

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS CORRESPONENT
AL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DEL SISTEMA GACELA DE
GESTIÓ DE LES CURES INFERMERES**

Índex

1. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS	3
1.1. Objecte del concurs	3
1.2. Objectius del servei	3
1.3. Terminis del Contracte	4
1.4. Descripció de la situació actual	4
1.4.1. Funcionalitat actual.....	4
1.4.2. Estructura de manteniment actual.....	5
1.4.3. Infraestructura tecnològica	5
1.4.4. Organització actual del suport	5
1.5. Descripció del servei	7
1.5.1. Abast del projecte	7
Activitats de Planificació, Control i Seguiment del Projecte	7
Activitats de Manteniment Correctiu	8
Activitats de Manteniment Evolutiu	8
1.5.2. Requeriments tècnics	11
1.5.3. Dimensionament del servei	11
1.6. Condicions d'execució.....	12
1.6.1 Direcció i seguiment del contracte.....	12
1.6.2 Període de garantia	12
1.6.3 Condicions bàsiques d'execució / Acord de Nivell de Servei.....	12
1.6.4 Infraestructura necessària per a dur a terme el servei.....	14
1.6.5 Descripció de la metodologia a utilitzar	15
1.6.6 Mesures de qualitat en l'execució dels contractes / Penalitzacions.....	15
1.6.7 Requeriments de seguretat	16
1.6.8 Informes de control per a la gestió del servei.....	17
1.6.9 Productes resultants del projecte	17
1.7 Contingut i estructura de l'oferta	18
Jordi Gabaldà Azofra.....	18
Coordinador Programa ARGOS de l'ICS	18
Barcelona, 21 d'octubre de 2019	18

1. PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1.1. Objecte del concurs

L'objecte d'aquesta contractació consisteix en el servei de manteniment del sistema de gestió de les cures d'infermeria hospitalària, basat en la solució paquetitzada GACELA implantada en els hospitals de l'Institut Català de la Salut:

- Hospital Universitari Vall d'Hebron
- Hospital Universitari Germans Trias i Pujol de Badalona
- Hospital Verge de la Cinta de Tortosa
- Hospital Universitari Joan XXIII de Tarragona
- Hospital de Viladecans
- Hospital Universitari Doctor Josep Trueta de Girona
- Hospital Universitari Arnau de Vilanova de Lleida
- Hospital Universitari de Bellvitge

Addicionalment també s'ha desplegat (dins del mateix sistema de l'ICS) a altres àmbits d'especialitzada, que són:

- Hospital de Santa Maria
- ICO (Institut Català d'Oncologia - Hospital Duran i Reynals
- Hospital Comarcal dels Pallars
- Hospital de la Seu
- Parc Sanitari Pere Virgili
- Hospital de Vielha

D'aquí en endavant ens hi referirem al sistema d'informació com a GACELA, i a l'Institut Català de la Salut com a ICS.

1.2. Objectius del servei

L'objectiu del servei consisteix en realitzar el manteniment de la llicència corporativa, el manteniment correctiu i l'evolució del sistema GACELA de l'ICS, incloent tots els seus desenvolupaments complementaris i interfícies amb altres sistemes, segons els nivells de servei acordats.

L'objectiu serà oferir un servei integral de manteniment, evolució i millora de les aplicacions i sistemes inclosos en el contracte, dimensionant adequadament un servei que permeti donar resposta amb els nivells de qualitat requerits i els Acords de Nivell de Servei (ANS) acordats.

Els objectius específics del servei són els següents:

1. Dotar a l'ICS d'un sistema de manteniment d'aplicacions per garantir els serveis següents:
 - Manteniment correctiu del sistema per solucionar els errors que es puguin detectar.
 - Suport especialitzat per les consultes d'usuari a les quals el Centre d'Atenció a l'Usuari ARGOS no pugui donar resposta.
 - Manteniment evolutiu amb el objectiu de realitzar desenvolupaments i millores al sistema.
 - Suport professional expert en les funcionalitats objecte del contracte, que pugui definir conjuntament amb els usuaris del sistema els requisits funcionals, que permetin millorar el sistema i optimitzar la seva operativa.

2. Disposar d'una metodologia de treball que permeti tenir un servei de manteniment òptim i que doti al sistema de gestió de les cures d'infermeria GACELA de l'ICS d'unes altes cotes de qualitat segons els estàndards reconeguts (ITIL, CMMi) per la gestió del manteniment dels sistemes.
3. Definir uns ANS que permetin obtenir alts nivells de servei i un sistema de control i seguiment dels mateixos.
4. Comptar amb una eina de gestió que sigui capaç de recollir tots els punts rellevants del servei de manteniment, obtenint una traçabilitat completa de l'estat de les sol·licituds.

