CONSORCI HOSPITALARI DE VIC

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del subministrament i implantació d'una plataforma per a la Gestió de la Formació pel Consorci Hospitalari de Vic (CHV)

Expedient CHV 25/23 NH

CONSORCI HOSPITALARI DE VIC

1. Descripció de l'ens contractant. Introducció. 2
2. Objecte del contracte 2
2.1. Condicions d'execució 3
2.2. Condicions de facturació del contracte 3
Facturació costos d'implantació 3
Facturació durant el període de manteniment 4
3. Especificacions i requisits de la Plataforma de Formació 4
3.1. Situació actual 4
3.2. Requisits entorn tecnològic 5
3.2.1. Disponibilitat 6
3.2.2. Capacitat 6
3.2.3. Seguretat 6
3.2.4. Interoperabilitat 6
3.2.5. Integració 6
3.2.6. Ubicació física 7
3.3. Requisits entorn funcional 7
3.3.1. Perfils d'usuaris de la plataforma 7
3.3.2. Requeriments funcionals 7
3.3.3. Formació dirigida a gestors de la plataforma 12
4. Instal·lació i manteniment del sistema 12
4.1. Instal·lació 12
4.2. Administració i manteniment dels sistemes 13
4.3. Suport a l'aplicació 13
4.4. Actualització del programari 14
4.5. Suport i manteniment 14
4.6. Suport i garantia de la disponibilitat dels servidors i serveis 15
4.7. Equip d'implementació i suport. 15
5. Termini d'implementació 15
6. Finalització del contracte 15
6.1. Devolució de la informació 15
6.2. Esborrat de la informació 15
7. Requisits de l'adjudicatari 16
8. Documentació tècnica (sobre B) 16

1. Descripció de l'ens contractant. Introducció.

El Consorci Hospitalari de Vic (CHV) és una institució pública que ofereix serveis assistencials, tant a nivell públic com privat, a nivell sanitari, sociosanitari, de dependència, residencial i de salut mental als habitants de la comarca d'Osona (unes 155.000 persones).

Jurídicament, el CHV està integrat per la Generalitat de Catalunya i la Fundació Hospital de la Santa Creu de Vic, i s'organitza com un consorci administratiu de caràcter públic i institucional, sense ànim de lucre, creat segons el Decret 302/1986 de 9 de setembre de 1986.

A partir d'un sistema de gestió únic corporatiu, el CHV amb més de 2.000 professionals, gestiona diversos centres amb perfils diferenciats, ubicats en sengles edificis de varies poblacions d'Osona.

El subministrament objecte d'aquesta contractació es prestarà a Consorci Hospitalari de Vic (en endavant CHV), entenent que aquest precisa d'una **gestió multiempresa** de la formació de: Consorci Hospitalari de Vic, Serveis Auxiliars a la Sanitat AIE, Fundació Hospital de la Santa Creu de Vic, Fundació Hospital Sant Jaume de Manlleu, Fundació Hospital de Campdevànol i Fundació Assistencial d'Osona

Aquest contracte i el sistema han de permetre la incorporació de noves entitats degut al creixement del CHV .

2. Objecte del contracte

Amb l'objectiu de millorar la gestió de la formació dels treballadors, així com ser més eficients i innovadors, es requereix la implantació d'una eina informàtica de gestió que faciliti l'activitat de formació per totes les entitats, totes les direccions i comandaments, per l'àrea Talent i Cultura Organitzativa i pels professionals. Es tracta de modernitzar la planificació, execució i avaluació de la formació a través d'una eina que centralitzi la informació, aporti traçabilitat a la formació i al desenvolupament dels professionals i faciliti la gestió i l'accés a la informació.

S'implantarà una eina de mercat que sigui personalitzable segons les especificacions tècniques requerides.

