

**Consorci
Sanitari
Integral**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS
TÈCNIQUES SERVEI DE SUPORT A L'ÀREA
DE PROGRAMACIÓ EMED I SAP DEL
CONSORCI SANITARI INTEGRAL**

CSI2023072

(IMP-SC-006)



CatSalut

Servei Català
de la Salut



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Índex

1	Introducció	3
1.1	Abast	3
1.2	Objectius	3
1.3	Termini del contracte	3
2	Requeriments generals de la prestació del servei	4
2.1	Ubicació del servei	4
2.2	Horari de servei	4
2.3	Interlocució	4
2.4	Escalat de peticions	4
2.5	Entorns de serveis	5
2.6	Tipus de peticions	5
2.7	Perfils professionals	6
2.8	Acords de Nivell de servei (SLA)	7
2.9	Penalitzacions	10
3	Descripció del servei	11
3.1	Servei de suport a programació eMed i SAP	11
3.2	Volumetria del servei	12
4	Descripció memòria tècnica	13
5	Prestació del servei	14
5.1	Eines de suport	14
5.2	Canvis en el personal que presta el servei	15

1 Introducció

Aquest document detalla les característiques específiques de la licitació de la prestació del servei de suport a l'àrea de programació eMed i SAP del Consorci Sanitari Integral.

1.1 Abast

L'abast d'aquesta licitació és la prestació del servei de suport a l'àrea de programació eMed i SAP de la Direcció de Transformació i Salut Digital del Consorci Sanitari Integral. Donades les característiques d'aquest servei, no és possible la seva divisió en lots.

1.2 Objectius

A continuació es detallen els objectius que dins de l'abast, i per cada servei, s'han de complir:

- Resoldre les incidències reportades per l'usuari i que arribin al nivell 3 de resolució especificat
- Dur a terme els desenvolupaments encarregats pels analistes de SAP (stories)
- Dur a terme les peticions de servei de programació encarregades.
- Realització de documentació de la operativa dels diferents serveis emprant el sistema de gestió documental de la DSI.

1.3 Termini del contracte

El termini d'execució del contracte es des de l'adjudicació del contracte durant 12 mesos, prorrogables fins a 24 mesos més. Dins d'aquest termini s'inclou un període de 15 dies laborals de transició del suport al licitador de cada lot, a més d'un últim mes d'entrega del suport del servei en la finalització del contracte. Durant el període de transició no es tindran en compte els acords de nivell de servei (SLA).

2 Requeriments generals de la prestació del servei

A continuació es detallen els requeriments generals per la prestació dels tots els serveis detallats en aquest plec.

2.1 Ubicació del servei

El servei haurà de tenir un component principal que actuï de manera presencial a les oficines del CSI, ubicades a la quarta planta de l'Hospital General d'Hospitalet:

Avinguda Josep Molins, 29-41

08906 Hospitalet de Llobregat.

De manera puntual es pot requerir fer alguna reunió a qualsevol de les altres seus del CSI, ubicades totes al Baix Llobregat o Barcelona ciutat, es pot consultar el llistat complet d'edificis a la web de csi (www.csi.cat)

Tot i definir el servei com a principalment presencial, quan aquest entri en la fase de maduresa apropiada (formacions fetes, coneixement de l'entorn demostrat, etc...) els integrants del servei podrien entrar en una rotació de dies de teletreball similar a la que fan els analistes i programadors interns del Consorci Sanitari Integral (1-2 dies a la setmana treball en remot).