El manteniment haurà de comprendre les activitats següents:

- Actualització de la llicència corporativa.
- La planificació, el control i el seguiment del conjunt d'activitats del projecte.
- El manteniment del sistema tant correctiu com evolutiu, incloent-hi tots els desenvolupaments realitzats i totes les interfícies amb altres sistemes.
- El manteniment perfectiu centrat en la millora tècnica i de qualitat del producte, incloent la realització de test de qualitat i proves de càrrega / rendiment.
- El suport per consultes d'usuaris que, per la seva complexitat i/o especialització necessària per a la resolució el Centre d'Atenció a l'Usuari ARGOS (suport de 1er nivell) no és capaç de resoldre.
- La col·laboració amb els usuaris clau del sistema en les operacions que comporten les diferents funcions de la gestió de les cures d'infermeria: definició de plans, assignació, generació d'agendes de treball, registre d'activitat i variables i generació de documentació clínica, explotació de dades i enllaç amb el sistema de gestió assistencial de l'ICS.
- La gestió de la qualitat del servei.

1.3. Terminis del Contracte

La durada del contracte serà des del 1 de gener de 2024 fins al 31 de desembre del 2024.

El contracte podrà ser prorrogat d'acord a la normativa vigent.

1.4. Descripció de la situació actual

El sistema objecte del manteniment es basa en la solució paquetitzada GACELA. Dóna suport a la gestió de les cures d'infermeria desenvolupades en l'atenció al pacient als hospitals de l'ICS.

GACELA dóna servei a aproximadament a uns 35.000 usuaris distribuïts en les categories d'infermeria, facultatius i altres.

1.4.1. Funcionalitat actual

Les principals àrees de gestió que queden cobertes pel sistema Gacela de l'ICS són les següents:

- Base de dades de coneixement: definició de prestacions i gestió de la informació relacionada, construcció i actualització dinàmica dels plans de cures, plans terapèutics, i l'agenda de treball i del curs evolutiu.
- Prestació de cures.
 - Mapa de llits
 - Valoració i evolució
 - Assignació i/o manteniment del pla de cures, pla terapèutic o trajectòria clínica
 - Agenda de treball

– Informes i documentació

- Gestió de cures: avaluació, anàlisi i seguiment de resultats clínics, indicadors de qualitat, càrregues de treball i competències

El sistema GACELA està integrat amb altres sistemes de l'ICS, com ara:

- Plataforma de gestió de pacients - SAP assistencial
- Sistema de Farmàcia Hospitalària – Silicon
- Entorns d'explotació d'informació BI/BO
- Banc de Sang i Teixits

1.4.2. Estructura de manteniment actual

El sistema es troba totalment implementat en els diferents centres mencionats anteriorment.

L'horari de prestació dels serveis correspon amb l'horari d'activitat principal dels usuaris.

Per incidències greus ocorregudes fora d'horari d'atenció normal, s'habilitarà suport tècnic 7x24.

1.4.3. Infraestructura tecnològica

El sistema GACELA és una solució paquetitzada adaptada i configurada en base a les especificacions tècniques i funcionals de l'ICS.

Hi ha definit els següents entorns:

- DES: entorn de desenvolupament ubicat a les dependències del integrador actual
- INT: entorn de proves d'integració
- FOR: entorn de formació
- PRE: entorn de preproducció habilitat per a les proves de noves funcionalitats i versions
- PRE – Mirall: entorn de preproducció habilitat com a entorn tècnic de proves d'instal·lació de noves funcionalitats i versions
- Explotació : entorn d'explotació de dades (còpia de producció amb dades anonimitzades)
- PRO: entorn de producció

Els entorns INT, FOR, PRE, PRE – Mirall, Explotació i PRO estan ubicats als CPDs Corporatius de la Generalitat els quals estan enllaçats al node de comunicacions de l'ICS, on també es troben connectats tots els centres de l'ICS.

1.4.4. Organització actual del suport

La unitat responsable de canalitzar les incidències i peticions de millora és el Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU Argos).

El CAU Argos està enfocat a donar suport en l'operativa dels Sistemes SAP de gestió assistencial i econòmica i financera de l'ICS i als sistemes satèl·lit que s'hi integren, entre els que es troba Gacela. També inclou entre les seves funcions facilitar informació i formació telefònica als usuaris que en requereixin.

A més, canalitza l'atenció de 2n nivell, consultes i incidències, dels sistemes corporatius no basats en SAP, gestionant la seva derivació als grups específics de resolució d'aquests àmbits.

El servei de suport del Centre d'Atenció a l'Usuari (suport de 1er nivell o Help Desk) consisteix en la recepció per diferents canals - telèfon, correu electrònic o qualsevol altre canal que s'hi pogués afegir en un futur-, registre, diagnòstic, resolució i/o, si s'escau, derivació a instàncies superiors (escalament a grups de resolució), de les incidències reportades pels usuaris.