Abast del contracte: Serveis d'implantació i manteniment

- Disposar d'una eina informàtica que permeti la planificació i execució de tot el procés de formació: recollida de necessitats de formació, autorització i gestió de les accions de formació i avaluació de la formació.
- Comptar amb una eina que permeti unificar i centralitzar tota la informació de formació.
- Integrar l'eina de formació amb les altres eines de gestió existents a CHV ; Integro (Plataforma de gestió de RRHH) i Moodle (Plataforma e-learning). Permetre que els sistemes d'informació es comuniquin bidireccionalment per tal de retroalimentar la informació i que aquesta sigui real i accessible.
- Optimitzar la gestió de la bonificació de la formació per a totes les entitats i els diferents comptes de cotització existents.
- Suport i manteniment de la plataforma un cop finalitzats els serveis d'implantació i en producció en l'entorn de producció.

2.1. Condicions d'execució

Condicions d'execució dels treballs:

Fases d'execució:

Es preveuen els següents terminis màxims (d'obligat compliment) dins del contracte:

- Implantació (any 2024)
- Execució (incloent validació) (durada 2025-2028)
- Servei de manteniment (en cas de pròrroga part proporcional de l'anualitat 2029)

El subministrament 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.

Totes les prestacions del contracte hauran d'efectuar conforme la legislació vigent aplicable en cada moment.

2.2. Condicions de facturació del contracte

Facturació costos d'implantació

Es facturarà un 20% a l'inici del contracte, post reunió Kick-off.
Es facturarà el 20% un cop entregat l'entorn de pre-producció i validades totes les funcionalitats.

Es facturarà el 60% un cop entregat l'entorn de producció validades totes les funcionalitats.
Aquesta validació dels dos entorns requereix un document de signatura de CHV, Direcció de Persones i signatura del contractista.

Facturació durant el període de manteniment

Quota de facturació, facturat en períodes d'anys naturals, l'import corresponent de 1 de gener a 31 de desembre.
S'iniciarà el pagament del manteniment de la llicència anual a partir de la signatura de la carta d'acceptació de la plataforma a l'entorn de pre-producció.
Es requerirà d'una validació del client i proveïdor , conforme el sistema està estable i en fase de pre-producció i en la fase de producció.

3. Especificacions i requisits de la Plataforma de Formació

3.1. Situació actual

Actualment s'elabora un pla de formació anual per a tots els professionals i la gestió de la formació es realitza a través de diferents documents i fulls de càlcul per a totes les entitats:

- A un full de càlcul es recull la informació de les necessitats de formació i s'elabora el Pla de formació juntament amb el pressupost, amb el que es fa el seguiment d'inversió en formació.
- Les sol·licituds individuals de formació es realitzen i autoritzen en paper amb un formulari que signa el comandament i gestiona l'àrea Talent i Cultura Organitzativa.
- Es registra tota la activitat de formació de CHV a Integrho.
- La rendició de comptes i memòria d'activitat de formació s'elabora a partir de diversos fulls de càlcul.

El volum de gestió de formació al Pla de formació 2021-2022 per CHV i SAS va ser de:

	2021	2022
Cursos, Congressos i Jornades	249 accions	201 accions
Participants	3112	3337

D'altra banda, es gestiona la bonificació de tota la formació que és susceptible de presentar-se a la FUNDAE. El compliment dels requeriments d'informació que exigeix la

FUNDAE es gestiona a través de fulls de càlcul que s'elaboren i registren des de l'àrea de Talent i Cultura Organitzativa i conjuntament amb FORES.

Actualment, la traçabilitat de la formació que realitza cada professional també es controla a través de fulls de càlcul , programes propis (Gestió DP) i l'aplicatiu de RRHH (Integrho) ; però el professional no té accés a aquesta informació. Així no es disposa de tot l'històric individualitzat que el propi professional tingui a la seva disposició (està parcel·lat) . De la mateixa manera, la creació i entrega de documentació de les accions formatives i els diplomes dels cursos l'elabora manualment l'equip de la FORES i l'entrega presencialment a les sessions el departament de Talent.

3.2. Requisits entorn tecnològic

Model de solució del sistema tècnic, requeriments.

