

Logaritme, Serveis Logístics, AIE

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: LSL-2024-37

Objecte: Servei
Manteniment i suport del programari del sistema de gestió documental
del departament de Qualitat

Durada **24 mesos (pròrroga 36 mesos)**

Índex:

Suport al manteniment del programari i sistema de gestió i control del magatzem automàtic de Logaritme Serveis Logistics AIE

1. Introducció i descripció de necessitats.....	3
2. Àmbit i objecte del contracte.....	3
2.1. Àmbit	3
2.2. Objecte	3
3. Abast del servei.	3
3.1. Servei remot.	3
3.2. Servei de suport d'incidències	4
3.3. Servei de suport adaptatiu (adaptació als canvis de Microsoft).....	5
4. Equip de treball.....	5
5. Acords de nivell de servei i responsabilitats en general	5
6. Normes per a la prestació del servei.	5
6.1. Responsable/s del contracte designats per a l'organització i execució de les prestacions	5
6.2. Protocol de comunicacions i avisos per a l'execució dels serveis	5
6.3. Disponibilitats de Logaritme	6
6.4. Propietats dels treballs	6
6.5. Tecnologia dels treballs.....	6
7. Coordinació d'activitats empresarials	6

1. Introducció i descripció de necessitats

Actualment Logaritme disposa d'un sistema de gestió documental (en endavant SGQ) basat en "SharePoint" dintre de la plataforma Office 365. Aquest SGQ s'ha implementat a mida i emmagatzema documentació com per exemple: polítiques, processos, els procediments normalitzats de treball, les instruccions de treball, etc... Aquesta documentació està elaborada per a complir amb la norma ISO 9001:2015 i amb les Bones Pràctiques de Distribució de Medicaments i defineix la forma en que la empresa elabora i entrega els productes o serveis als seus clients. Aquest sistema es gestionat pel departament de direcció i qualitat i també conté tot el circuit de validacions i signatures de les aprovacions dels documents i requereix d'un suport i manteniment per al compliment de:

- GDP's (Directrices del 2013/C 343/01 EU – Buenas Prácticas de Distribución de Medicamentos – "Good Distribution Practices").
- ISPE: GAMP5 A Risk Based Approach to Compliant GxP Computerized Systems 2nd edition

2. Àmbit i objecte del contracte

2.1. Àmbit

La prestació del servei afecta a la instal·lació de Logaritme ubicada en la seu social de l'entitat, al Polígon Industrial Molí del Racó Molí d'en Guineu, núm. 18-22, 08770 – Sant Sadurní d'Anoia (Barcelona).

2.2. Objecte

El contracte té per objecte el servei de suport **correctiu** de tot el programari que dona suport a la gestió documental de qualitat.

3. Abast del servei.

La prestació d'aquest servei és basa en l'actuació del servei tècnic del CONTRACTISTA en modalitat remota, a través d'una línia de suport per a la resolució d'incidències.

3.1. Servei remot.

Atenció tècnica amb accés remot a la instal·lació davant incidències amb els següents **acords de nivell de servei**:

- Horari d'atenció.
De 9h a 17h de dilluns a divendres (ambdós inclosos)
- Temps de resposta a l'avís.
El temps de resposta màxim aplicable a qualsevol incidència serà de 30 minuts dins de l'horari d'atenció definit.

- Objectiu.
Diagnosi i resolució d'incidències amb actualització de programació en cas d'actuació correctiva.
- Qualificacions de les incidències.
La qualificació de la incidència que es produeixi la estableix Logaritme i poden ser:

- Lleu: Incidència que afecta a processos i/o funcionalitats que no impedeixen la usabilitat de l'aplicació.
Temps de resolució màxim: 72 hores des del registre de la incidència.
- Urgent: Incidència que afecta a processos i/o funcionalitats que impedeixen, parcialment, la usabilitat de l'aplicació, però no de manera greu.
Temps de resolució màxim: 24 hores des del registre de la incidència.
- Crítica: Incidència que afecta a processos i/o funcionalitats que impedeixen, totalment, la usabilitat de l'aplicació.
Temps de resolució màxim: 4 hores des del registre de la incidència.

