

Sant Antoni Maria Claret, 167

08025 Barcelona

Tel. 935 53 76 21 – 76 23

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE RELATIU AL SERVEI D'IMPLEMENTACIÓ D'INTEGRACIONS SAP MEDICATION AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

1. Presentació

1.1. Introducció

L'objectiu d'aquest document és definir el plec de requeriments tècnics per a la contractació d'un servei d'implementació de projectes d'integració a l'entorn de SAP Medication.

1.2. Objecte del servei

1.2.1. Objecte

L'objecte del contracte és la contractació d'un servei d'implementació de projectes d'integració a l'entorn de SAP Medication.

1.3. Objectius

Els objectius a assolir són:

- Atendre les necessitats de projectes concrets d'integració a l'entorn de SAP Medication.

1.4. Àmbit

L'àmbit d'actuació és principalment l'entorn SAP Medication.

1.5. Abast

L'abast inclou perfil de programació, el perfil d'analista, i gestió de projecte.

1.6. Lloc d'execució

Llocs d'execució: s'executarà a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau: Carrer de Sant Quintí 89, 08025 de Barcelona.

Tot i que es permet el treball en remot es requereix treballar sobre els sistemes de l'hospital.

2. Dimensionament del servei

2.1. Dimensionament en hores

Aquesta licitació s'ha dimensionat per contractar un mínim de 1.650 hores anuals base de programació en els entorns SAP. Aquestes hores consistiran en una barreja d'hores de perfil programador, d'hores de perfil d'analista i d'hores de perfil cap de projecte. Les hores de perfil analista es valoraran tant a efectes de facturació com a efectes d'esgotar el límit d'aquest contracte amb un valor de 1,25 hores base, les hores de perfil programador es valoraran en 1 hora base, i les hores de perfil cap de projecte es valoraran en 1,75 hores base.

L'hospital, en funció de les necessitats concretes de cada moment sol·licitarà els serveis que necessiti de cada un dels perfils. Així, per exemple, si l'oferta guanyadora aportés 2.000 hores base, si en el total del termini del contracte es sol·licitessin 1.416 hores de programació, 400 hores d'analista i 48 hores de cap de projecte s'hauria esgotat la capacitat del contracte: $1.416 + 400 \times 1,25 + 48 \times 1,75 = 2.000$ hores base.

Cada mes es facturaran els serveis prestats durant aquest període.

L'hospital no està obligat a esgotar tot el dimensionament, que s'ajustarà a les necessitats reals de l'hospital.

L'esforç inicial orientat a l'objectiu de conèixer els detalls de la instal·lació de l'hospital serà previ a l'inici del servei i no imputarà cap cost a l'hospital.

L'equip de treball ha d'estar configurat per persones amb coneixements i experiència suficient per garantir l'execució i la qualitat de les tasques contractades.

Per cada un dels membres de l'equip de treball ha de poder acreditar-se el nivell de coneixements i bagatge adequat a les funcions que realitza via la formació i experiència necessaris en cada cas.

2.2. Enumeració dels projectes a implementar a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

- Adaptacions necessàries per a la incorporació del **pla de medicació SIRE** a Medicació intrahospitalaria (SAP Medication).
- Adaptacions necessàries per a la integració del sistema de **dispensación automatizada de Grifols (Pixys)** amb la prescripció medicació (SAP Medication).
- Adaptacions necessàries per a la integració del software "**Stockey® Central**" de Grifols de SAP amb SAP Medication i SAP Logística.
- Adaptacions necessàries per a la integració del software "**Pharmasuite**" de Basesoft amb SAP Medication.

L'entorn de treball en al moment de redactar aquest plec és SAP ECC 6.0 EhP 7.



El contractista es compromet a disposar de recursos que puguin participar en el servei a l'hospital en cadascun dels perfils sol·licitats en els terminis exigits i amb l'experiència sol·licitada per a cadascun dels mòduls anomenats.

3. Especificacions Tècniques

3.1. Funcions del servei

3.1.1. Funcions

El servei col·laborarà en les següents tasques:

- Implementació de projectes

El servei realitzarà les següents funcions:

- Gestió de projecte
- Anàlisi i proposta de solució
- Desenvolupament i proves
- Documentació i Formació
- Posada en funcionament

3.1.2. Model de planificació

Davant de cada necessitat l'hospital sol·licitarà la prestació del servei al licitador.

El contractista disposarà d'un termini màxim de 5 dies hàbils per contestar la petició amb una planificació per portar-la a termini.

El termini màxim per iniciar el treball sol·licitat serà de 15 dies hàbils a comptar des de l'acceptació de la planificació.

Un cop iniciats, els treballs continuaran fins a la finalització de l'encàrrec.

La prestació del servei habitualment s'encarregarà i s'efectuarà per jornades completes.

Excepcionalment es podrà sol·licitar l'atenció urgent en resposta a incidències crítiques urgents relacionades amb la implementació en curs. En aquest cas es requereix temps d'atenció de 20 minuts i temps de resposta de 4 hores.