2.2 Horari de servei

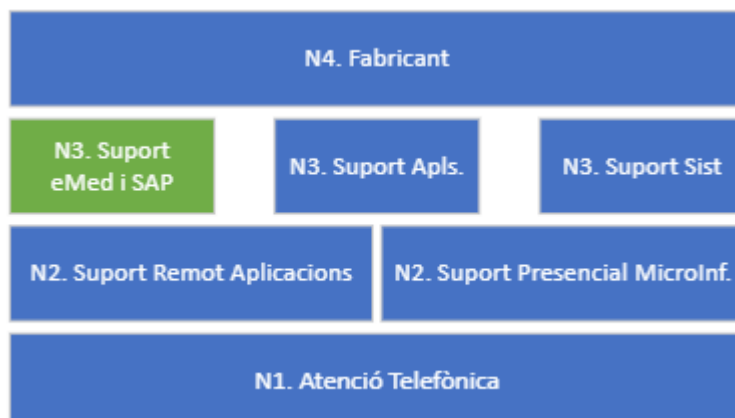
El servei es prestarà sempre en horari diürn, comprès entre les 07:30 del matí i les 18:00 de la tarda. Cada dia s'hauran de proporcionar 8 hores de servei continuat. La part presencial del servei serà obligatòriament entre les 07:30 i les 15:00 de dilluns a divendres.

2.3 Interlocució

L'adjudicatari haurà de definir un responsable del servei. Aquest responsable del servei haurà de vetllar pel correcte funcionament del mateix, compliment de SLAs i seguiment econòmic del mateix. També serà responsabilitat del responsable del servei la interlocució amb el gestor de la relació amb proveïdors, tal i com s'estableix en el punt de seguiment del servei, i amb el cap de l'àrea.

2.4 Escalat de peticions

El suport als serveis al Consorci Sanitari Integral compta amb 4 nivells de suport:



Aquest plec té com a objectiu reforçar el nivell 3 de suport de eMed i SAP

Pel que fa al nivell 4, per allò inclòs en aquest plec, es compta amb el suport estàndard de SAP

2.5 Entorns de serveis

El Consorci Sanitari Integral disposa d'entorns de desenvolupament, integració i producció per a tots els seus entorns de SAP.

CSI utilitza el sistema SAP tant com a programa ERP de l'organització, com per a la gestió dels seus pacients. Els components que s'utilitzen actualment son:

- ISH
- ISH-Med
- MM
- FI
- CO

Adicionalment, també està instal·lat en el mateix sistema el software "eMed" (<https://commonms.com/sanidad/emed-cerner-ishmed/>) .

Aquest software és l'aposta de CSI per tal de mobilitzar i modernitzar els seus processos assistencials i és per això que es fa aquesta licitació, per tal de poder potenciar el desplegament d'aquesta solució a tots els àmbits assistencials del CSI.

Per a la comunicació del sistema SAP amb d'altres sistemes externs (Laboratori, Diagnòstic per a imatge...) s'utilitza SAP PI. Per aquest sistema també existeixen els entorns de DEV, Test i PRD.

2.6 Tipus de peticions

Es defineixen els següents tipus de peticions dins del catàleg de serveis que el licitador ha de proporcionar:

- **Petició de servei:** Petició amb un temps de treball previst menor a 2h i que no afecta a la disponibilitat, continuïtat ni capacitat dels serveis en producció segons la descripció del punt anterior. També es considerarà com a petició de servei qualsevol tasca que tingui un protocol de com realitzar-la. Les peticions que estiguin protocol·litzades tindran un temps de resolució acordat (p.e: creació de màquina virtual -> 2 dies)

- **Incidència:** Petició que afecta de forma puntual a un servei però que no afecta a la seva disponibilitat, continuïtat ni capacitat segons la descripció del punt anterior (afecta a un usuari o a un grup d'usuaris molt reduït del servei)
- **Incidència greu:** Petició que afecta a un servei en producció pel que fa a la seva disponibilitat, continuïtat o capacitat segons la descripció del punt anterior.
- **Canvi:** Petició amb un temps de resolució superior a 4h i que no afecta a la disponibilitat, continuïtat ni capacitat dels serveis en producció segons la descripció del punt anterior.
- **Tasca:** Petició que normalment forma part d'un canvi o projecte, tindrà una data preferida de fi i s'acordarà prèviament amb l'adjudicatari l'esforç previst per a realitzar-la.
- **Història:** Petit desenvolupament demanat per un usuari o analista de SAP. Les històries es mesuren en "storypoints" per tal de tenir una idea de la seva dificultat o durada. Es planifiquen de manera setmanal incloent-les als sprints que realitza l'àrea de programació