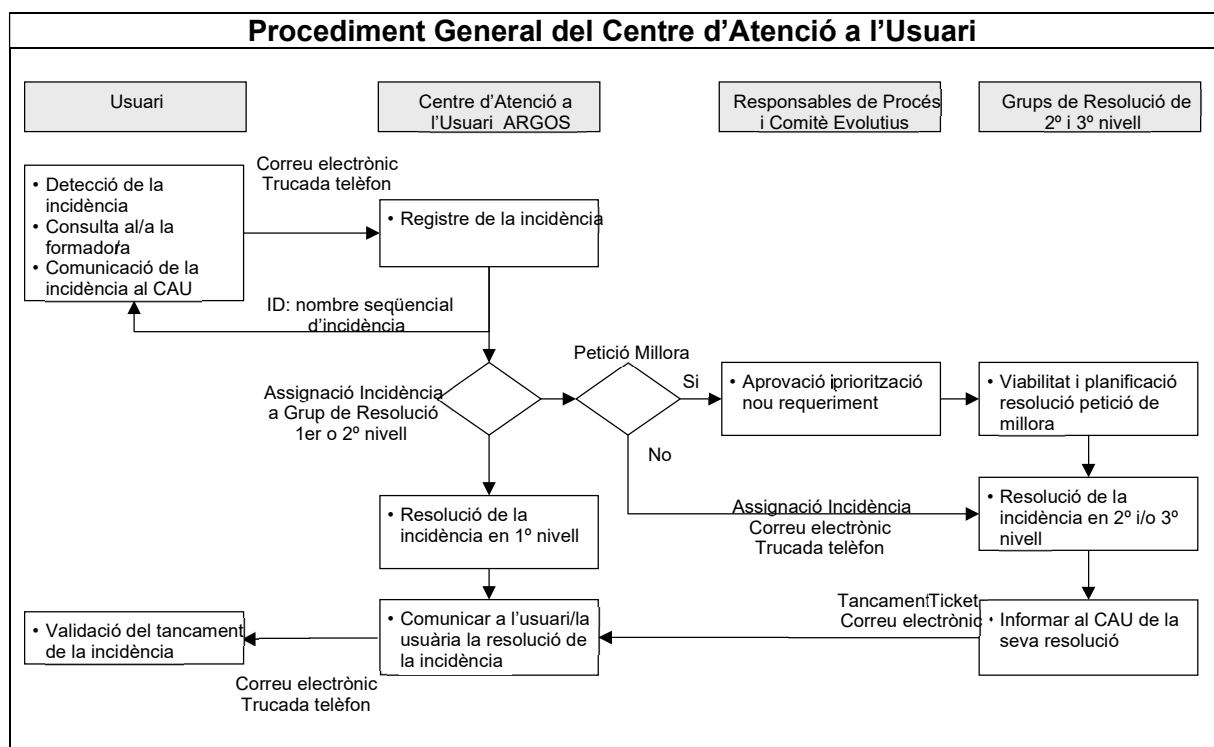
Els actuals grups de resolució que intervenen en el procés de gestió de Gacela són:

- L'equip de projecte responsable de la implantació del sistema Gacela de gestió de les cures d'infermeria
- Els departaments de sistemes de cada centre, responsables de:
 - Administració d'impressores i altres dispositius locals
 - Administració de la xarxa local
- El servei tècnic per equips automatitzats d'emmagatzematge
- L'equip d'exploració de Gacela, responsable de:
 - Administració entorns d'aplicacions (INT, FOR, PRE, PRE-Mirall, Explotació i PRO)
- El Centre de Competència Funcional d'infermeria de l'ICS que rep les peticions de millora i evolutius.

En el cas del manteniment correctiu, la intervenció dels grups de resolució és directa, ja que les especificacions de l'aplicació no canvien i es tracta de resoldre les incidències que es detecten.

En el cas de peticions de millora, el procediment preveu:

- Una funció de ratificació (aprovació) per part del responsable funcional de l'àmbit afectat per la petició de millora.
- Una concreció del requeriment, una anàlisi de viabilitat, una aprovació dels esforços necessaris per part dels grups de resolució.
- I una prioritització i planificació de la resolució de la petició de millora per part de un Comitè constituït dels responsables funcionals i tècnics dels àmbits afectats.



1.5. Descripció del servei

1.5.1. Abast del projecte

Segons s'ha indicat en l'objecte del concurs, el servei requerit consisteix en el manteniment del sistema Gacela de l'ICS en les seves funcionalitats actuals (veure apartat 1.4.1 Funcionalitat actual) i futures i el suport de 2on nivell per consultes d'usuaris.

Distingirem entre les tipologies següents:

- Suport. Consultes que per la seva complexitat i/o especialització necessària per a la resolució el Centre d'Atenció a l'Usuari ARGOS (suport de 1er nivell) no és capaç de resoldre.
- Manteniment correctiu. Modificacions en el sistema per a resoldre un mal funcionament del mateix.
- Manteniment evolutiu o adaptatiu. Seran modificacions en el sistema per a posar noves funcionalitats a disposició de l'usuari.
- Manteniment perfectiu. Accions dutes a terme per a millorar la qualitat interna del sistema en qualsevol dels seus aspectes: reestructuració del codi, definició més clara del sistema i optimització del rendiment, que no impliquen noves funcionalitats, però sí suposen un benefici en el rendiment i ús dels recursos.
- Manteniment preventiu. Intervencions periòdiques a fi de detectar possibles fallides ocultes abans que aquestes apareguin. Inclou test de qualitat i proves de càrrega/rendiment.