- Model Software as a Service (SaaS), que permet als usuaris connectar-se a l'aplicació a través de web internet.
- Accés universal Web (https), amb disseny Multidispositiu, App, Responsive i Accessible i es realitzaran validacions anuals basades en el compliment de normativa WAI, e ISO 9241-210:2010.
- El sistema oferirà opció de descàrrega de SCORM per a accés offline a continguts.
- Disposar d'un elevat disseny gràfic unificat, visual, àgil i intuïtiu, que facilita la usabilitat dels diferents rols d'usuari que accedeixen.
- L'aplicació ha de comptar amb una API o capa ESB (Enterprise Service BUS) per a la comunicació amb altres sistemes, permetrà la integració completa de diferents sistemes complementaris (App, Moodle, Portals, etc…) sense necessitat de desenvolupament o codificació costosa; que aportarà estalvi en temps de desenvolupament, implantació i proves, oferint per tant un sistema molt estable, i robust que ja ve validat i referenciat.

Al servei s'accedirà i s'interactuarà per obtenir les funcionalitats previstes mitjançant un navegador web.

La plataforma ha de permetre la identificació dels usuaris en línia, utilitzant els serveis específics facilitats pel client.

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.

3.2.1. Disponibilitat

L'aplicació es mantindrà en la infraestructura IT del contractista, que haurà de disposar d'una connexió amb Internet suficient que garanteixi la utilització del mateix per almenys 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%

3.2.2. 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.

3.2.3. 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). S'encarregarà de mantenir còpies de seguretat i restauració, i garantir la protecció davant d'atacs informàtics.

3.2.4. 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 (activitats de formació, actuacions i personal intern i extern)

3.2.5. Integració

L'ESB serà la solució per a la integració completa de serveis: Necessitem un component integració de sistemes, càrrega de dades, i control i gestió de les interaccions de dades, basat en un ESB, que disposi com a sistema de comunicacions (l'API) un bus de serveis ràpid, lleuger i flexible, que habiliti la connexió i reutilització d'actius que es generin del sistema integral de gestió de formació, com a serveis web, integració amb microsites de captació, LMS-Moodle, serveis d'informació i notícies, agenda, i en general, micro serveis, protocols i connectors (SMTP, HTTP, SOAP, LDAP, CSV, HTTP/S, REST, i FTP).

3.2.6. Ubicació física

Tot l'equipament necessari per a la prestació del subministrament (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.

3.3. Requisits entorn funcional

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

a) Entorn privat per a la gestió interna per al personal propi.

b) Entorn públic, amb la informació accessible per a persones externes.

Ambdós entorns amb la possibilitat d'adaptar l'estil visual corporatiu de CHV.

3.3.1. Perfils d'usuaris de la plataforma

L'aplicació ha de considerar el seu ús per diferents perfils d'usuaris i diferents empreses, 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 de gestors/res per registrar, modificar i gestionar les accions formatives i permisos individuals de formació; gestionar la bonificació a la FUNDAE; gestionar els calendaris i logística associada als diferents processos. També podran registrar i modificar dades personals d'alumnes/as, docents i empreses, i gestionar l'agenda. 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.

Professionals: amb accés a la comunicació amb els tècnics de formació. Accés al calendari i preinscripció a accions programades formatives o informatives i esdeveniments planificats. Accés al seu històric de formació detallat (cursos, hores, calendari, diplomes). Amb permís per modificar les seves dades personals.

3.3.2. Requeriments funcionals

- ✓ Comptar amb una eina que permeti unificar i centralitzar tota la informació de formació i ens permeti virar cap a la formació online (a través de l'ús de l'aula virtual)

- ✓ Integrar l'eina de formació amb les altres eines de gestió de RRHH (Integrho) i el LMS (plataforma e-learning). Permetre que els sistemes d'informació es comuniquin bidireccionalment per tal de retroalimentar la informació i que aquesta sigui real i accessible (també des del Portal de l'alumne)
- ✓ Optimitzar la gestió de la bonificació de la formació per generar arxius XML i poder fer càrregues massives a FUNDAE, alhora que permeti utilitzar la signatura digital en tots els processos de bonificació.

Funcionalitat global:

A continuació s'exposa la descripció de requeriments funcionals als que ha de donar resposta la solució informàtica que s'implementi.

Ha de tractar-se d'un programari ja desenvolupat, a punt per a la seva personalització.

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, full de càlcul, etc.)

