

Sant Antoni Maria Claret, 167

08025 Barcelona

Tel. 935 53 76 21 – 76 23

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

Expedient OBE 23-672

1. Presentació

1.1. Introducció

L'objectiu d'aquest document és definir el plec de requeriments tècnics per a la contractació d'un servei d'implementació i desenvolupament de la gestió docent a SAP.

El projecte de desenvolupament a SAP ha de permetre gestionar el registre de tots els alumnes externs en pràctiques i estades formatives a l'Hospital, planificar els alumnes en totes les unitats, controlar la capacitat docent de les unitats i perfils, gestionar els models d'avaluació i enquestes de satisfacció dels alumnes i tutors, així com la gestió dels convenis marc.

1.2. Objecte del Contracte

L'objecte del contracte és la contractació d'un servei d'implementació a SAP de la gestió docent.

Codi CPV:

72212000-4 *Serveis de programació de software d'aplicació.*

1.3. Objectius

Els objectius a assolir són:

- El registre automàtic de tots els alumnes externs en pràctiques i estades formatives a l'Hospital.
- Disposar d'una planificació conjunta de tots els alumnes interns (residents) i externs de l'Hospital.
- Planificar a curt, mig i llarg termini les diferents unitats, perfils professionals i torns.
- Control de la capacitat teòrica i real de les diferents unitats i la seva planificació.
- Avaluar les rotacions dels alumnes i registrar les enquestes de satisfacció d'aquests.
- Gestionar els convenis marcs entre escoles, instituts, universitats i l'hospital.

1.4. Àmbit

L'àmbit d'actuació és a l'entorn SAP RRHH i sobre el desenvolupament ja existent a SAP per a la gestió dels residents.

1.5. Abast

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

1.6. Lloc d'execució

Llocs d'execució: s'executarà a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Tot i que es permet el treball en remot es requereix treballar sobre els sistemes de l'hospital.

2. Dimensionament del servei

2.1. Dimensionament en hores

El projecte s'ha previst de manera que la major part de l'anàlisi funcional es realitzarà amb personal propi de l'hospital i via aquesta licitació es contracta el total de les necessitats de programació i els esforços puntuals d'ajuda en l'anàlisi que resultin necessaris.

Aquesta licitació s'ha dimensionat per contractar un mínim de 1.440 hores d'anàlisi i programació en els entorns SAP. Aquestes hores consistiran en una barreja d'hores de perfil programador i hores de perfil d'analista. Les hores de perfil analista es valoraran tant a efectes de facturació com a efectes d'esgotar el límit d'aquest contracte amb un valor de 1,25 hores base, les hores de perfil programador es valoraran en 1 hora base.

L'hospital, en funció de les necessitats concretes de cada moment sol·licitarà els serveis que necessiti de cada un dels perfils.

Cada mes es facturaran els serveis prestats durant aquest període.

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

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

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

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

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

Adicionalment, el contractista aportarà un perfil "cap de projecte" i/o "responsable tècnic", que no serà objecte de facturació. En general, les tasques relacionades amb la gestió global del projecte seran assumides pel Cap de projecte que aporta l'hospital, però l'hospital podrà demanar suport puntual al contractista per realitzar aquesta funció, i en tot cas el cap de projecte del contractista es fa responsable de la gestió dels seus recursos, de les tasques encarregades i de la interlocució amb l'hospital.



3. Especificacions Tècniques

3.1. Funcions del servei

3.1.1. Funcions

El servei col·laborarà en les següents tasques:

- Implementació de projectes

El servei realitzarà les següents funcions:

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

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

3.1.2. Model de planificació

Des del principi del projecte, el proveïdor i la FGS determinaran el paper i la responsabilitat de les diferents persones que participaran en la seva realització. FGS designarà un Cap de Projecte, que:

- Controlarà i gestionarà els recursos assignats al projecte.
- Controlarà el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat o l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del projecte segons la metodologia i els estàndards de la FGS.
- FGS proporcionarà interlocutors per a les diferents àrees funcionals del projecte per l'anàlisi, disseny, implantació, proves i desplegament. Aquests interlocutors tindran la responsabilitat de validar les parts del sistema que estiguin sota la seva responsabilitat

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

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

El termini màxim per iniciar el treball sol·licitat serà de 10 dies hàbils a comptar des de l'acceptació de la planificació.