Les peticions de manteniment tant correctiu com evolutiu arribaran a l'equip responsable de donar aquest servei, en general, del Centre d'Atenció a l'Usuari ARGOS de l'ICS que recollirà en primer nivell tant les incidències o problemes com les peticions de millora. Més endavant es detalla aquesta mecànica.

En ser Gacela un paquet de programari estàndard, el manteniment evolutiu estarà format per dos components:

- Evolutiu estàndard que Oesia desenvolupa pel conjunt dels clients del producte GACELA CARE.
- Evolutiu del producte a petició de l'ICS. Per aquest desenvolupament es reservarà una bossa d'hores que es gestionarà de comú acord amb l'ICS i que com a mínim inclourà:
 - Ampliació de funcionalitats del producte avaluada
 - Consultes i explotacions de dades

El conjunt d'hores de manteniment preventiu i evolutiu s'estima en 4.906 hores distribuïdes en preventius, explotació d'informació i noves funcionalitats, en funció als acords entre els responsables de l'ICS i l'adjudicatari.

Les activitats principals que ha d'incloure el servei són les següents, doncs:

Activitats de Planificació, Control i Seguiment del Projecte

Es tracta del planejament, control i seguiment del conjunt de les activitats incloses en el servei, de manera que s'aconsegueixi la prioritització correcta de les tasques, la detecció i resolució de problemes, fins i tot abans que provoquin retards en els desenvolupaments així com del subministrament d'informació detallada al Comitè de seguiment sobre l'estat del projecte.

Dins d'aquestes activitats hi haurà específicament la participació en el Comitè d'evolutius, format per els responsables funcionals dels diferents àmbits del projecte, amb l'objectiu d'aprovar i prioritzar les millores a aportar al sistema.

L'equip que proporcioni el servei de manteniment haurà de comptar amb un responsable de projecte que sigui interlocutor amb l'ICS de l'estat i desenvolupament del manteniment de forma periòdica amb la freqüència que es determini, basant-se en informes de seguiment que permetin tenir una visió clara de l'estat de les sol·licituds, acords de nivell de servei (ANS), treballs realitzats per períodes i resum de situació del període.

A més l'empresa adjudicatària haurà de gestionar i coordinar internament totes les peticions, incidències o sol·licituds entre les distintes àrees funcionals i/o recursos afectats en la resolució.

Activitats de Manteniment Correctiu

El manteniment correctiu del programari ja posat en productiu pot venir motivat per errors de programari o per errors d'operació dels usuaris.

De forma genèrica, les incidències de correctiu són detectades pels usuaris durant la utilització de les eines. El CAU serà l'organisme encarregat de recollir-les, catalogar-les i derivar-les cap el grup de Manteniment de l'aplicació Gacela de l'ICS, que les tractarà i resoldrà.

El manteniment correctiu del servei haurà d'incloure les següents tasques:

- Diagnosi de la incidència.
- Anàlisi funcional i tècnica de la solució.
- Aplicació de les modificacions necessàries en la correcció del codi i/o l'actualització de la parametrització existent, també totes les adaptacions, desenvolupaments i interfícies implementades amb altres sistemes, per la resolució de l'error.
- Realització de tests i proves tècniques i funcionals de les correccions realitzades.
- Documentació tant de les correccions realitzades com de les proves.

Les activitats derivades de correctiu han de tenir un tractament prioritari ja que són errors en el sistema que poden provocar problemes en la funcionalitat i trastorns en la correcta gestió de les tasques dels usuaris finals. En aquest sentit, la seva resolució no serà planificable de forma general i la urgència per abordar-los i resoldre'ls serà en funció de paràmetres tals com la criticitat, prioritat o urgència. En base a aquesta catalogació d'urgència es demanaran uns temps de resolució o uns altres.

Activitats de Manteniment Evolutiu

Com a manteniment evolutiu pel sistema Gacela de l'ICS, s'entenen millores, adaptacions i nous desenvolupaments que optimitzin, complementin i completin les activitats funcionals dels usuaris. Aquest manteniment evolutiu tindrà como abast tots aquells nous desenvolupaments que l'ICS consideri no necessiten estructura de projectes per ser portats a bon terme.

Per part de l'adjudicatari s'hauran de realitzar les següents activitats associades al servei de manteniment evolutiu objecte d'aquest contracte:

- Estudi de viabilitat i impacte de les millores proposades.
- Proposta de les millores alternatives i solucions a cada millora.
- Gestió i coordinació de les feines i interlocució amb els responsables funcionals de l'ICS per consultes que puguin sorgir.
- Planificació i dimensionament de les feines a realitzar.
- Preparació dels dissenys tant funcionals com tècnics de la solució a implantar.
- Realització dels desenvolupaments lligats a la millora incloent tant la configuració i parametrització del sistema com la construcció de programes associats a la nova funcionalitat.
- Elaboració i execució dels plans de prova necessaris per la implantació de les noves funcionalitats.

- Elaboració dels procediments i/o manuals d'usuaris per les noves funcionalitats desenvolupades.