Ha de tenir un control de l'agenda de cites i esdeveniments, la gestió de la disponibilitat d'atenció al públic, dies de vacances, festius, etc.

Ha de preveure la comunicació, difusió d'informació, observatori i anàlisi estadística d'informació, convocatòries, programes de formació bonificats o no i gestió de les subvencions.

1. **Portal professional:** Disposar d'un espai per a realitzar les sol·licituds de formació individuals externes i les convocatòries de formacions obertes del pla de formació intern de CHV i preveure una jerarquia d'autoritzacions prèvies a la gestió de l'acció.
   - El professional (amb autorització del comandament) podrà realitzar una petició de formació individual externa (curs, jornada, congrés, estades) i el seu comandament autoritzar-la i posteriorment rebre la informació Talent i Cultura Organitzativa.

- La sol·licitud inclourà la següent informació: dades del professional (nom complet), dades identificatives del lloc de treball, dades de l'acció formativa (denominació, dates, horari, centre de formació, lloc d'impartició, el tipus d'acció formativa (interna/externa, individual/grupal, curs/jornada/congrés/estada), sol·licitud de finançament i dades de pagament, hores a compensar o dins d'horari, requeriment de suplència.
- Visualització del currículum formatiu del professional amb tot el detall d'accions realitzades, per anys, hores i diplomes (descarregables).
- El professional podrà registrar al seu currículum formatiu formacions externes (realitzades fora de CHV) i adjuntar el certificat corresponent per a la seva validació.
- Accés per URL externa al portal del professional.

2. Pla de formació:
   - Generar un Pla de formació anual
   - Càrrega de pressupost de formació
   - Execució i control del pla de formació i de la inversió en formació.
   - Gestió econòmica de formació: gestió del pressupost, control de la inversió en formació, gestió automàtica de la bonificació, controls i alertes.
   - Catàleg de formació: editable i gestionable.
   - Itineraris formatius per perfils, continguts, destinataris,..
   - Control de calendari i professionals que requereixen re-certificacions de formació cícliques i formació obligatòria amb sistema d'avisos de periodicitat.
   - Calendari d'accions grupals: visió global de la planificació d'accions.
   - Sol·licituds i gestió del PIF (permís individual de Formació), segons les dues convocatòries anuals i els requisits aplicats a CHV.
3. Gestió de les accions de formació.
   - Publicació al portal del professional de la oferta formativa i registre de formació no publicada.
   - Gestió d'inscripcions i autoritzacions: control de permisos per validar pre-inscripcions per part de comandaments i RRHH, gestió d'inscripcions individuals i massives, control de l'estat de les inscripcions.
   - Rebre per correu electrònic i/o SMS la confirmació o desestimació de la inscripció. Recordatoris d'inscripcions i convocatòries de cursos que se li assignin al professional per part del comandament o directament des de RRHH.

- Control d'assistència. Registre desglossat per hores i dies que permeti el bolcat al seu calendari laboral (Integrho).
- Gestor documental: Permetre generació de documents per control d'assistència, rebut de material didàctic i rebut de diploma, informe de formació per a la RLT (FUNDAE). L'editor de documents facilitarà la creació de plantilles (Documents, pàgines, emails, alertes, etc…) de contingut i notificacions. Els usuaris de generació de contingut i recursos, com els gestors podran editar text i imatges dins d'aquesta interfície, cosa que els permet veure exactament com apareixerà el contingut al document o mail, reflectint en temps real els canvis produïts o després de la seva aprovació segons el flux de treball i revisions establert.
- Disposar al portal del diploma del curs. Disposar de diferents plantilles de diplomes editables. Tant per certificar a professionals com per a docents. Descarregables pels professionals. El diploma es generarà automàtica i/o manualment. Serà editable amb integració de signatura i segell de l'empresa.
- Càrrega de dades de proveïdors i docents interns per assignar-los a l'acció de formació.
- Generació de qüestionaris, per enviar enquestes de satisfacció. Plantilles editables.
- Camps Personalitzats: L'aplicació permetrà personalitzar i editar atributs d'usuari sense modificar la base de dades per a pàgines, contingut web, entrades de bloc, documents, imatges i més, cosa que aporta flexibilitat i versatilitat per a l'especialització d'alguns processos i formularis, que vulguem presentar l'empleat.
- Ha de permetre configurar diferents workflows per carpeta i tipus de document i permet als usuaris subscriure's a les actualitzacions de carpetes. També ha de permetre restringir estructures de contingut web específiques a carpetes individuals, a més de permetre la possibilitat de vincular el gestor documental amb el de l'Entitat.