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

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

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

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

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

3.1.3. Detall del servei

Descripció dels serveis:

- **Implementació de noves funcionalitats**



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

- **Formació i documentació tecnològica**

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

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

3.2. Especificacions perfil programació

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

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

3.3. Especificacions perfil analista

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

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

3.4. Especificacions perfil cap de projecte

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

- Elaborar, presentar i acordar els plans de projecte
- Gestió dels calendaris i fites acordades
- Establir objectius i realitzar el seguiment de la implantació de canvis.
- Elaborar i presentar els plans de qualitat
- Establir les orientacions principals, elaborar informes i supervisar el treball de l'equip.



- Aportar i garantir l'aplicació de la metodologia en els treballs a realitzar
 - Responsabilitzar-se de l'arquitectura de la solució
 - Aportar coneixement molt expert
 - Gestionar els assumptes propis del servei
 - Interlocutor principal amb l'hospital
-
- Tots els tècnics associats al perfil tindran la formació i el bagatge necessari per executar la seva funció.

3.5. Arquitectura tecnològica

3.5.1. Sistema actual de SAP

Actualment a l'HSP ja existeix una instal·lació de SAP amb els següents mòduls implantats a l'entorn de producció (entorn de treball dels usuaris):

- SAP IS-H i SAP IS-H MED (sanitat i part de la facturació).
- SAP HR (Recursos humans).
- SAP SD (facturació)
- SAP FI (Comptabilitat, Actius fixes, Comptes a pagar i a cobrar, Inversions, etc)
- SAP CO (control de gestió)
- SAP RE (gestió d'immobles)
- SAP MM i WM (logística)

3.5.2. Entorns de treball de SAP

Existeixen cinc entorns de treball:

- **Desenvolupament:** On treballen els analistes i programadors parametritzant i desenvolupant i, posteriorment, validant els canvis abans de transportar les ordres de treball a l'entorn de consolidació.
- **Consolidació:** Entorn on es fan les validacions funcionals i les proves d'integració amb altres sistemes, abans de transportar els canvis a producció. Els transports des de l'entorn de consolidació al de producció en determinades àrees es fan de forma molt controlada fora dels horaris habituals de treball (en horaris en que hi ha menys activitat en el sistema de producció).
- **Pre-producció:** Entorn de treball on es transporten totes les ordres de transport que han d'acabar anant a productiu i que poden estar un màxim de 2 dies sense ser transportades a productiu, mentre s'acaba de validar el transport i el correcte funcionament del sistema.
- **Formació:** Entorn de treball on els usuaris poden fer cursos , formar a nous usuaris...
- **Producció:** Entorn de treball dels usuaris de l'hospital. Aquest entorn ha d'estar en correcte funcionament 24 hores al dia, 365 dies l'any.

Per la implantació del nou sistema s'haurà de treballar a l'entorn de desenvolupament a partir del que, una vegada validada i acceptada la solució des del punt de vista tècnic, es transportarà a l'entorn de consolidació on els usuaris clau faran les proves funcionals i validaran la construcció feta. Una vegada validat el projecte es transportarà a l'entorn de pre-producció i producció.

Les proves d'integració entre els diferents mòduls i desenvolupaments de SAP, en fan a l'entorn de desenvolupament.

Les proves d'integració amb altres sistemes externs a SAP, es fan a l'entorn de consolidació.



Els prototipus i demostracions del sistema construït, es faran a l'entorn de consolidació.

Qualsevol aturada de l'entorn de producció necessària al llarg del projecte, haurà d'estar pactada prèviament amb l'equip de la FGS i degudament justificada i planificada. De la mateixa manera hauran d'estar documentades les accions a realitzar per tornar el sistema a la situació anterior a l'aturada, si al llarg del procés hi ha algun imprevist que impedeixi posar els canvis en producció complint amb la planificació.

3.5.3. Gestió de perfils i autoritzacions

Durant tot el procés el sistema ha de mantenir la traçabilitat per totes les accions realitzades, data i hora, usuari creació registre, data i hora de modificació...

Es requereix que la construcció a SAP dels rols necessaris segueixi la nomenclatura i guia d'estil utilitzats a l'HSP.

