

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES:

Contracte del servei - Sistema Informàtic ERP per a la Gestió integral de Formació de la Direcció de Persones, del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí.

EXPEDIENT: 24RH0007

Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2. REQUISITS ESPECÍFICS DEL CONTRACTISTA	2
3. TERMINI D'EXECUCIÓ.....	2
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	2
5. REQUISITS DEL SERVEI.....	2
5.1. Especificació de requisits no funcionals del servei	2
5.1.1. Entorn tecnològic.....	3
5.1.2. Disponibilitat	3
5.1.3. Capacitat	3
5.1.4. Seguretat	3
5.1.5. Interoperabilitat	3
5.1.6. Ubicació física	4
5.2. Especificació de requisits funcionals del servei.....	4
5.2.1. Implementació del servei.....	4
5.2.2. Perfils d'usuaris de la plataforma	4
5.2.3. Funcionalitat del programari.	5
5.2.4. Gestió d'actuacions de formació.....	5
5.2.5. Sistema d'informació estadística i de qualitat	6
5.3. Instal·lació i manteniment del sistema.	6
5.3.1. Instal·lació.....	6
5.3.2. Administració i manteniment de sistemes.	7
5.3.3. Suport a l'aplicació.	7
5.3.4. Actualitzacions del programari.	7
5.3.5. Formació a usuaris/es i administradors.	7
6. REQUISITS TÈCNICS I FUNCIONALS OBLIGATORIS	8
7. SUPORT I MANTENIMENT	8
8. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE.....	8
8.1 Devolució de la informació.....	8
8.2 Esborrat de la informació.	9
9. CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ.	9
10. CRITERIS DE VALORACIÓ	10
Veure annex IV	10

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec, per procediment obert, és establir les clàusules de caràcter tècnic que han de regir el contracte de servei d'una plataforma ERP (Enterprise Resource Planning) o sistema informàtic de gestió, per a la Direcció de Persones del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí (CCSPT) i les seves entitats vinculades i en concret per a l'àrea de Formació. Aquest sistema ha de permetre integrar tots els processos necessaris per a la gestió de totes les actuacions formatives programades per l'empresa, ja siguin bonificables o no a través de les ajudes externes (FUND AE). Tot això amb un ús eficient i sostenible de les tecnologies de la informació i les comunicacions, dirigides als professionals i gestors del CCSPT i les seves empreses vinculades (SGG i FI3PT).

El servei es prestarà en modalitat Software com a Servei (SaaS). Les característiques tècniques i funcionals del sistema que es van a descriure en aquest document tenen el caràcter de mínimes. El servei ha de donar cobertura al total de professionals usuaris de la plataforma.

Els diferents licitadors hauran d'especificar en les seves propostes, de forma detallada, les característiques concretes de les aplicacions i serveis oferts. Així mateix, és requisit imprescindible la presentació de totes les prescripcions tècniques i de continguts detallats en el plec. No es valoraran propostes presentades parcialment.

2. REQUISITS ESPECÍFICS DEL CONTRACTISTA

A més d'acreditar la capacitat per contractar i la suficient solvència econòmica i financera, les empreses que concorrin a la present licitació hauran d'acreditar solvència tècnica i professional en el desenvolupament d'un mínim de dos projectes d'èxit similars, en administracions públiques sobre entorns tecnològics relacionats amb l'objecte del contracte, d'acord amb l'establert al quadre de característiques del contracte.

3. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució del contracte serà des de l'1 de gener de 2024 (o des de la data de signatura del contracte) fins el 30 de desembre de 2025, amb possibilitat de pròrroga pels exercicis 2026 i 2027, amb facturació del mateix a la fi de cada exercici.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

El servei es prestarà en modalitat Software com a Servei (SaaS, Software as a Service) des de les instal·lacions que determini l'adjudicatari que hauran d'estar ubicades necessàriament en territori de la Unió Europea.

Tots els serveis i prestacions del contracte hauran d'efectuar conforme la legislació vigent aplicable en cada moment.

5. REQUISITS DEL SERVEI

5.1. Especificació de requisits no funcionals del servei

5.1.1. Entorn tecnològic.

Al servei s'accedirà i es interactuarà per obtenir les funcionalitats previstes mitjançant un navegador web. La plataforma web ha de respectar els estàndards actuals pel que fa a accessibilitat, usabilitat, format del llenguatge de marcatge i d'interoperabilitat amb el navegador del client.