L'àrea de programació SAP utilitza pràctiques àgils en el seu dia a dia. De manera setmanal es realitzen anàlisis de les noves històries que han arribat durant la setmana per tal de fer-ne una estimació de temps i dificultat i es planifica quines d'aquestes històries s'implementaran durant la següent setmana (sprint).

En qualsevol cas, els tipus de peticions poden evolucionar durant el període del contracte dins la implantació de la metodologia ITIL o ISO 20.000 o metodologies àgils al CSI.

2.7 Perfils professionals

S'estableixen 2 perfils professionals generals que el licitador ha de complir en les persones involucrades en la resolució tècnica de peticions contemplades en aquest plec.

El licitador haurà d'aportar, en la presentació de la oferta tècnica, Currículums Vitae (CV) de les persones que realitzaran o bé les tasques d'operador o bé les tasques d'administrador. Per tal d'assegurar el compliment de la normativa vigent, aquests currículums estaran anonimitzats.

El licitador es compromet a realitzar les tasques de suport emprant el personal del que ha proporcionat els CV.

2.7.1 Programador

El perfil de programador haurà de complir amb les següents característiques mínimes:

- Titulació: Cicle Formatiu de Grau Mig
- Experiència: Un any treballant en un CAU o centre de programació com a programador eMed i SAP donant resposta i resolució a temes informàtics.

2.7.2 Responsable del servei

El perfil responsable del servei haurà de complir, com a mínim, amb les següents característiques

- Titulació: Enginyeria Tècnica en Informàtica de Sistemes o Enginyeria Informàtica
- Experiència: Tres anys treballant com a Analista.

2.8 Acords de Nivell de servei (SLA)

El SLA del servei queda definit per dos paràmetres: la disponibilitat dels sistemes i el temps de resposta en funció del tipus de petició:

2.8.1 Suport nivell 1

El SLA per al servicedesk queda definit pels següents paràmetres:

- El temps de resposta es considera el temps entre que entra la petició en l'eina de gestió d'incidències informàtiques i aquesta és iniciada, per ser catalogada i tractada. O bé, el temps entre el que entra la trucada en el Helpdesk, i l'usuari passa a estar d'espera a atès.

Temps de resposta	Criticitat			SLA
Tipus de petició	Normal	Alta	Crítica	
Incidència	30 min	10 min	5 min	95%
Petició de servei	1 dia	8 h		95%

- El temps de resolució es considera el temps entre que la petició o incidència passa a estar assignada i en progrés i ha quedat resolta. És la suma de tots els temps d'execució, fins que ha quedat resolta.

Temps de resolució	Criticitat			SLA
Tipus de petició	Normal	Alta	Crítica	
Incidència	1 dia	8 h	4 h	95%
Petició de servei	15 dies	7 dies		95%

- Per les incidències i peticions que entren, telefònicament, per el Helpdesk:

Helpdesk		SLA
Recepció de trucada	1 min (temps d'espera fins recepció de la trucada)	85%
Resolució de trucada	10 min (temps entre la recepció i la resolució)	95%
Disponibilitat del Helpdesk	Percentatge de trucades recepcionades	85%

- Per les reobertures:

Reobertures	SLA
De tiquets un cop tancats	2% màxim

- El temps d'esforç continuat mesura la freqüència d'actualització de les peticions i de les incidències dins de l'eina de tiqueting del CSI, per tal de mantenir a l'usuari correctament informat. Els temps màxims entre actualitzacions:

Esforç continuat	Criticitat			SLA
Tipus de petició	Normal	Alta	Crítica	
Incidència	1 dia	4 h	30 min	95%
Petició de servei	5 dies	2 dies		95%