4. Seguiment del contracte

4.1. Coordinació i Seguiment

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis
 - Nomenament d'un "**Responsable Comercial del Contracte**", encarregat de:
 - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
 - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
 - Donar suport davant l'hospital a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Gestionar les possibles renovacions o pròrrogues del contracte (si és el cas).
 - Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o comptabilitat que pogués sorgir.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments, ...
 - Nomenament d'un "**Responsable Tècnic del Servei**", encarregat de:
 - Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i gestió del contracte.
 - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats i establerts.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Realitzar la coordinació dels serveis associats en aquest contracte amb l'interlocutor tàctic i amb els tècnics de l'àrea d'informàtica de l'hospital.



- Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
 - Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
 - Informar del servei proporcionat en base a estadístiques exactes i actualitzades. Facilitar a l'Hospital un quadre de comandament mensual online amb informació sobre les tasques realitzades, els recursos utilitzats i l'esforç necessari, així com qualsevol altra informació que l'Hospital necessiti per a un correcte funcionament del servei.
 - Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
 - Establir un procediment de revisió regular del servei que asseguri que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
 - Gestionar els assumptes propis del servei.
 - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
 - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat per l'hospital.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments, ...
 - Adequar la metodologia de treball a les definicions de l'hospital.
 - Assegurar un report correcte de la participació dels diferents empleats en el projecte.
 - Garantir que totes les tasques tancades han estat adequadament documentades.
 - Garantir la continuïtat del servei.
- L'Hospital definirà *interlocutors operatius*, i un *interlocutor tàctic* per a la coordinació del servei:
 - Inicialment els *interlocutors operatius* seran diferents tècnics de l'àrea d'aplicacions de l'Hospital, en funció dels diferents àmbits i processos implicats. Les seves principals responsabilitats seran:
 - La coordinació constant amb el contractista.
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Inicialment *l'interlocutor tàctic* serà el Cap d'Aplicacions no Assistencials del Departament d'Informàtica de l'Hospital. Les seves responsabilitats principals són:
 - Coordinar-se amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista.
 - Acordar amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
 - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar-ne el compliment.



- Fer el seguiment i control regular dels nivells de servei pactats.
 - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de l'Hospital i la seva activitat.
 - Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
 - Gestionar les possibles renovacions o pròrrogues del contracte.
- El model de seguiment del servei inclourà 2 nivells diferents de coordinació:
 - *Reunions trimestrals*, amb enfoc tàctic i estratègic:
 - Participació, com a mínim, de:
 - ☐ Responsable comercial del contracte
 - ☐ Responsable tècnic del contracte
 - ☐ Interlocutor tàctic de l'hospital
 - Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
 - ☐ Es presentaran els resultats del servei.
 - ☐ Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
 - ☐ Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
 - ☐ Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades
 - Revisió de l'estat dels projectes acordats i acords de requeriments.
 - Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.
 - *Coordinació operativa* continuada entre els responsables operatius amb els objectius:
 - Revisió de treballs en curs i solució a les dificultats que es plantegin.
- El contractista presentarà mensualment un report amb la informació dels serveis prestats.

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

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

L'esforç invertit en hores de cap de projecte no serà objecte de facturació.



5. Condicions del servei

5.1. Acords de nivell de servei

En concret, es requereixen els següents paràmetres de Nivell de Servei:

Àmbit	Paràmetre	Valor demanat
Resolució incidències crítiques		
	Horari de cobertura	8 x 5
	Temps d'atenció màxim	20 minuts
	Temps de resposta màxim	4 hores
	Penalització per cada hora de retard en el temps de resposta a una incidència crítica	50€
Peticions		
	Temps de lliurament d'una planificació	5 dies laborals
	Temps màxim d'inici del servei per atendre una petició	10 dies laborals
	Dies aturada un cop iniciada la resolució d'una petició	0 dies.
	Penalització per cada dia de retard o d'aturada	100€
Límit màxim de penalitzacions		
	Import màxim de possibles penalitzacions	10% de la facturació mensual

5.2. Personal dedicat al servei

Són requeriments imprescindibles:

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

5.3. Cobertura horària

- Anomenem horari habitual de treball o horari d'oficina a l'horari de 8 a 18 dels dies laborables.

5.4. Accés remot

- El contractista podrà utilitzar mecanismes d'accés remot per accedir als sistemes de l'hospital.



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

5.5. Idioma

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

5.6. Substitució de persones

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

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



6. Signatura

Signatura,

Nacho Nieto
Director de sistemes d'informació

MC

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

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

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