Adicionalment a aquesta modalitat de millores descrita anteriorment, el manteniment evolutiu haurà de cobrir els següents tipus de servei:

- *Suport Planificat.* Afegint les següents tasques:
 - Preparació i formació a usuaris clau i al CAU Argos.
 - Creació de guies específiques o manuals i procediments sol·licitats a petició per l'ICS.
 - Tractament de dades: conversions, càrregues, anàlisis de tràfic de dades en interfases.
 - El suport a les àrees usuàries en la resolució d'incidències derivades d'una incorrecta operativa d'usuari, i que requereixen intervenció per la restauració de la informació.
 - Suports puntuals en determinats aspectes en els que els projectes de l'ICS requereixin del coneixement de l'equip de manteniment Gacela.
 - Activitats de suport a les operacions de gestió de cures d'infermeria i a la implantació de noves funcionalitats.

Com a una part del servei, l'adjudicatari haurà de col·laborar amb els usuaris clau del sistema en la realització d'aquelles operacions del cicle del negoci que comportin per la seva natura una exigència superior al que és habitual en l'ús dels sistemes d'informació.

Aquesta col·laboració comporta:

- Pactar prèviament quines són les operacions del negoci subjectes a suport.
 - Fer el seguiment del vessant sistema d'aquestes operacions per a verificar que aquest respon segons el que se n'espera i que els resultats obtinguts són els correctes.
 - Coordinar amb l'equip responsable de l'arquitectura tècnica del sistema, amb l'objectiu d'assegurar la disponibilitat dels recursos adients en els moments clau que es requereixi.
 - Qualsevol altra tasca de suport.
- Activitats associades a la Gestió del Canvi

Es requerirà desenvolupar activitats derivades de la gestió del canvi, habituals en les implantacions d'eines informàtiques o de sistemes d'informació. En el cas del servei objecte d'aquest plec, la gestió del canvi serà necessària sobre tot en relació a les activitats de manteniment evolutiu i d'implantació de noves funcionalitats.

S'inclouen també dins d'aquest apartat dissenyar, desenvolupar, planificar i donar la formació a usuaris experts de l'ICS que difondran en base a una estratègia de formació de formadors el coneixement entre els usuaris finals de l'aplicació. De la mateixa manera s'establiran mesures i polítiques de comunicació que minimitzin l'impacte de la implantació dels nous desenvolupaments.

- *Evolutiu menor o adaptatiu.* Millores al sistema i adaptacions menors en quant a esforç associat per la seva implementació (menors a 24 hores) que no requereixin una planificació ni estudi de capacitat tan exhaustiu como un evolutiu o millora d'envergadura. Poden ser abordats de forma immediata prèvia validació dels responsables funcionals de l'ICS.

Activitats de suport de 2on i 3er nivell

Actualment l'ICS compta amb un servei de CAU que dona suport i atenció a consultes relatives als sistemes de l'ICS i en particular a les qüestions dels usuaris en l'àmbit de Gacela. Entre altres activitats del CAU, es recullen el suport i atenció a usuaris de 1er nivell, incloent la gestió inicial de trucades, el ticketing i direccionament fins el servei de suport adequat en cas necessari i a la resolució de consultes funcionals al 1er nivell.

El suport a usuaris objecte del present contracte es considera que ha de cobrir el recolzament a aquelles qüestions o tasques que per no estar procedimentades no poden ser resoltes directament pel CAU en el seu 1er nivell. Aquest suport s'entén com consultes que no impliquen modificacions sobre el propi sistema a mantenir i que per la seva natura no són planificables requerint una resposta tant bon punt sigui possible.

Servei de manteniment Tecnològic

L'equip de manteniment haurà de dotar a l'ICS dels següents serveis:

- Gestió d'autoritzacions i menús d'usuaris.
- Gestió de desplegaments.
- Gestió del rendiment: monitorització.
- Suport al desplegament i manteniment dels entorns de preproducció, explotació, integració i formació.
- Suport a les tasques transformació de CPDs i d'infraestructures de Gacela derivats dels canvis introduïts amb l'entrada en vigor del nou Model TIC.

Per la naturalesa de la tipologia d'aquests serveis, en aquests casos no seran d'aplicació els ANS.

Activitats associades a la Gestió de la Qualitat del servei

S'inclouen totes les activitats orientades a la gestió i control de la qualitat del servei ofert. Caldrà aportar un pla de qualitat que permeti assegurar el compliment dels requisits de qualitat establerts per al projecte, defineixi uns registres de qualitat i proposi accions de millora contínua al llarg del període de prestació del servei.

Dintre dels punts a tenir en compte com a gestió de la qualitat es troben:

- Traçabilitat de sol·licituds: gestió d'estats i dates de modificació.
- Gestió de la Documentació.
- Gestió de la Configuració del sistema.
- Gestió d'ANS.

Activitats associades a la Gestió de la seguretat

S'inclouen totes les activitats orientades a la gestió i control de la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, per assegurar el compliment de la normativa vigent.

Estructura de manteniment

L'horari de prestació dels serveis correspon amb l'horari d'activitat principal dels usuaris.

Per les incidències greus ocorregudes fora d'horari d'atenció normal, s'habilitarà un suport tècnic 7x24.