- Disponibilitat del servei

Disponibilitat del servei	SLA
---------------------------	-----

Solapament en la substitució planificada de Tècnics o Helpdesk	Mínim 5 dies laborables
Preavis en la substitució de Tècnics o Helpdesk	Mínim 15 dies laborables
Manca d'assistència dels Tècnics sense substitució. No pot faltar més d'un Tècnic	Substitució obligada per absències superiors a 1 dia
Manca d'assistència dels Helpdesk sense substitució. No pot faltar més d'un Helpdesk	Substitució obligada per absències superiors a 1 dia

La prioritització i criticitat de les incidències, durant l'horari laboral, es realitzarà en funció de la següent classificació:

- **Prioritat Crítica:** Totes aquelles incidències que interrompin el funcionament de l'activitat en el següent serveis:
 - Consultes Externes
 - Urgències
 - Consultes de Primària
 - Diagnòstic per la Imatge
 - Laboratori
 - Quiròfans
 - Farmàcia
- **Prioritat Alta:** Totes aquelles incidències, relacionades amb serveis no inclosos en la prioritat crítica, que interrompin el funcionament dels equips, usuaris o el propi servei.
- **Prioritat Normal:** Incidències, que no interrompin el funcionament dels equips, usuaris o el propi servei

Tots aquests temps seran comptabilitzats dins de l'horari estipulat (apartat 3.1.3) i tenint en compte que:

- En cas de que s'estigui pendent de rebre més informació per part de l'usuari o del proveïdor, el SLA tornarà a comptar un cop se n'obtingui la informació requerida.
- En cas de que es demani informació a altres grups de suport, interns o externs al CSI, el SLA tornarà a comptar un cop tornada la petició al grup de suport del licitador. En cas de suport extern al CSI sempre hi haurà d'haver-hi un codi de cas
- La suma de tots els temps de resposta, en qualsevol cas, haurà de ser menor que el SLA

Els comentaris sobre els tiquets hauran de descriure la feina que s'ha o s'està realitzant, no podran ser buits de contingut, i tot al contrari, amb el màxim d'informació possible, en l'eina de gestió

En tots els casos, els licitadors s'han de comprometre a que, els recursos que proporcionaran, garantiran que, un cop realitzada la resposta a la petició, dedicaran recursos i esforços, de forma continuada dins de l'horari de servei fins a solucionar la petició.

El licitador pot presentar, també, una proposta de nous indicadors addicionals per a la revisió, actualització i millora dels esmentats indicadors, i un procés per al monitoratge continu dels seus indicadors

2.8.2 SLA de les peticions

Pel que fa al SLA de les peticions, aquestes tindran en compte tant els criteris de temps de resposta com el tipus de petició. A continuació es mostra la taula de SLAs de temps de resposta que tots els serveis han de complir:

Tipus de petició	Criticitat			
	Normal	Important	Alta	Crítica
Incidència o problema greu			1h	30m
Incidència o problema	4d	2d	1d	
Canvi	10d	5d	2d	
Petició de servei	5d	2d		

Aquest SLA correspon al temps de resposta que ha de donar-nos l'adjudicatari davant d'una nova petició oberta al sistema de tiqueting. Un cop rebuda aquesta primera resposta, l'adjudicatari es compromet a que:

- Garantir que un cop realitzada la resposta a la petició, dedicarà recursos de forma continuada dins de l'horari de servei fins a solucionar la petició.
- En cas que l'adjudicatari demani més informació al nivell 2, el SLA tornarà a comptar un cop tornada la petició al nivell 3. La suma de tots els temps de resposta en qualsevol cas haurà de ser menor que el SLA (temps de resposta inicial i temps de resposta un cop resolt el dubte)
- En cas de que el licitador demani informació a altres grups de suport de nivell 3, el SLA tornarà a comptar un cop tornada la petició al grup de suport del licitador. La suma de tots els temps de resposta en qualsevol cas tindrà que ser menor que el SLA (temps de resposta inicial i temps de resposta un cop resolt el dubte)
- En cas de que la petició s'escali a nivell 4 (Fabricant), el licitador haurà de proporcionar el codi de cas i quedarà a l'espera, parant-se novament el còmput de SLA.