La plataforma ha de permetre la identificació dels usuaris en línia, utilitzant els serveis específics facilitats pel client (LDAP, Proveïdor d'Identitat).

S'evitarà l'ús de tecnologies de facto obsoletes que requereixin l'ús d'un navegador concret amb programari específic; garantint la compatibilitat amb els navegadors web i versions que mantinguin vigent el suport per part del seu fabricant.

La plataforma web haurà d'estar convenientment adaptada per al seu ús sense dificultat en dispositius mòbils com smartphones i tauletes.

5.1.2. Disponibilitat

L'aplicació es mantindrà en la infraestructura IT de l'adjudicatari, que haurà de disposar d'una connexió amb Internet suficient que garanteixi la utilització del mateix per almenys 1.500 usuaris simultanis, incloent en aquest còmput als professionals de l'empresa, gestors i personal autoritzat per a la gestió interna de la plataforma.

El servei ha de garantir una disponibilitat del 99.5%.

5.1.3. Capacitat

La infraestructura IT on estigui allotjada la plataforma haurà de tenir capacitat d'emmagatzematge suficient per a tota la informació de la base de dades, així com de la documentació adjunta a cada registre que es pugui generar, sense límit d'espai; proporcionant increments de l'espai disponible quan sigui necessari per mantenir el sistema.

5.1.4. Seguretat

L'adjudicatari haurà de vetllar per la seguretat en el tractament de la informació, complint amb la normativa vigent del nou Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals. S'encarregarà de mantenir còpies de seguretat i restauració, i garantir la protecció davant d'atacs informàtics.

5.1.5. Interoperabilitat

S'ha de proporcionar una via d'importació i exportació de la informació en un format tractable informàticament de tota la informació gestionada per l'aplicació (ofertes, actuacions i personal intern i extern).

5.1.6. Ubicació física

Tot l'equipament necessari per a la prestació del servei (CPD de servei i CPD de rèplica, etc.) han d'estar emplaçats físicament en territori de la Unió Europea, havent d'acreditar documentalment la ubicació dels mateixos.

5.2. Especificació de requisits funcionals del servei

L'aplicació web disposarà de dues parts diferenciades en quant a funcionalitat, però no necessàriament diferenciades en la seva aparença:

- a) una privada, de gestió interna de la formació per al personal propi,
- b) i una pública, de gestió externa de la formació per al personal aliè al Consorci

Ambdues amb la possibilitat d'adaptar l'estil visual corporatiu del Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí.

5.2.1. Implementació del servei

S'haurà mantenir el sistema amb tota la informació històrica que disposa l'actual plataforma de gestió de la formació o com a mínim garantir els darrers 5 anys a l'inici de la posada en funcionament del servei, amb les següents dades:

- Dades identificatives de les empreses CCSPT, SGG i FI3PT i dades dels seus professionals.
- Dades personals i informació de contacte dels participants externs.
- Dades de la formació programada i del permisos individuals de formació efectuada pels professionals de les empreses CCSPT, SGG i FI3PT.

El sistema ha de permetre la càrrega actualitzada diària dels professionals, d'una forma automatitzada i desatesa. El licitador ha de proporcionar un sistema per a la càrrega dels professionals. Es valorarà positivament que aquest sistema estigui basat en una API REST, tot i que també es puguin admetre altres tipus de canal.

Tanmateix, es valorarà positivament que es proporcioni una API REST d'accés a les dades pròpies de la plataforma, de manera que es puguin realitzar consultes des del motor d'integracions del CCSPT.

5.2.2. Perfils d'usuaris de la plataforma.

L'aplicació ha de considerar el seu ús per diferents perfils d'usuaris, així com l'accés il·limitat del nombre d'aquests. Es permetrà que un mateix usuari del sistema pugui tenir diversos perfils.

Aquests perfils d'usuaris seran:

Tècnics/ques de formació, gestors/res: amb permisos al perfil, restringit per empresa o departament, per registrar, modificar i administrar les ofertes de formació internes i externes; gestionar les necessitats de formació, accions formatives (bonificada i no bonificada, interna i externa), itineraris formatius i permisos individuals de formació; gestionar la bonificació a la FUNDAE; gestionar els calendaris, les aules i la logística associada. També podran registrar i modificar dades personals de persones externes que

participin de la formació d'oferta, alumnes/as i empreses, i gestionar els costos de la formació. També podran dissenyar i executar informes i estadístiques i fer cerques.

