malgrat què hagi estat demanada per qualsevol persona relacionada amb ell/s, a qualsevol nivell de responsabilitat.

Totes les aplicacions desenvolupades durant el transcurs del contracte, així com les modificacions que es realitzin sobre les ja existents, restaran com a propietat de Logaritme. No estarà permès el seu ús ni comercialització per part del contractista sense autorització expressa de Logaritme.

8. Agenda anual indicativa i horaris de prestació del servei.

8.1. Calendari indicatiu

L'activitat de Logaritme està vinculada a l'aprovisionament del sector públic de salut (atenció hospitalària i primària), per la qual cosa, la prestació dels serveis previstos en aquest Plec s'adequarà a les necessitats d'agenda i horari d'activitat de Logaritme.

El contractista haurà de compatibilitzar l'adscripció de recursos amb les següents previsions d'activitat de Logaritme concurrents amb la següent agenda anual, la qual té en compte el calendari laboral publicat en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC)¹:

- a) Dates en les que el centre de treball cessa en la seva activitat:
- Festiu Catalunya: 06-Gener, 1-Maig; 24-Juny; 15-Agost; 11-Setembre; 12-October; 8-Desembre, 25-Desembre i 26-Desembre.

8.2. Horaris del servei

L'activitat ordinària de Logaritme es realitza, de dilluns a divendres en torns de 12:00 hores de treball (de 08:00' a 20:00', amb les aturades i descansos preceptius) , i un torn especial de nit des de les 20:00 fins a les 03 - 04:00' hores del matí. El cap de setmana l'activitat ordinària es realitza en dissabtes de 08:00' a 20:00'.

El contractista haurà de donar compliment al següents horaris:

- a) Horari de prestació mínima del servei presencial

Àmbit funcional	Dies setmana	Horari
Àmbit d'aplicacions, funcionalitats i	dilluns a divendres	08:00 a 18:00

serveis		
Àmbit d'administració de sistemes	dilluns a divendres	08:00 a 18:00
Àmbit de ServiceDesk	dilluns a divendres	08:00 a 22:00
Àmbit de tècnics de camp	dilluns a divendres	08:00 a 22:00
	dissabte	09:00 a 18:00

b) Horari de serveis de guàrdies

El contractista ha de proveir un servei de guàrdia localitzada amb capacitat de resposta en temps determinat per part de perfil/s tècnic competent per a l'assistència immediata i resolució d'incidències

Tots els àmbits funcionals	Dies setmana	Horari
Guàrdia localitzada / presencial	dilluns a divendres	18:00 a 3:00
Guàrdia localitzada / presencial	dilluns a divendres	06:00 a 08:00
Guàrdia localitzada / presencial	dissabtes i festius	08:00 a 20:00

Aquestes actuacions fora de l'horari habitual seran registrades i comunicades setmanalment a la direcció de l'Àrea TIC de Logaritme.

c) Horari intervencions especials

Aquest Plec preveu per al contractista la inclusió addicional d'una dedicació addicional de 100 hores/any dins de pressupost i preu, per a la prestació de serveis fora de l'horari habitual, destinades a intervencions que, pel seu caràcter, sigui necessari realitzar (caps de setmana, horari nocturn, etc). Per exemple, els simulacres del pla de contingència es realitzen fora de l'horari habitual i es realitzen recuperacions reals en base al que es contempla en el pla de contingència.

9. Prevenció de riscos i coordinació d'activitats empresarials

El contractista i Logaritme, dins la fase de posada en producció del servei, de conformitat amb el Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció (modificat pel Reial decret 604/2006, de 19 de maig) formalitzaran la preceptiva coordinació d'activitats empresarials ².

Tal vegada, el contractista aplicarà un recurs preventiu amb capacitat de nivell bàsic o superior, entre els recursos humans assignats a l'execució d'aquest contracte pel temps equivalent a la seva durada.

² Llei 31/1995, de 8 de novembre, i Llei 54/2003, de 12 de desembre. Informació accessible en la URL: <http://www.mtas.es/insht/Legislation/index.htm>.

9.1. Recursos adscrits a l'execució del contracte

El contractista haurà d'assignar els recursos humans, materials i, també, cobertures d'assegurança, amb caràcter permanent i dedicat que permetin la completa realització del servei per a Logaritme, de conformitat amb aquest Plec.

10. Recursos humans

El contractista utilitzarà el personal de servei necessari per a la realització de les prestacions previstes en aquest PPT, restant obligat a substituir-lo davant supòsits d'absència programada i no programada (casos d'absència, malaltia, i/o altres motius), el qual dependrà exclusivament del seu àmbit d'organització i direcció com a empresari. El contractista no podrà cedir o subcontractar les prestacions de servei del present contracte sense autorització prèvia Logaritme, i dins del límit del 20%.