El servei no es prestarà necessàriament in-situ a l'Hospital. L'adjudicatari podrà utilitzar connexió remota per treballar sobre els sistemes de l'hospital. Tot el treball s'efectuarà sobre els sistemes de l'hospital.

El treball del servei serà supervisat per personal de l'Hospital.



3.1.3. Detall del servei

Descripció dels serveis:

- **Implementació dels ajustos necessaris per a la integració d'altres aplicacions a l'entorn**

Conjunt d'operacions realitzades sobre el sistema per millora de l'aplicació, incorporació de noves funcionalitats o modificació de les que ja hi ha. Aquest tipus de canvis es produeixen per peticions generades per l'HSP.

- **Formació i documentació tecnològica**

En tot servei prestat, l'empresa proveïdora és responsable de documentar i traspasar el coneixement necessari al personal de l'Hospital.

Aquest servei es considera inclòs en el preu i no s'acceptarà cap càrrec diferenciat per aquests conceptes.

3.2. Especificacions perfil programació

El perfil programador s'encarregarà de realitzar les següents tasques:

- Col·laborar en el disseny funcional i tècnic de mòduls amb un cert grau de supervisió.
 - Elaborar el disseny tècnic detallat dels programes.
 - Codificar, revisar i provar programes.
 - Atendre les incidències que sorgeixin durant la prova del sistema o durant la conversió de dades.
 - Realitzar el seguiment de les incidències que li siguin assignades.
 - Presa de requeriments funcionals de noves aplicacions a desenvolupar.
 - Adaptació dels llistats i desenvolupaments de client.
-
- Tots els tècnics associats al perfil tindran la formació i el bagatge necessari per executar la seva funció.

3.3. Especificacions perfil analista

El perfil analista s'encarregarà de realitzar les següents tasques:

- Aportar coneixement profund del mòdul del que sigui especialista.
 - Presa de requeriments funcionals de noves funcionalitats a desenvolupar.
 - Elaboració de disseny funcional dels programes.
 - Realitzar la parametrització del sistema.
-
- Tots els tècnics associats al perfil tindran la formació i el bagatge necessari per executar la seva funció.



3.4. Especificacions perfil cap de projecte

El perfil analista s'encarregarà de realitzar les següents tasques:

- Elaborar, presentar i acordar els plans de projecte
 - Gestió dels calendaris i fites acordades
 - Establir objectius i realitzar el seguiment de la implantació de canvis.
 - Elaborar i presentar els plans de qualitat
 - Establir les orientacions principals, elaborar informes i supervisar el treball de l'equip.
 - Aportar i garantir l'aplicació de la metodologia en els treballs a realitzar
 - Responsabilitzar-se de l'arquitectura de la solució
 - Aportar coneixement molt expert
 - Gestionar els assumptes propis del servei
 - Interlocutor principal amb l'hospital
-
- Tots els tècnics associats al perfil tindran la formació i el bagatge necessari per executar la seva funció.

4. Requeriments adjudicatari

4.1. Certificacions

L'adjudicatari presentarà les següents certificacions abans de la formalització del contracte:

- Certificació SAP Gold (o millor).
- Certificació REX (Recognized Expertise Partner) de SAP a l'àmbit Healthcare.
- Certificació Premium Member de Cerner (Cerner és l'empresa propietària del Mòdul ISH_MED integrat en SAP i comercialitzat per SAP).

No disposar d'alguna de les certificacions requerides implicarà no poder formalitzar el contracte.

5. Seguiment del contracte

5.1. Coordinació i Seguiment

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis
 - Nomenament d'un "**Responsable Comercial del Contracte**", encarregat de:
 - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
 - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
 - Donar suport davant l'hospital a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Gestionar les possibles renovacions o pròrrogues del contracte (si és el cas).



- Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o comptabilitat que pogués sorgir.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments, ...
- Nomenament d'un "*Responsable Tècnic del Servei*", encarregat de:
- Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i gestió del contracte.
 - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats i establerts.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Realitzar la coordinació dels serveis associats en aquest contracte amb l'interlocutor tàctic i amb els tècnics de l'àrea d'informàtica de l'hospital.
 - Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
 - Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
 - Informar del servei proporcionat en base a estadístiques exactes i actualitzades. Facilitar a l'Hospital un quadre de comandament mensual online amb informació sobre les tasques realitzades, els recursos utilitzats i l'esforç necessari, així com qualsevol altra informació que l'Hospital necessiti per a un correcte funcionament del servei.
 - Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
 - Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurí que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
 - Gestionar els assumptes propis del servei.
 - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
 - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat per l'hospital.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments, ...
 - Adequar la metodologia de treball a les definicions de l'hospital.
 - Assegurar un report correcte de la participació dels diferents empleats en el projecte.
 - Garantir que totes les tasques tancades han estat adequadament documentades.