Administradors del sistema: amb els permisos donar d'alta i gestionar la llista d'usuaris del sistema amb accés i els seus perfils i permisos. Configurar el funcionament de l'aplicació i l'aspecte visual de la plataforma web; a més d'accés a tot l'anterior del perfil dels tècnics de formació i gestors/es.

Professionals interns: Accés a la comunicació amb els tècnics de formació; Accés al portal de formació amb la informació de les ofertes formatives, calendari, gestió de sol·licituds a les accions formatives publicades i consulta del seu estat de sol·licitud; accés informació i documentació dels cursos, programes, enquestes d'avaluació i diplomes de certificació de la participació en la formació corresponents a tot els rols acreditatius definits pel client.

Professionals externs: amb accés a modificar les seves dades de contacte. Accés a la comunicació amb els tècnics de formació. Accés al portal de formació amb la informació de les ofertes formatives, calendari, gestió de sol·licituds a les accions formatives publicades i consulta del seu estat de sol·licitud; accés informació i documentació dels cursos, programes, enquestes d'avaluació i diplomes corresponents a tot els rols acreditatius definits pel client.

5.2.3. Funcionalitat del programari.

L'aplicació ha de proporcionar la funcionalitat necessària i suficient per a realitzar tots els processos de l'Àrea de Formació de la Direcció de Persones del CCSPT i entitats vinculades.

Ha de tractar-se d'un programari ja desenvolupat, a punt per a la seva personalització, i amb càrrega de dades inicials (dades personals i informació bàsica de contacte de les persones candidates, sol·licitants de cursos de formació).

S'ha de tenir en consideració eines de posicionament web i analítiques de visites i utilització per part dels usuaris de l'aplicació web.

S'ha de proporcionar un sistema de comunicació que pugui ser massiu o individualitzat en el tracte amb els usuaris mitjançant l'ús de SMS, correus electrònics (e-mail), amb plantilles o text personalitzat; i la gestió de diferents butlletins de notícies per e-mail amb control de la subscripció als mateixos.

L'aplicació haurà de contemplar la possibilitat d'exportació de la informació gestionada en un format tractable informàticament (taules en CSV o full de càlcul, etc.)

Ha de permetre la gestió logística de la formació: aules, recursos i materials.

5.2.4. Gestió d'actuacions de formació

L'aplicació haurà de contemplar funcionalitat per gestionar els següents aspectes de la gestió de les actuacions de formació:

- Gestió de l'oferta formativa i necessitats de formació (detecció) a través d'un portal web (empleat i gestors) que es pugui personalitzar segons marca del client.
- Creació i seguiment d'actuacions, accions formatives o informatives, accions grupals, cursets, o sessions i esdeveniments de comunicació.
- Creació i seguiment d'itineraris formatius.
- Publicació de les accions formatives, cursos oferts i esdeveniments organitzats per

l'empresa i les seves entitats vinculades a través dels canals de comunicació del CCSPT (Web i Intranet Corporativa).

- Gestió d'aules físiques i virtuals, amb calendari vinculat a la formació que es generi a l'empresa i les seves entitats.
- Preinscripció i seguiment de l'assistència, producció i emissió de llistats impresos, certificats i diplomes d'assistència i / o aprofitament, formadors i altres rols definits pel client amb certificació digital i codi de verificació per CSV.
- També ha d'incloure l'opció d'inscripció massiva a una acció en base a un fitxer de càrrega.
- Creació de qüestionaris d'avaluació a diferents nivells (satisfacció, coneixements, aplicabilitat) i perfils (alumnes, formadors) i generació d'informes d'avaluació i consultes avançades.
- Gestió dels costos de les accions programades (bonificades i no bonificades).
- Control detallat de la facturació amb els proveïdors de formació (emissió de comunicats i dades, workflow).
- Generació de la documentació exigida per o que pugui exigir la FUNDAE (fitxers XML, CSV,...).
- Generació d'un gestor documental: escaneig i administració de documents, recepció d'e-mails automatitzats, registre i magatzematge de fitxers i meta informació per a la seva explotació posterior.
- Integració amb la plataforma LMS del client i SCORM, amb gestió de seguiment avançat dels participants i formadors segons els requeriments exigits per la FUNDAE. També ha de permetre la seva explotació a través de l'aplicació.
- Integració amb la plataforma d'aules virtuals (Zoom, Teams,...) del client amb gestió de reserves, seguiment alumnes i formadors segons els requeriments exigits per la FUNDAE. També ha de permetre la seva explotació a través de l'aplicació.