Pel que fa al compliment del temps de resposta dels SLAs, a continuació es mostra el compliment que ha de realitzar-se per cadascun del tipus de petició i la seva criticitat:

Tipus de petició	Compliment				
	Baixa	Normal	Important	Alta	Crítica
Incidència greu			90%	95%	100%
Incidència		90%	90%	95%	
Història	90%	90%	90%	95%	

Pel que fa a l'esforç continuat, es mesurarà la freqüència d'actualització del tiquet a l'eina de tiqueting. S'estableixen els següents temps màxims entre actualitzacions segons el tipus de tiquet:

Tipus de petició	Temps màxim entre actualitzacions (minuts)				
	Baixa	Normal	Important	Alta	Crítica
Incidència greu			30	30	30
Incidència		120	120	60	

Història	1 dia	1 dia	1 dia		
----------	-------	-------	-------	--	--

Els comentaris sobre els tiquets hauran de descriure la feina que s'ha o s'està realitzant, no podran ser buits de contingut.

2.9 Penalitzacions

En cas d'incompliment del nivell de servei (SLA) definit en el punt anterior, es penalitzarà en un 2,0% de l'import mensual de la factura de suport per cada punt percentual de desviació pel total de cadascun dels tipus de petició.

El comptatge del SLA es realitzarà a partir del temps reportat al sistema d'incidències del Consorci i inclourà la suma de tots els temps de resposta de cadascuna de les peticions (resposta inicial i respostes a dubtes posteriors).

En cas de que quedi palès que una petició no ha estat resolta de forma continuada es considerarà que el SLA no s'ha assolit.

Pel que fa als SLAs per servei, es penalitzarà en un factor multiplicador de 10 per cada punt percentual que el licitador no compleixi de SLA per aquell servei (un servei que tingui un SLA real de 99,7%, tenint per contracte un SLA del 99,8%, tindrà una penalització d'un 1,0% sobre l'import mensual de la factura de suport).

En tots els casos, serà la informació registrada a l'eina de tiqueting del Consorci Sanitari Integral (Jira) la que indicarà si els temps de resposta o dedicació continuada s'han complert o no.

3 Descripció del servei

El Consorci Sanitari Integral és conscient de l'actual manca de professionals dels perfils demanats en el mercat laboral. És per això que en aquest apartat es fa una descripció del servei desitjat per part de CSI, però dins les propostes dels diferents licitadors s'acceptaran variants sobre aquest model. L'explicació que faci cadascun dels licitadors servirà per a valorar cadascuna de les propostes. Idealment el servei estaria format per 2 recursos que prestarien el servei de manera presencial a les oficines del CSI.

Aquests 2 recursos es combinaran les vacances i festius per tal que sempre quedi algun dels recursos disponibles per a la prestació del servei, encara que sigui amb menys capacitat.

Un cop superada la fase d'aprenentatge (formació dels diferents entorns, eines de suport, coneixement de l'equip de programació, dinàmiques de treball...) que s'estima en 8 setmanes laborals com a mínim, els dos recursos podrien entrar en la mateixa dinàmica de teletreball que la resta de l'equip de programació

Tot i això, queda a llibertat dels licitadors presentar diferents propostes de prestació de servei que seran valorades segons l'annex de criteris de valoració. Depenent del grau de presencialitat, perfils dedicats o dinàmiques de treball, el CSI valorarà la seva idoneïtat a les necessitats expressades en aquest plec.

