



CAPSBE

Consorci d'Atenció Primària de Salut
Barcelona Esquerra

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ
DELS SERVEIS D'ALLOTJAMENT WEB, MANTENIMENT EVOLUTIU I
SUPORT CORRECTIU DEL PROGRAMARI DE GESTIÓ DE PERSONES DEL
CONSORCI D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT BARCELONA ESQUERRA
(CAPSBE)**

EXP. 2023-31

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte definir les prescripcions tècniques de la contractació de la prestació de serveis d'allotjament web, manteniment preventiu mitjançant bossa d'hores, així com el suport correctiu i evolutiu del sistema Integrho, del qual el Consorci d'Atenció Primària de Salut Barcelona Esquerra (en endavant CAPSBE) té una llicència d'ús per a la gestió d'una plantilla de 300 professionals.

S'exposarà en l'oferta clarament les propostes dels serveis que s'ofereixen, amb una definició clara i precisa de totes les prestacions que el licitador es compromet a realitzar per donar compliment a l'objecte expressat en l'apartat anterior.

La prestació de serveis ha de complir amb les especificacions, composició i característiques establertes com a mínimes a l'apartat 3. "Requeriments tècnics".

L'incompliment d'alguna de les especificacions tècniques mínimes suposarà l'exclusió de l'oferta del procediment de licitació o la resolució del contracte.

2. ABAST DE LA PRESTACIÓ

El CAPSBE té actualment una llicència d'ús del paquet d'Integrho que inclou els següents mòduls:

- itg/CORE: nucli Integrho
- itg/PAYROLL: gestió econòmica de pagaments a personal i organismes oficials (TGSS, Agència Tributària)
- itg/HRM: gestió de recursos humans i gestió de la formació
- itg/BUDGET: gestió pressupostària
- itg/TIME: gestió del temps i calendaris laborals de les persones treballadores, gestió del control horari
- itg/HRP: gestió i planificació de torns de jornada de recursos i persones
- itg/EIS: portals professionals
- itg/E4BI: exportació a eines d'anàlisi
- itg/E-SIGN: Integració amb signatura digital
- itg/MOBILE: App per a Android o IOS

En virtut del present procediment de licitació el CAPSBE pretén contractar els serveis d'allotjament web, el manteniment preventiu mitjançant bossa d'hores i manteniment evolutiu i suport correctiu del programari de gestió de recursos humans que inclou els mòduls relacionats a l'apartat anterior.

3. REQUERIMENTS TÈCNICS

Aquests plecs, que formaran part del contracte administratiu, tenen la finalitat de descriure l'objecte de la contractació administrativa i definir les condicions, directrius i criteris jurídics que han de regir la contractació de la prestació de

serveis d'allotjament web, el manteniment preventiu mitjançant bossa d'hores i manteniment evolutiu i suport correctiu del programari de gestió de recursos humans.

L'objecte de la contractació ve determinat per la prestació dels serveis inclosos en cadascun dels següents lots:

- LOT 1 - Servei d'allotjament al núvol de les llicències Integrho.
- LOT 2 - Bossa d'hores per la realització dels serveis de suport a l'equip de Gestió de Persones.
- LOT 3 - Manteniment de les llicències adquirides.

3.1. NORMATIVA PER A TOTS ELS LOTS

L'adjudicatari es compromet a garantir una adequada actualització tecnològica del servei ofert en el transcurs del temps, sense que això suposi un increment en el preu que figura en l'adjudicació del concurs.

D'altra banda, la introducció efectiva de les actualitzacions tecnològiques que proposi el proveïdor, precisarà el vist i plau previ i per escrit del CAPSBE. En aquest sentit, per l'actualització tecnològica caldrà exposar els criteris d'actualització que s'aplicaran.

Els requeriments tècnics particulars que ha de complir la prestació de serveis són els següents:

3.2. – LOT 1 - Servei d'allotjament al núvol de les llicències Integrho

Aquest lot inclourà l'espai per a l'allotjament virtual de les dades del CAPSBE en les aplicacions que utilitza el CAPSBE així com en els servidors, i els serveis de manteniment i actualització del Software pel correcte funcionament i disponibilitat de la solució.

El CAPSBE podrà utilitzar remotament els mòduls del Software i allotjar les dades necessàries per a l'ús de les seves aplicacions així com utilitzar la documentació del software contractat.

El servei d'actualització i manteniment haurà d'incloure:

- La modificació o substitució dels mòduls necessaris per adaptar la versió del Software als canvis normatius o legislatius, tecnològics o evolutius o simplement correctius que es donin durant la vigència de la llicència.
- L'enviament de versions actualitzades "up grade" del software.

- La correcció d'errors.
- Disponibilitat horària tots els dies de l'any durant les 24 hores des de qualsevol punt amb accés a Internet.

També haurà d'incloure mecanismes de seguretat per garantir la confidencialitat de les dades així com les còpies de seguretat de les mateixes i el manteniment del referit entorn.

3.2.1. Les còpies de seguretat hauran d'incloure tots els components necessaris per poder realitzar la seva restauració en qualsevol altre sistema i poder tenir una llicència amb la informació existent en aquesta llicència en el moment de la còpia.

3.2.2. Periodicitat de les còpies. Les còpies es realitzaran de forma automàtica i seran guardades de forma diària pels últims set dies. Es reemplaçaran cíclicament cada set dies. Cada diumenge, la còpia d'aquell dia es guardarà com a còpia setmanal i si coincideix amb la primera setmana del mes, aquesta còpia també serà guardada com a còpia del mes.