1.5.2. Requeriments tècnics

El licitador haurà de disposar d'un entorn de desenvolupament, al seu càrrec, per tal de fer les tasques de desenvolupament i parametrització, així com efectuar els desplegaments necessaris cap als entorns d'integració, formació i producció de Gacela.

Aquest entorn haurà de tenir les característiques tècniques per garantir la total compatibilitat amb els entorns (INT, FOR PRE, PRE – Mirall, Explotació i PRO) ubicats als CPD Corporatius de la Generalitat descrits en el punt 1.4.3.

1.5.3. Dimensionament del servei

Usuaris del sistema

En els centres implantats a data hi ha uns 35.000 usuaris distribuïts en els centres relacionats anteriorment relacionats.

Dimensionament de les activitats de manteniment.

El dimensionament estimat del servei és de **676.645,40 € sense IVA (818.740,93€ amb IVA)**. Inclou el manteniment correctiu i evolutiu, test de qualitat i proves de càrrega i/o rendiment així com el manteniment de la llicència corporativa.

1.6. Condicions d'execució

1.6.1 Direcció i seguiment del contracte

Es crearà un comitè de seguiment integrat per responsables funcionals i tècnics de l'ICS, i de l'empresa adjudicatària, sense perjudici de que pugui existir un comitè de direcció de més alt nivell.

Aquest comitè de seguiment del contracte es reunirà amb una periodicitat mínima mensual per a supervisar la execució del contracte, de comprovar el compliment dels nivells de servei establerts i resoldre els eventuais conflictes que puguin sorgir.

1.6.2 Període de garantia

S'estableix un període de garantia de 12 mesos a comptar des de la recepció definitiva dels treballs resultants durant l'execució d'aquest projecte. Durant aquest període l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats a l'aplicació desenvolupada o sistema d'informació implantat imputables a ell per acció u omissió.

1.6.3 Condicions bàsiques d'execució / Acord de Nivell de Servei

Els nivells mínims de servei requerits es detallen en el quadre següent:

Concepte	Paràmetres	Nivell mínim
Gestió d'actuacions correctives	<i>Temps màxim de resolució per al 90% de les actuacions segons la prioritat establerta</i>	<i>Baixa</i> < 10 dies laborables
		<i>Moderada</i> < 5 dies laborables
		<i>Urgent</i> < 2 dies 24x7
		<i>Crítica</i> < 8 hores 24x7
	% màxim d'actuacions reobertes	< 10 %
Gestió d'actuacions evolutives – Consultes i explotació de dades	Temps de resposta	< 3 dies laborables (objectiu individual) / 90%
	<i>Compliment d'estimacions d'esforç en termini</i>	< 5 dies laborables (objectiu individual) / 90%
	<i>Desviació d'estimacions</i>	< 25% (objectiu individual) / 90%
	<i>Compliment de Treballs en termini i esforç previst</i>	< 15% (objectiu individual) / 90%

Requeriments de nivell de servei de la gestió d'actuacions correctives

Les incidències es classificaran en quatre graus segons la gravetat:

Crítica: no disponibilitat d'una funció crítica del sistema, que impedeix dur a terme de forma correcta processos crítics del negoci i que no es poden posposar ni dur a terme d'una forma alternativa sense perjudicar l'operació.

Urgent: no disponibilitat d'una funció que afecta a múltiples usuaris, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa ni que sigui temporalment.

Moderada: no disponibilitat d'una funció que afecta a un usuari, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa ni que sigui temporalment.

Baixa: qualsevol altra incidència que no encaixi en els casos anteriors.

A continuació es detalla el temps màxim de resolució per al 90% de les actuacions segons la prioritat establerta:

- Per a les incidències lleus o de prioritat baixa, menys de 10 dies laborables.
- Per a les incidències moderades, menys de 5 dies laborables.
- Per a les incidències greus o urgents, menys de 48 hores 24x7.
- Per a les incidències crítiques, menys de 8 hores des de la detecció del problema.

Pel que fa a les actuacions reobertes, que han de ser menys d'un 10%.

Els licitadors podran oferir uns nivells de servei superiors.

El nivell ofert per qui resulti adjudicatari del servei constituirà un Acord de Nivell de Servei (ANS), el compliment del qual es mesurarà mensualment durant tota la durada de la prestació del servei

Requeriments de nivell de servei de la gestió d'actuacions evolutives:

Els requeriments mínims de prestació del servei hauran de ser:

- Un mínim del 90% de les peticions hauran de ser documentades i classificades durant els tres dies laborables següents a la seva recepció.
- Un mínim del 90% de les peticions hauran de tenir les estimacions d'esforç en un termini inferior a 5 dies laborables.
- Un mínim del 90% de les estimacions hauran de tenir una desviació inferior al 25% entre l'estimació d'esforç inicial i el real després d'haver-la executat.
- Un mínim del 90% de les peticions acordades que passin a execució hauran de tenir una desviació inferior al 15% respecte les dates i esforç previstos en l'anàlisi funcional.

Els licitadors podran oferir uns nivells de servei superiors.