- Garantir la continuïtat del servei.
- L'Hospital definirà *interlocutors operatius*, i un *interlocutor tàctic* per a la coordinació del servei:
 - Inicialment els *interlocutors operatius* seran diferents tècnics de l'àrea d'aplicacions de l'Hospital, en funció dels diferents àmbits i processos implicats. Les seves principals responsabilitats seran:
 - La coordinació constant amb el contractista.
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Inicialment *l'interlocutor tàctic* serà el Cap d'Aplicacions Assistencials del Departament d'Informàtica de l'Hospital. Les seves responsabilitats principals són:
 - Coordinar-se amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista.
 - Acordar amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
 - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar-ne el compliment.
 - Fer el seguiment i control regular dels nivells de servei pactats.
 - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de l'Hospital i la seva activitat.
 - Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
 - Gestionar les possibles renovacions o pròrrogues del contracte.
- El model de seguiment del servei inclourà 2 nivells diferents de coordinació:
 - *Reunions trimestrals*, amb enfoc tàctic i estratègic:
 - Participació, com a mínim, de:
 - ☐ Responsable comercial del contracte
 - ☐ Responsable tècnic del contracte
 - ☐ Interlocutor tàctic de l'hospital
 - Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
 - ☐ Es presentaran els resultats del servei.
 - ☐ Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
 - ☐ Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
 - ☐ Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades
 - Revisió de l'estat dels projectes acordats i acords de requeriments.
 - Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.
 - *Coordinació operativa* continuada entre els responsables operatius amb els objectius:



- Revisió de treballs en curs i solució a les dificultats que es plantegin.
- El contractista presentarà mensualment un report amb la informació dels serveis prestats.

En cas de dificultats, qualsevol de les parts podrà demanar la realització de reunions de coordinació extraordinàries.

Les hores invertides en les tasques de coordinació no seran objecte de facturació.

6. Condicions del servei

6.1. Personal dedicat al servei

Són requeriments imprescindibles:

- El personal que participarà en el servei disposarà d'una experiència mínima de 3 anys en les tasques corresponents al perfil en el que participa.
- El personal que participarà en el servei disposarà d'una experiència mínima de 1 any en el mòdul concret en el que se'l requereixi treballar.

6.2. Cobertura horària

- Anomenem horari habitual de treball o horari d'oficina a l'horari de 8 a 17 dels dies laborables, i anomenem horari estès a l'horari de 17 del vespre a 8 del matí dels dies laborables, i a les 24 hores dels caps de setmana i festius.
- Normalment les activitats planificades que impliquin aturada o reducció del servei als usuaris s'hauran d'efectuar en horari estès, sempre en horari pactat amb l'Hospital. Totes les accions que afectin al servei percebut pels usuaris i que es puguin planificar s'hauran de pactar prèviament amb el personal de l'Hospital.
- Si per necessitats del servei algunes tasques de les descrites al present plec s'han de realitzar en horari estès, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte als serveis, aquestes tasques es consideraran contemplades dins de l'àmbit del servei i no generaran cap cost associat.

Cal tenir present que a l'Hospital hi treballen persones les 24 hores del dia, durant 365 dies l'any. L'Hospital podrà canviar l'horari habitual si ho considera necessari pel servei.

En els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu l'Hospital i el proveïdor establiran la cobertura mínima que s'haurà de garantir.

6.3. Escalat de casos

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



6.4. Accés remot

- El contractista podrà utilitzar mecanismes d'accés remot per accedir als sistemes de l'hospital.
- L'empresa adjudicatària posarà a disposició dels seus treballadors tots els medis i eines que es requereixin per el desenvolupament del treball remot (ordinador personal, mòbil, ...) i l'Hospital facilitarà l'accés remot al seu sistema segons la política del departament d'informàtica de l'Hospital.
- Les possibles necessitats que generi la configuració de l'accés remot (llicències, línies, maquinari, programari, tràfic de dades, ...) no suposaran cap cost addicional per a l'Hospital.

6.5. Idioma

- La comunicació oral i escrita amb el departament d'informàtica de l'Hospital es farà en català, tret que s'acordi el contrari.
- El servei serà capaç de comunicar-se en anglès amb els proveïdors sempre que això sigui necessari per a la prestació dels serveis.

6.6. Substitució de persones

L'hospital es reserva el dret de demanar la substitució de les persones que consideri que no compleixen el perfil demanat o que no rendeixin l'esperat o que per qualsevol altre motiu consideri no apropiades per les tasques encarregades.

En aquest supòsit el contractista disposarà d'un màxim de 15 dies naturals per efectuar el canvi.



7. Signatura

Signatura,

Xavier Martín

Director de gestió i de sistemes d'informació

EA	VR

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

NOTA 2: A tots els efectes, es considera que la data d'aquest document és la que figura al final del mateix.

NOTA 3: Amb la signatura del present document, el/s/la sotasignat/s declara/en que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons el que consta al Protocol en relació als Conflictes d'interès aprovat per la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