No s'acceptarà en cap cas un model 100% remot on CSI escali les peticions via correu electrònic o alguna eina de tiqueting a un grup de tècnics genèric i n'espera resposta. CSI desitja que el servei de suport de programació estigui el més integrat possible dins les dinàmiques de l'àrea de programació, pel que tots aquells esforços que els licitadors facin per apropar-se a aquest model seran valorats positivament.

3.1 Servei de suport a programació eMed i SAP

A continuació es descriu la via d'entrada dels diferents tipus de peticions i el circuit que hauran de seguir.

L'àrea de programació funciona basant-se en metodologies àgils (Scrum) i planificant la seva feina en sprints setmanals. L'eina utilitzada per aquesta gestió en el moment d'aquesta licitació és Jira Software.

3.1.1 Incidències

Les incidències arribaran des del nivell 2 de suport. És a dir, abans de ser escalades hauran passat com a mínim per 2 persones que hauran identificat i classificat la petició com a incidència. Dins del servei només es tractaran aquelles incidències que requereixin de coneixements de programació en SAP. En cap cas s'espera que els programadors inclosos en el servei resolguin incidències de "Basis" ni problemes administratius.

En tractar-se d'una incidència, el tiquet apareixerà directament sobre un taulell Kanban específic en curs per tal que un programador hi comenci a treballar el més aviat possible. L'equip de programació rep una notificació via Teams per tal de saber que ha entrat una nova incidència.

Qualsevol dels programadors de l'equip ha de ser capaç de resoldre la incidència. S'entén que durant la fase d'aprenentatge, o en qualsevol moment al llarg de la prestació del servei, els tècnics que el

presten poden tenir dubtes sobre el funcionament d'algun programa o funció. Si aquesta situació es produeix, contactaran amb algun dels programadors interns per tal de donar resposta a aquest dubte. Un dels objectius principals d'aquest servei és reduir al màxim les incidències resoltes per l'equip de programació intern.

Un cop el programador hagi resolt la incidència, donarà el tiquet per tancat i registrarà la feina feta a l'eina de tiqueting. Aquest tiquet tancat automàticament notificarà automàticament a l'usuari la resolució del seu problema.

3.1.2 Històries

Les històries són les peticions generades per un analista de SAP que impliquen desenvolupament de SAP. Aquestes històries van acompanyades d'una estimació de temps/dificultat i es planifiquen en un sprint setmanal. Els analistes de CSI assignaran aquests històries als programadors de SAP del servei per tal que estiguin realitzades a la finalització de l'sprint.

3.2 Volumetria del servei

Segons les dades recollides en l'eina de tiqueting de CSI durant el 2022 i el que portem de 2023, s'espera una volumetria coberta pel servei similar a la que a continuació es mostra:

Tipus de petició	Volum setmanal
Incidència	7
Història	11

Aquests volums són els històrics i s'informen només com a estimació de la càrrega de treball esperada.

La gran majoria d'aquestes peticions seran referides al mòdul ISH de SAP

4 Descripció memòria tècnica

Dins la memòria tècnica entregada, caldrà especificar almenys els següents punts:

1. Desenvolupament del servei: Caldrà detallar els principals projectes de suport que han estat gestionats pel licitador, detallant també la experiència en l'execució del servei, tant tècnica com de gestió de projectes d'aquest estil i volum.
2. Descripció exhaustiva del procés de gestió de les peticions encarregades al servei. En aquest apartat els licitadors hauran d'explicar tant detalladament com sigui possible la dinàmica de funcionament del servei, si es disposarà de tot el personal presencial dedicat, mixt entre presencial i remot, mesures que prendran per assegurar que els integrants del servei coneguin l'entorn CSI, etc.