El nivell ofert per qui resulti adjudicatari del servei constituirà un Acord de Nivell de Servei (ANS), el compliment del qual es mesurarà mensualment durant tota la durada de la prestació del servei.

Altres requeriments:

- Es requerirà a l'adjudicatari l'aportació de la següent documentació, en el format que es determini:
 - Inventari de requeriments
 - Estudis Previs
 - Anàlisi funcional
 - Disseny tècnic
 - Pla de gestió del canvi
 - Manuals d'usuari, tècnics i de posada en funcionament
- Serà necessari aportar una planificació detallada dels projectes, en les quals es detallarà les diferents activitats a desenvolupar per cadascuna de les fases detallades en funció de la metodologia aportada. També s'han de detallar les diferents fites pels diferents lliuraments del projecte.
- Les eines i versions de desenvolupament sobre les que es proveiran els serveis descrits seran determinades per l'Institut Català de la Salut.

- Es valorarà de forma positiva la utilització d'una eina de gestió del servei. Es considera imprescindible que aquesta eina de gestió pugui oferir com a mínim les següents característiques:
 - Estat de les sol·licituds en curs i històriques.
 - Informes d'estat dels treballs i resums periòdics dels esforços dedicats per tasca.
 - Repositori de documentació.
 - Informes de seguiment i traçabilitat dels ANS.
 - Planificació de tasques.
 - Detall d'esforços per categories professionals (consultoria vs. desenvolupament)
- Finalment, s'exigirà a l'adjudicatari l'aplicació de la metodologia més adient per la seva execució.

1.6.4 Infraestructura necessària per a dur a terme el servei

Els serveis de desenvolupament objecte d'aquest plec s'hauran d'executar des dels locals de l'adjudicatari, el qual haurà de disposar de la infraestructura tècnica necessària: equips servidors per al desenvolupament, equips de sobretaula, espais necessaris, llicències de desenvolupament i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per a la realització dels treballs.

En qualsevol cas i donades les característiques del servei, existeixen tasques que seran realitzades in-situ a les instal·lacions de l'ICS, per les quals aquest dotarà a l'adjudicatari de la infraestructura tècnica necessària per la realització del servei (locals, llocs de treball, equips i mitjans de comunicació)

1.6.5 Gestió del servei de les aplicacions

La gestió del servei de les aplicacions s'haurà d'adequar als processos i subprocessos establerts pel CTTI vigents en el moment de l'execució del servei, quan aquests estiguin basats en cicles clàssics de gestió del servei (adaptació de bones pràctiques de la metodologia ITIL).

Aquests processos i subprocessos estableixen els mecanismes adients per mantenir un nivell de qualitat idoni dels serveis que el CTTI ofereix als seus clients, incloent totes les activitats de gestió dels diferents serveis oferts:

- Registre, anàlisi i resolució de les incidències, peticions, canvis, problemes
 - Gestió del coneixement relacionat amb aquests serveis.
 - Desplegament satisfactori dels nous serveis a incorporar.
 - Establiment dels mecanismes adients de monitoratge continu dels serveis.
- Actualment, els processos que es consideren dins l'àmbit de Gestió del Servei són:
- Procés de Gestió de Peticions
 - Procés de Gestió d'Incidències
 - Procés de Gestió del Coneixement
 - Procés de Gestió de Problemes
 - Procés de Gestió d'Esdeveniments i monitoratge
 - Procés de Gestió de Canvis

- Procés de Gestió de la Configuració i Inventari
- Procés de Gestió de entregues i Desplegaments
 - Subprocés de Preparar el Servei
- Procés de Gestió de la Capacitat i Disponibilitat

Per a cada un dels processos, a banda de les activitats pròpies del procés, l'adjudicatari haurà de:

- Proporcionar una matriu de contactes i una via de contacte únic (bústia de correu i telèfon) per a cada procés, i mantenir la informació actualitzada i publicada a la KMDB del CTTI, seguint els procediments establerts pel CTTI.
- Aportar, com a mínim, un responsable per a cada procés, amb responsabilitat d'interlocució amb el responsable de l'àmbit i el responsable del servei del CTTI en relació a tota l'activitat realitzada per l'adjudicatari en el procés.
- Realitzar reunions de seguiment periòdiques amb els responsables que el CTTI determini per resoldre problemàtiques i establir accions de millora contínua.

Dintre de la millora contínua, l'adjudicatari pot realitzar propostes al CTTI relacionades amb la gestió dels processos detallats tot seguit, sempre enfocades a l'optimització i eficiència del procés/procediments extrem a extrem.

A l'apartat annex 1 de Processos, activitats i documentació associada a la gestió de servei de les aplicacions es detalla, per a cada procés, l'objectiu, les responsabilitats de implementar i la documentació associada. L'adjudicatari ha de tenir present també que, en tots els processos i/o procediments de gestió de servei vinculats al Centre de Control del CTTI, haurà de realitzar totes les activitats emmarcades a l'apartat corresponent.

1.6.6 Descripció de la metodologia a utilitzar

S'ha d'indicar la metodologia que s'utilitzarà per a l'execució del conjunt de serveis objecte d'aquesta contractació.