D'acord amb l'anterior, el contractista resta obligat sota la seva exclusiva responsabilitat al compliment de les obligacions legals en matèria laboral, de seguretat social, de formació permanent obligatòria i de prevenció de riscos i salut laboral, envers tot el personal què depenent d'ell, sigui adscrit a l'execució material d'aquest contracte, el qual no adquirirà cap dret ni vinculació de naturalesa laboral amb Logaritme

El contractista haurà d'observar que l'assignació de recursos humans compregui els mínims següents:

PERFIL PROFESIONAL	UU	CODI	Dedicació servei
Recursos locals			
Director del servei	1	DS	Parcial Segons necessitat
Service Manager + Tècnic sistemes	1	SM-TS	80% Discontinua
ServiceDesk + Tècnic de camp	3	SD-TC	100% Continuada
Analista programador Logística	1	APL	100% Continuada
Analista programador	1	AP	100% Continuada
Programador - Logaritme	1	PL	100% Continuada
Recursos remots			
Cap de projecte	1	CP	50%

			Discontinua
Programador 1	1	P1	40% Discontinua
Programador 2	1	P2	40% Discontinua
Disseny i maquetació	1	DMGC	20% Discontinua

- Director del servei: Persona responsable amb capacitat executiva sobre la seva organització per atendre funcions de interlocució, coordinació i supervisió del servei amb Logaritme, el qual haurà de ser identificat davant de Logaritme, juntament amb les dades de contacte per a la seva localització per part dels responsables designats per Logaritme per a tasques d'interlocució i seguiment del contracte.
- Service Manager + Tècnic sistemes: Persona responsable de la implantació i el seguiment de tots els processos lligats a la gestió dels sistemes d'informació. Encarregat i coordinador dels diferents gestors dels processos lligats a les TI. També realitzarà les tasques descrites anteriorment (administració de sistemes, administració BBDD, administració xarxa i el pla de contingència).
- Tècnic ServiDesk/Tècnic de camp: Equip que realitzarà les tasques de ServiceDesk, microinformàtica i operatòria.
- Analista programador: Encarregat de analitzar els processos i adaptar i dissenyar els sistemes d'informació així com posteriorment programar la solució.
- Programador: Encarregats del desenvolupament d'aplicacions. Es requereixen diferents recursos perquè hi ha diferents sistemes a mantenir diferenciats tecnològicament.
- Disseny, documentació i maquetació: Encarregat del manteniment, actualització del Wordpress i dels continguts, així com de la realització i actualització de la documentació operativa-funcional dels aplicatius.

Aquest personal haurà d'anar en tot moment identificat amb un distintiu que ressenyi nom del proveïdor i el del tècnic assignat per aquest a la producció del servei.

Logaritme podrà proposar al contractista la substitució de qualsevol treballador que, al seu criteri, no desenvolupi les seves cometes adequadament per a l'execució del contracte, corresponent a l'adjudicatari, en funció de les causes al·legades, adoptar les mesures oportunes per a la seva esmena, o acceptar la seva substitució si aquesta esdevé procedent.

El contractista comprometrà i garantirà la permanència i estabilitat de l'equip de treball proposat (i avaluat en fase de licitació) durant un termini mínim d'un (1) any comptador des de la formalització del contracte. Els canvis i/o variacions en aquest hauran de ser consultats a Logaritme, qui podrà, en cas de no conformitat, resoldre el contracte quan els canvis afectin al 50% dels recursos adscrits de manera continuada.

10.1. Recursos materials

Els recursos materials a adscriure a la prestació d'aquest servei aniran a càrrec del contractista, i abastarà, amb caràcter de mínim els següents:

- Telèfon/s mòbil/s d'empresa per als tècnics responsables destinats a Logaritme.
- Equips portàtils per la realització dels serveis de guàrdies.

10.2. Altres recursos

El contractista haurà d'aportar també les eines o les aplicacions destinades als serveis següents:

- Programari de gestió d'incidències, amb funcionalitats incorporades per a l'exportació de dades i informacions per al seguiment de l'activitat per tasques i/o projectes.
- Programari per a la monitorització dels diferents equips, servidors i/o sistemes compresos dins l'arquitectura.
- Eines per a la documentació de les aplicacions i/o programaris objecte d'aquest servei de manteniment (identificació de versions, etc), i dels inventaris de sistemes i serveis informàtics.
- Bústia/es de correu electrònic ubicades en el domini del contractista, i que identifiquin àrees o àmbits de funcions per a Logaritme.

10.3. Recursos aportats per Logaritme

Logaritme, atesa la ubicació de la seva seu i centre d'activitat, posarà a disposició del contractista i del personal adscrit per aquest a l'execució del contracte les següents facilitats:

- L'accés a les instal·lacions i als serveis corporatius de Logaritme, prèvia identificació del personal.
- L'assignació de locals o espais aptes per al treball dels tècnics destinats a domicili de Logaritme per a l'execució del servei, dotats d'estacions de treball tipus PC, mobiliari i connectivitat indispensables.

El contractista no adquireix cap dret sobre els béns cedits o adscrits per Logaritme per a la normal execució d'aquest contracte, restant el seu personal obligat a fer-ne un ús acurat i respectuós per al seu manteniment i possibles utilitzacions futures.