5.2.5. Sistema d'informació estadística i de qualitat

L'aplicació haurà de contemplar la possibilitat de dissenyar estadístiques a la carta i informes, llistats o resums de l'activitat del processos de formació, establint diferents criteris segons la informació requerida pel compliment de la normativa vigent.

També ha d'incloure la funcionalitat per dissenyar o registrar indicadors de qualitat i el seu tractament estadístic.

5.3. Instal·lació i manteniment del sistema.

5.3.1. Instal·lació.

L'accés a l'aplicació serà a través d'Internet, assumint l'empresa adjudicatària la instal·lació i la dotació de tota la infraestructura de sistemes necessària dins les seves instal·lacions.

5.3.2. Administració i manteniment de sistemes.

L'empresa adjudicatària haurà assumir l'administració de sistemes, manteniment, configuració i resolució de totes les incidències que puguin sorgir durant la vigència del contracte i les seves possibles pròrrogues.

5.3.3. Suport a l'aplicació.

L'empresa adjudicatària comptarà amb suport telemàtic per a resolució de dubtes o incidències. Inclourà en el servei el suport dels següents ítems:

- Assistència telefònica als usuaris del sistema per resolució com a mínim en horari d'oficina (7h a 17h de dilluns a divendres seguint el calendari laboral de la CCAA de Catalunya)
- Assistència telefònica 24 hores per a casos d'urgència tècnica amb un temps de resolució màxim de 2 hores. S'entén per urgència tècnica que la plataforma quedi inoperativa parcialment o totalment.
- Assistència via formulari de consulta intern de l'aplicació o plataforma d'assistència (portal de suport) pròpia del proveïdor.

El centre d'operacions de xarxa de l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació d'informar de l'evolució de la incidència a l'usuari que l'hagi formulat, notificant la seva resolució mitjançant el portal de suport o telefònic segons s'hagi acordat.

El temps de resposta màxim per a les consultes plantejades notificades serà de 24 hores. Si aquestes es plantegen en divendres o en dies hàbils anteriors a un festiu, el termini de 24 hores començarà a comptar el següent dia hàbil.

L'adjudicatari haurà de facilitar una adreça del portal de suport per a la comunicació d'incidències i consultes, així com un número de telèfon de suport sense numeració de tarifació especial i/o servei de xat.

L'adjudicatari haurà d'oferir assistència en la configuració i personalització, posada en marxa i càrrega inicial de les dades.

5.3.4. Actualitzacions del programari.

En el preu estaran incloses totes les millores evolutives del producte en raó de l'avanç de la tecnologia, així com les modificacions produïdes pels canvis legislatius i, naturalment les correccions per errors en el sistema.

També haurà d'assumir l'empresa adjudicatària les modificacions de funcions que es detectin que no compleixen amb la seva comesa adequadament. Les actualitzacions hauran de ser automatitzades i sense parades de servei (preferiblement en horari nocturn), de tal manera que l'usuari final no vegi interromput el servei en cap moment. El programari haurà d'evolucionar en un procés de millora contínua en base als suggeriments rebudes, i a les necessitats que sorgeixin diàriament.

5.3.5. Formació a usuaris/es i administradors.

- Instruccions d'ús actualitzat en cada secció (HTML i PDF).
- Realització de sessions presencials (mínim 4 hores presencials) i online (mínim 6 hores online) per facilitar l'aprenentatge inicial durant la posada en marxa.
- Formació per a reciclatge dels gestors, tècnics i administradors de la plataforma (mínim 6 hores / any essent la modalitat de reciclatge indiferent).

6. REQUISITS TÈCNICS I FUNCIONALS OBLIGATORIS

El no compliment d'algun dels següents requeriments obligatoris comportarà l'exclusió del licitador del procediment de contractació, i per tant quedarà descartat automàticament.