El contractista està obligat a resoldre la incidència en els temps de resolució màxim establert per contracte i per a cada tipus d'incidència.

3.2. Servei de suport d'incidències

A partir del moment en que Logaritme notifica la incidència i la qualificació de la mateixa al CONTRACTISTA i per tal de poder fer un seguiment de la mateixa, El CONTRACTISTA la enregistrarà en el seu sistema i retornarà per correu electrònic a LOGARITME (suport.informatica@logaritme.net), el número d'incidència/ticket obert en base a la descripció de la incidència facilitada per Logaritme. A partir d'aquest moment començarà a comptar el temps de resolució aplicable a cada tipus d'incidència. Un cop resolta la incidència es facilitarà a Logaritme un informe de resolució de la incidència. El contingut de l'informe a de contenir com a mínim:

- Data/hora d'inici de la incidència.
- Data/hora de resolució de la incidència.
- Descripció de la incidència.
- Solució implementada.
- Treballs realitzats.
- Nom i cognoms dels tècnics que han participat en la resolució de la incidència.

Pel lliurament d'aquest informe s'utilitzarà el mateix canal de comunicació definit per a la notificació de les incidències. Aquesta comunicació és obligatòria davant qualsevol incidència que es produeixi i notifiqui mitjançant el servei de suport.

3.3. Servei de suport adaptatiu (adaptació als canvis de Microsoft)

Elaboració de noves versions de l'aplicació, com a conseqüència de la modificació o actualitzacions efectuades per Microsoft en el Core d'Office365 que afectin a la seva funcionalitat.

4. Equip de treball

L'adjudicatari té que presentar una descripció de l'estructura d'equip de treball proposat pel servei. S'indicarà l'equip de treball proposat, amb la quantitat d'hores de dedicació previstes per a cada perfil professional, l'experiència en la tecnologia, la metodologia i eines, així com la seva participació en projectes de gestió documental i digitalització de processos. L'equip proposat ha de ser el que estarà assignat al projecte i entre els perfils proposats han d'estar com a mínim els següents:

- Service Manager
- Tècnic de suport

5. Acords de nivell de servei i responsabilitats en general

El contractista executarà la prestació del servei amb subjecció al que estableixin els plecs i el contracte, essent responsable de la qualitat tècnica dels treballs que dugui a terme i de les prestacions i serveis realitzats, i també de les conseqüències que se'n derivin per a Logaritme o a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes.

Les ofertes presentades han de contenir els acords de nivell definits (SLA) pel contractista.

6. Normes per a la prestació del servei.

L'execució material d'aquesta contractació comporta l'organització i coordinació de les parts que intervenen, l'accés remot als sistemes i serveis. Amb aquesta finalitat, i per tal de garantir la correcta execució del contracte i la comunicació entre les parts, s'estableixen amb caràcter indicatiu les normes següents.

6.1. Responsable/s del contracte designats per a l'organització i execució de les prestacions

Logaritme en designa a un tècnic de l'àrea de TI com a responsable del contracte per a la supervisió de l'execució dels serveis i la seva recepció, l'adopció de decisions i instruccions dins l'àmbit d'execució material, la coordinació d'agendes d'execució dels treballs, ... etc, amb la finalitat d'assegurar la correcta prestació dels serveis compresos en l'objecte del contracte.

6.2. Protocol de comunicacions i avisos per a l'execució dels serveis

El CONTRACTISTA assignarà per a la prestació del servei el personal propi necessari i, com a responsable dels treballs, a un tècnic amb capacitat i coneixements en la solució instal·lada. També s'assignarà un responsable superior amb capacitat executiva.

El CONTRACTISTA facilitarà a Logaritme el protocol de comunicacions i avisos de sol·licitud del servei per assistències en modalitat remota, restant obligat a l'actualització de les dades i informacions en les que es suporti aquest protocol.