D'aquesta forma es tindrà disponibilitat de la còpia dels últims set dies, de la còpia dels diumenges de les últimes quatre setmanes i de la còpia dels diumenges de cada última setmana dels últims dotze mesos.

Les còpies de seguretat es realitzaran sense cost.

També s'hauran de realitzar snapshots diaris de la base de dades dins d'un finestra de temps establert.

3.3. – LOT 2 - Bossa d'hores per a la realització dels serveis de suport a l'equip de Gestió de Persones:

Consultoria de peticions específiques del departament de Gestió de Persones, a mode de manteniment preventiu.

El servei que oferirà el licitador haurà d'incloure:

- L'assessorament i la col·laboració per implantar les possibles millores i redisseny de processos.
- El suport tècnic per planificar i actualitzar les versions de Software Integrho.
- L'assessorament i suport tècnic per a la posta en marxa de funcionalitats del producte no utilitzades fins el moment pel CAPSBE.
- La col·laboració per resoldre eventuais problemes.

- Jornades de col·laboració i seminaris tècnics a mida.
- La programació i la consultoria de peticions específiques, amb o sense desplaçament, relatiu al funcionament i l'actualització dels mòduls i utilitats del Software Integrho de les llicències que tenim contractades, a mode de manteniment preventiu.

Els paquets anuals hauran de disposar d'un mínim de 30 hores.

3.4. – LOT 3 - Manteniment de les llicències adquirides

Aquest lot haurà d'incloure el suport correctiu i l'actualització de l'aplicació que consistirà en la gestió i la resolució d'incidències i en l'actualització, modificació o substitució dels diferents mòduls de la solució per adaptar la versió del Software als canvis normatius o legislatius, tecnològics o evolutius o simplement correctius que es donin durant la vigència de la llicència.

L'enviament de versions actualitzades "up grade" del software, la correcció d'errors i la disponibilitat horària tots els dies de l'any durant les 24 hores des de qualsevol punt amb accés a Internet.

El servei de manteniment que oferirà el licitador haurà d'assegurar el funcionament del sistema durant la vigència del contracte. Segons els lots, aquest servei haurà d'incloure:

- L'adaptació dels canvis legals dels diferents mòduls d'Integrho a les exigències legals segons els terminis fixats per la legislació vigent i les normes de l'Agència Tributaria, Seguretat Social, SEPE o d'altres organismes oficials.
- Millores dels mòduls del sistema estàndard del paquet d'Integrho, així com informació i enviament d'instruccions d'actualització per correu electrònic.
- Servei de suport a distància (telefònic o per correu electrònic) en dies laborables.

Per a la prestació d'aquest servei de suport, el proveïdor assignarà un responsable per al seguiment del servei i la resolució de dubtes, problemes o incidències.

L'oferta del licitador inclourà un detall respecte a:

- Suport per a la resolució d'incidències: es farà constar amb detall la descripció d'aquest suport (resolució d'incidències, suport ràpid a distància, gestió d'incidències crítiques...) així com les hores destinades a l'efecte.

- Les característiques dels serveis de suport i resposta davant incidents: aquests serveis hauran de tenir un grau de resposta adequat al grau de severitat de cada incident; per aquest motiu, l'empresa licitadora inclourà a la seva oferta un conjunt de respostes: no urgent, urgent, molt urgent.
- Incidències excloses en el servei de manteniment: l'oferta del licitador especificarà quin tipus d'incidències quedaran excloses o els aspectes que determinaran que un incident quedi fora del servei de manteniment contractat.

4. UBICACIÓ

L'empresa licitadora del servei durà a terme els serveis descrits des de les instal·lacions del seu despatx professional, sense perjudici de les reunions periòdiques a les dependències del CAPSBE, així com els desplaçaments dels professionals amb motiu de la prestació de serveis de manteniment o actualitzacions.

5. REQUERIMENTS TÈCNICS I PROFESSIONALS

A la seva oferta, l'empresa licitadora indicarà el sistema de comunicació a utilitzar per l'usuari amb l'objectiu de minimitzar el temps de resposta en cas d'incidència.

L'equip de treball proposat haurà d'aportar personal qualificat, amb coneixements específics en els aspectes objecte de la prestació.

La qualificació professional del personal de l'empresa licitadora que presti els seus serveis no podrà ser inferior a:

- Consultor funcional certificat en aplicacions
- Enginyer de sistemes certificat en aplicacions

Per altra part, el contractista està obligat al compliment de la normativa vigent en matèria laboral, de seguretat social, d'integració social de minusvàlids i de prevenció de riscos laborals, d'acord amb el que disposa la Llei 31/1995, de 8 de novembre, sobre Prevenció de Riscos Laborals i en el Reglament dels serveis de prevenció, aprovat per Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, així com de les que es promulguin durant l'execució del contracte.

6. METODOLOGIA DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS.

Durant l'horari d'oficina del CAPSBE (de dilluns a divendres de 8:00 a 20:00 hores) l'adjudicatari del contracte, haurà de mantenir disponibilitat plena via



CAPSBE

Consorci d'Atenció Primària de Salut
Barcelona Esquerra

telefònica o via correu electrònic per a la resolució de qualsevol qüestió relacionada amb el desenvolupament de les seves funcions.

Barcelona, 16 de juny de 2023

M Carmen Domínguez

Directora del Departament de Gestió de Persones