- Gestió de la formació: Capacitat per gestionar totes les actuacions en formació: detecció de necessitats, programació, execució, avaluació i facturació.
- Gestió bonificació a FUNDAE: Capacitat per gestionar tota la documentació, logística, fitxers xml, comunicacions, terminis, seguiments, informes i controls econòmics de la formació bonificada (accions, permisos individuals i certificats de professionalitat).
- Integració amb altres sistemes vinculats a la gestió de la formació: plataforma LMS., aules virtuals del client, ERP SAP.
- El software ha de permetre accedir en català i castellà.
- Identificació d'usuaris mitjançant serveis LDAP o Proveïdor d'Identitat del CCSPT
- Servei d'actualització del professionals.

7. SUPORT I MANTENIMENT

- Backup diari (Especificar polítiques de backup i recuperació): així com la periodicitat en què se li proporcionarà al CCSPT, inclòs el model exportable i de dades obertes.
- Actualitzacions del sistema.
- Actualitzacions de seguretat.
- Compliment de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat).
- Compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).
- Seguretat i auditoria.
- El programari, aplicacions i dades quedarà en propietat del CCSPT.
- Dades oberts, exportables i model de dades.
- Monitorització del servidor (caigudes, rendiment).
- Monitorització de les aplicacions.
- Manteniment correctiu (errors) dels servidors i les aplicacions.

En l'oferta de l'adjudicatari s'haurà d'indicar el termini de garantia relatiu a la implantació i posada en marxa del software.

8. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

8.1 Devolució de la informació.

A la finalització del contracte i les seves possibles pròrrogues, l'empresa deixarà de prestar el servei de plataforma de gestió de formació, i ha de posar a disposició del CCSPT tota la informació que s'hagi generat durant la vida del contracte, la qual és propietat del mateix.

Aquesta informació es retornarà en format i suport prèviament acordats, i amb la documentació suficient per, si escau, poder replicar el sistema en una altra infraestructura informàtica.

8.2 Esborrat de la informació.

Així mateix, a sol·licitud del CCSPT, l'adjudicatari haurà esborrar, i així acreditar documentalment, tota la informació que hagués pogut emmagatzemar com a conseqüència de l'execució d'aquest contracte. En qualsevol cas ho haurà d'haver fet transcorreguts tres mesos des de la finalització del contracte i les seves possibles pròrrogues, havent de comunicar-se fefaentment al CCSPT.

La inobservança de les dues o d'alguna de les dues qüestions plantejades en els dos paràgrafs anteriors serà suficient per a la confiscació de la garantia definitiva al contractista i, fins i tot, de la imposició de penalitats.

9. CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS I SEURETAT DE LA INFORMACIÓ.

L'empresa adjudicatària i el personal al seu servei en la prestació del contracte, tal com es defineix a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, estan obligats en la seva qualitat d'encarregats de tractament de dades personals per compte del CCSPT al compliment del que disposa la Llei Orgànica, de protecció de dades de caràcter personal, el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, així com de les disposicions que en matèria de protecció de dades estiguin adjudicació del contracte o que puguin estar-ho durant la seva vigència.

L'empresa adjudicatària s'obliga especialment al següent:

- Guardar la deguda confidencialitat i secret sobre els fets, informacions, coneixements, documents i altres elements a què tingui accés amb motiu de la prestació del servei, sense que pugui conservar còpia o utilitzar-los per a qualsevol finalitat diferent a les expressament recollides en el present plec, incorrent en cas contrari en les responsabilitats previstes en la legislació vigent.

Igualment, ha d'informar als seus professionals que només poden tractar la informació del CCSPT per complir les actuacions objecte d'aquest plec i també de l'obligació de no fer públics, cedir o alienar totes les dades coneguin. Aquesta obligació subsistirà encara després de la finalització del contracte.

- Únicament tractarà les dades personals a les quals tingui accés per a la prestació del contracte conforme al contingut d'aquest plec de prescripcions tècniques. No aplicarà o utilitzarà les dades personals indicades amb finalitat diferent del que preveu el contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones excepte autorització expressa per part del responsable del fitxer en els termes que preveu l'article 21 del Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Totes les dades personals que es tracten o elaborin per l'empresa adjudicatària com a conseqüència de la prestació del contracte, així com els suports del tipus que siguin en què es continguin són propietat del CCSPT.

Tot l'establert al present apartat, serà d'aplicació en tant que no s'oposi al Reglament Europeu de Protecció de Dades.

10. CRITERIS DE VALORACIÓ

Veure annex IV

Sabadell, 30 de setembre de 2023