El protocol de comunicació ha de ser per correu electrònic o telèfon, i s'ha d'obtenir un número d'incidència/ticket màxim en 30 minuts, tal i com s'especifica als acords de nivell de servei.

Un cop resolta la incidència s'informarà a Logaritme de la resolució de la incidència remetent un informe tal i com es detalla en el punt 3.2.

6.3. Disponibilitats de Logaritme

Logaritme habilitarà accés remot al CONTRACTISTA perquè aquest pugui realitzar les tasques de manteniment en modalitat remota per mitjà del departament de TI.

Previ a l'inici del contracte, Logaritme facilitarà el protocol d'accés als sistemes i serveis informàtics aplicable al CONTRACTISTA, amb les persones de contacte, protocols de comunicacions i els canals d'accés remot a la xarxa, sistemes i serveis informàtics de Logaritme.

El contractista està obligat a informar a Logaritme en cas de baixa de tècnics designats a aquest projecte per a poder donar de baixa o modificar els accessos habilitats i disponibles per a executar el servei.

6.4. Propietats dels treballs

Tots els treballs desenvolupats per l'empresa adjudicatària durant la vigència del contracte seran propietat exclusiva de Logaritme, sense que l'empresa adjudicatària pugui conservar-los en les seves instal·lacions o suports, ni obtenir còpies d'aquests, ni facilitar-los a tercers.

6.5. Tecnologia dels treballs

Donat que la solució s'està d'executant sobre Sharepoint Online (Office365), es requereix que els treballs (que poden constar de diferents webparts o extensions) estiguin desenvolupats amb la tecnologia SharePoint Framework.

7. Coordinació d'activitats empresarials

Per tal de procurar les condicions que garanteixin les finalitats i objectius establerts per l'article 3 del Reial decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, es fa necessària la coordinació d'activitats

empresarials (en endavant CAE), per a la prevenció de riscos i la seguretat de les persones treballadores de Logaritme Serveis Logístics, AIE (en endavant Logaritme), i també de les persones treballadores de les empreses amb les que es contracti.

El RD 171/2004, estableix que el deure de cooperació és aplicable, a totes les empreses i treballadors autònoms concurrents en el centre de treball de Logaritme, existeixin o no relacions jurídiques entre ells.

Els supòsits en què es faria necessària la coordinació d'activitats empresarials i, per tant, els supòsits a què seria d'aplicació el procediment normalitzat de treball (PNT-R-04-03, de Coordinació d'Activitats Empresarials) són:

- Quan en un mateix centre o lloc de treball realitzin activitats persones treballadores de dues o més empreses, amb independència de la relació jurídica existent entre totes dues, sempre que una sigui, a més, titular del centre o lloc de treball on es desenvolupen les activitats.
- Quan en un mateix centre o lloc de treball desenvolupin activitats persones treballadores de dues o més empreses, qualsevol que sigui l'activitat de cadascuna i encara que no hi hagi entre les mateixes cap altra relació que la derivada de compartir un mateix centre o lloc de treball.
- Quan una empresa contracti amb d'altres la realització d'obres i/o serveis que no es corresponguin amb l'activitat de la primera i les activitats de l'una i les de les altres es desenvolupin en un mateix centre o lloc de treball.
- Quan les persones treballadores de l'empresa contractista operin amb maquinària, equips, productes, matèries primeres o estris proporcionats per l'empresa principal, malgrat que la seva activitat no es desenvolupi als centres de treball de l'empresa principal.

Resten expressament excloses de l'àmbit d'aplicació d'aquest procediment els supòsits següents:

- Les visites que es facin a les instal·lacions per proveïdors, consultors, visitants, auditors, inspectors i semblants.
- Els accessos de transportistes i vehicles per compte dels proveïdors de soci i client de l'agrupació d'interès econòmic, per a operacions de lliurament i descàrrega dels diferents articles i/o productes adquirits per aquells.