11. Assegurances

El contractista està obligat a contractar i pagar una pòlissa d'assegurances durant tot el període de vigència del contracte, que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre i també per danys que es puguin ocasionar per part del seu personal o dels seu col·laboradors a conseqüència de mètodes inadequats.

La cobertura mínima requerida d'aquesta pòlissa serà de 600.000'00 EUR per sinistre, i el règim de cobertura de danys materials haurà de ser per un valor igual al que hagi declarat Logaritme.

En tot cas, l'adjudicatari haurà de lliurar a Logaritme còpia autèntica (o validar l'original) de la pòlissa de responsabilitat civil i danys materials subscrita i del rebut de pagament de la mateixa dins d'un termini no superior a 15 dies, comptadors des de la comunicació de l'adjudicació i sempre abans de la formalització del contracte.

Anualment, i/o en cas de pròrroga, haurà de lliurar a Logaritme una còpia del rebut acreditatiu del seu pagament.

12. Confidencialitat de les dades i informacions

Logaritme i el contractista es comprometen a la confidencialitat de les dades i informacions a les que accedeixin per raó d'aquest contracte, llevat d'aquella que sigui de coneixement públic.

12.1. Confidencialitat general

El deure de confidencialitat s'estén al coneixement, dades i informacions, en qualsevol suport, a les que el contractista i/o els seus treballadors tinguin accés per raó de les seves tasques, i en especial les relatives a l'activitat de Logaritme (procediments de treball, equipament i infraestructura, etc).

Dita informació serà mantinguda sota la més estricta confidencialitat i no podrà ser revelada per cap mitjà, en tot o en part, a cap persona física o jurídica sense autorització prèvia i expressa al respecte.

Resten expressament prohibides les captures d'imatge o reproduccions de instruccions de programari mitjançant qualsevol dispositiu que incorpori aquesta utilitat per a finalitats distintes a les compreses en l'execució d'aquest contracte, restant aquestes accions degudament informades al responsable assignat per Logaritme si són estrictament necessàries.

12.2. Gestió de documents i de còpies de dades i informacions

El contractista es compromet a retornar a Logaritme, o a destruir (segons s'estableixi per les parts) totes les còpies i documents, independentment del suport en que es trobin, relatius a dades i informacions a les que s'hagi accedit com a conseqüència de l'execució d'aquest contracte, llevat que hagin de romandre en els respectius àmbits de gestió en compliment de la normativa aplicable.

13. Recepció dels treballs

El contractista ha de garantir que es realitzen totes les actuacions necessàries per a la cobertura de les prestacions de servei en els àmbits descrits en aquest Plec.

El contractista i Logaritme formalitzaran l'acceptació i recepció definitiva dels treballs tècnics conduents a la construcció o modificació de programes, aplicacions i/o desenvolupaments, les seves instruccions o utilitats, tota vegada aquests es trobin en situació o la fase assolida de pas a producció i posada en marxa, en la qual, s'haurà de poder assegurar l'operativitat de totes les utilitats, sense que hi hagi o es doni cap incidència de caràcter greu o crític que pugui malmetre la qualitat del servei de Logaritme cap als seus clients, i/o pugui dificultar el procés d'aprovisionament per aquest.

Aquest acte comportarà per al contractista el lliurament de:

- Els codis, instruccions i programes font de les aplicacions desenvolupades per a Logaritme.
- Els drets d'explotació de la propietat industrial que es derivin del projecte, i de tots els seus elements creatius sense cap reserva.
- La documentació tècnica completa dels treballs desenvolupats, i manual d'usuari, si procedeix.
- Guia de suport, amb la informació necessària per realitzar el manteniment de les aplicacions, si procedeix.

14. Acords de nivell de servei i responsabilitats

El contractista executarà la prestació del servei amb subjecció al que estableixin els Plecs i el contracte, essent responsable de la qualitat tècnica dels treballs que dugui a terme i de les prestacions i serveis realitzats, i també de les conseqüències que se'n derivin per a Logaritme o a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes.

14.1. Acord de nivell de servei requerits

Per tal de regular la prestació del servei el contractista assumeix el compromís d'acomplir els nivells de servei que es defineixen a continuació:

- Temps de resposta màxim aplicable a qualsevol incidència:
 - o Màxim de 1 hora dins horari habitual
 - o Màxim de 2 hores fora d'horari (Guàrdies)

Segons la tipologia d'incidències qualificades:

- Lleu: Incidència que afecta a processos i/o funcionalitats que no impedeixen la prestació del servei a clients, ni la realització de les tasques pròpies dels diferents usuaris. Temps de resolució 72 hores
- Urgent: Incidència que afecta a processos i/o funcionalitat que no impedeixen la prestació del servei a clients, però si la realització de les tasques pròpies dels diferents usuaris. Temps de resolució 24 hores
- Crítica: Incidència que afecta a processos i/o funcionalitats que impedeixen la prestació del servei a clients, i la realització de les tasques pròpies dels diferents usuaris. Temps de resolució 4 hores.