4.1.1 Document de disseny general

El document de disseny no pot superar les 6 pàgines amb mida de lletra 10 o superior (1 cara) i ha d'incloure (només) els següents punts:

1. Resum executiu (1 pàgina max).
2. Resum de la solució global i punts més rellevants (4 pàgines max).

4.1.2 Document de disseny específic

El document de disseny específic no pot superar les 25 pàgines (1 cara) amb la mateixa mida de lletra que l'anterior document i ha de contenir (només) els següents punts:

1. Resum del document
2. Disseny detallat del servei incloent els apartats indicats al punt 4 d'aquest plec tècnic
3. Pla d'implantació del servei

5 Prestació del servei

5.1 Eines de suport

5.1.1 Tiqueting

El sistema de tiqueting per al seguiment de les peticions serà el sistema emprat internament pel Consorci Sanitari Integral, actualment Atlassian Jira.

Es facilitarà una formació bàsica en l'ús de l'eina i es prepararà per tal de que l'adjudicatari rebi e-mails del mateix a la direcció de correu que especifiqui.

Tots els licitadors hauran de reportar en aquesta eina l'estat de les incidències, problemes o peticions sobre les que estiguin treballant.

5.1.2 Gestió Documental

Tota la documentació que es generi durant la prestació del servei s'allotjarà en l'eina de gestió documental de la direcció de sistemes d'informació. Tots els licitadors tindran accés a aquesta eina, i serà el repositori principal de documentació.

5.1.3 Sistema de gestió per processos

L'àrea de sistemes dins de sistemes d'informació segueix la norma ISO 20.000 pel que fa al seu sistema de gestió per processos.

L'adjudicatari haurà d'ajustar-se a la normativa del CSI en tota la gestió dels diferents processos de gestió d'incidències, canvis, gestió de la configuració i de problemes. El CSI proporcionarà la documentació del seu sistema de gestió per tal de que el licitador pugui adaptar-se a ella durant la etapa d'aprenentatge.

5.1.4 Equipament

L'adjudicatari proporcionarà a l'equip del servei els equipaments necessaris (ordinador, pantalla, telèfon, etc) per al correcte desenvolupament del mateix. El CSI es compromet a proporcionar els accessos de xarxa i internet necessaris per a que aquests equips puguin desenvolupar el servei mentre estiguin connectats a la xarxa interna del CSI.

L'adjudicatari es compromet a que aquests equipaments compleixin els següents requeriments de seguretat:

- Antivirus instal·lat, actiu i actualitzat
- Software EDR instal·lat, actiu i actualitzat

CSI es reserva el dret a en qualsevol moment i en cas de dubtes sobre la seguretat d'aquests sistemes desconnectar-los de la xarxa o requerir la modificació d'algun dels components de l'equipament (sempre relacionat amb la seguretat)

5.1.4.1 Indicadors del servei

Durant la fase de suport estàndard s'anirà mesurant el rendiment del servei basat en una sèrie d'indicadors que es calcularan mensualment i es revisaran en les reunions de seguiment. Aquests

indicadors poden anar evolucionant durant el contracte. A mode d'exemple es llisten aquí alguns possibles indicadors:

- Número de tiquets resolts per tipus (incidència, història...)
- Número de Protocols creats
- % Reobertures de tiquets
- Temps de resolució de tiquets per tipus i nivell de resolució
- Desviació respecte les dates previstes de resolució
- % Compliment SLA per tipus d'incidència

Periòdicament s'aniran revisant els indicadors per tal d'alinejar-los amb l'activitat diària.

5.2 Canvis en el personal que presta el servei

El licitador es compromet a emprar el personal del que ha proporcionat el CV a la seva proposta, mitjançant declaració responsable. En cas d'haver de incorporar, durant la prestació del servei de suport, nou personal, el licitador haurà d'avisar al CSI, com a mínim abans de 5 dies hàbils.

El licitador haurà d'especificar en la seva oferta com cobrirà les baixes programades i/o imprevistes del personal que presta el servei. En cas d'haver de cobrir alguna baixa, el perfil que faci la cobertura haurà de tenir com a mínim el mateix perfil i experiència que la persona que ha sofert la baixa. Es valoraran les mesures preventives que adopti el licitador per tal que el servei no es vegi afectat per aquestes baixes.