1.6.7 Mesures de qualitat en l'execució dels contractes / Penalitzacions

L'Acord de Nivell de Servei (ANS) es mesurarà amb periodicitat mensual durant tota la durada de la prestació del servei pel comitè de seguiment del projecte. L'incompliment de l'ANS serà motiu de penalització amb els criteris establerts a l'apartat de penalitzacions d'aquest document, i la seva reiteració de la rescissió del contracte.

Penalització màxima global	Serveis	Penalització màxima per servei	Penalització màxima per indicador	Indicador ANS	Objectiu ANS	Penalitzacions
10%	Correctiu	6%	4%	Temps màxim de resolució	90% (10 dies) Baixa	1%
					90% (5 dies) Moderada	1%
					90% (48 hores) Urgent	1%
					80% (8 hores) Crítica	1%
			2%	Actuacions reobertes	10%	2%
	Evolutiu	4%	1%	Temps de resposta	<90% (3 dies)	1%

			1%	Compliment d'estimacions d'esforç	90% (<10%)	1%
			1%	Desviació d'estimacions	90% (<25%)	1%
			1%	Compliment de treballs en termini i esforç previst	90% (15%)	1%

- Pel càlcul de les penalitzacions en cas de no arribar als nivells de serveis establerts, s'utilitzarà la mitja mensual dels valors aconseguits pels indicadors.
- Les penalitzacions es calcularan com percentatge de la facturació mensual total.
- El pagament de la penalització per l'incompliment dels nivells compromesos per contracte es realitzarà amb una reducció de l'import de la següent factura.
- La no incorporació d'aquesta reducció de l'import per qualsevol causa (tramitació, incidència en terminis de facturació, etc.) no eximirà a l'adjudicatari de la seva obligació de pagament.

Com a norma general, queden excloses les penalitzacions en els indicadors quan:

- Existeixin situacions extraordinàries que portin a alteracions que desvirtuïn la mitja.
- Que la raó de la desviació es degui a components que no estan sota la responsabilitat de l'adjudicatari.

L'ICS valorarà i tindrà en compte de forma positiva els compliments positius de l'adjudicatari, de forma que es podran realitzar compensacions en el cas que el grau de compliment dels ANS estigui en general per sobre del previst en períodes trimestrals. En aquest cas no s'aplicarien penalitzacions.

Les situacions extraordinàries seran avaluades i aprovades en l'àmbit del comitè de seguiment del servei.

1.6.8 Requeriments de seguretat

Objectiu

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

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

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

Accés a dades personals, o de caràcter reservat

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

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

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

L'accés a aquestes dades reals haurà de ser autoritzat pel responsable adequat de l'ICS.

Col·laboració en les auditories periòdiques

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

Mesures organitzatives

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

1.6.9 Informes de control per a la gestió del servei

Caldrà que l'adjudicatari lliuri, per cada període (mensual), un informe amb les dades, en el format que es defineixi i amb els continguts següents:

- Planificació de treballs, incloent:
 - Informe classificat de les incidències de manteniment ja resoltes
 - Informe classificat de les incidències de manteniment pendents
 - Temps mig de resolució de les incidències de manteniment (classificades)
- Pla anual d'evolutius
 - Planificació durant el 1er trimestre
 - Seguiment periòdic posterior
- Anàlisi de desviacions del projecte
- Informe de Gestió i Control de Canvis
- Informe de Control de Riscos del projecte
- Informe de Seguiment
- Actes de reunions
- Actes d'aprovació

1.6.10 Productes resultants del projecte

La implantació del producte Gacela a l'Institut Català de la Salut s'ha realitzat sobre els fonaments de la base de dades de coneixement elaborada per part de la infermeria de l'ICS. Així doncs, el contingut de totes les taules del sistema, i en particular la base de dades de coneixements, són propietat de l'ICS.

Es requerirà a l'adjudicatari l'aportació de la següent documentació, en el format que es determini:

- Pla de proves unitàries (tècniques i funcionals)

- Pla de proves d'integració (tècniques i funcionals)
- Pla de posada en funcionament i Pla de contingència
- Pla de gestió del canvi
- Actualització de Manuals d'usuari
- Actualització de Manuals tècnics
- Actualització de Manuals d'operació
- Qualsevol altre documentació aplicable a aquest tipus de treball
 - Requeriments mínims d'instal·lació
 - Etc.

1.7 Contingut i estructura de l'oferta

El licitador haurà de presentar una oferta estructurada de la forma següent:

1. Solució proposada

Descripció detallada de la solució proposada, amb una descripció de la metodologia d'execució (inclou gestió de qualitat i de seguretat), de les eines que s'utilitzaran i del model de gestió del servei indicant els òrgans i procediments de relació amb l'ICS.

2. Recursos

Descripció de l'equip tècnic.

Descripció de l'equip tècnic que s'assignarà.

3. Millores

Descripció de les millores al plec ofertes pel licitador.

4. Annexos

Amb informació adicional que el licitador consideri rellevant.

Jordi Gabaldà Azofra
Coordinador Programa ARGOS de l'ICS
Barcelona, 13 de Novembre de 2023