4. Disposar d'una APP o multidispositiu per gestionar la formació a la que pugui accedir el professional des del seu mòbil.

   El sistema oferirà tot el front en contingut responsiu i multidispositiu, aportant un portal per a gestió d'agenda, descàrrega de diplomes, accés directe al Moodle i fins i tot descàrrega de SCORMs per a accés offline a continguts.
5. Gestió de la formació bonificada a FUNDAE:

- Generar documents de la FUNDAE: control de signatures, qüestionaris de satisfacció.
- Generar XML d'acord als requeriments de càrrega a la plataforma de FUNDAE la informació requerida: alta i finalització d'accions de formació, grups i tancament de grups amb els participants que assoleixen un 75% d'assistència, així com els costos. L'estructura del XML estarà sempre actualitzada considerant els possibles canvis que apliqui FUNDAE.
- Extreure informes de l'activitat de gestió de la bonificació de formació per a totes les entitats vinculades a CHV.
- Control dels terminis de venciment.

6. Memòria de formació:
   - Informes de control del pla de formació per anys , visualització de la informació per professional, per centre de treball i per serveis i per diferents empreses (si s'escau).
   - Informes de participació filtrant per cursos (opció de extreure resultats transversals per a totes les entitats)
   - Informes de control per professionals de la formació obligatòria per identificar qui ha fet una formació, quan s'ha de reciclar, etc. Possibilitat de fer-ho desglossat per accions formatives (control de formació obligatòria com la Reanimació Cardiopulmonar, Prevenció de Riscos Laborals, Codis d'activació (ICTUS, IAM, Sepsis, Seguretat del pacient, etc) i per diferents entitats.
7. Integració amb el LMS Moodle. Bolcat de la informació bidireccional. Cursos disponibles, registre de l'execució per part dels professionals i registre al seu històric de formació.
8. Integració amb Integrho: càrrega de dades d'administració de personal (dades de treballadors en temps real).
9. Integració amb LDAP– CHV per la autentificació dels usuaris.
10. Gestió d'aula virtual: El sistema de gestió de formació haurà d'estar integrat amb el sistema de videoconferència perquè tingui CHV (Zoom o Microsoft Teams,) i si es canvia, haurà d'integrar-lo amb el nou sistema.

    L'aplicació de gestió de la formació gràcies a la seva integració amb el sistema de videoconferència permetrà automatismes per crear sessions virtuals, control d'assistència i processos de dinamització automàtics.

Organitzarà i assignarà automàticament les sessions al sistema d'aula virtual, segons disponibilitat i controlarà el màxim d'alumnes, aules disponibles, etc.

Registrarà la traçabilitat d'hores d'entrada i eixida a la sessió virtual, i recollida per a seguiments de temps de connexió del participant per sessió i en la totalitat del curs.

11. Sistema d'informació estadística i de qualitat. L'aplicació haurà de contemplar la possibilitat de dissenyar estadístiques a la carta i informes, llistats o resum dels processos de formació, establint diferents criteris segons la informació requerida pel compliment de la normativa vigent. També s'ha d'incloure la funcionalitat de dissenyar o registrar indicadors de qualitat i el seu tractament estadístic.

    - Informes de dades amb plantilles estàndards i editables: control gestió de la formació, accions de formació, hores, participants, gestió econòmica
    - Extracció d'informes en format de full de càlcul
    - Informes de control del pla de formació per anys, visualització de la informació per professional, per centre de treball i per serveis.
    - Informes de participació filtrant per cursos.
    - Informes de control per professionals de la formació obligatòria per identificar qui ha fet una formació, quan s'ha de reciclar, etc. Possibilitat de fer-ho desglossat per accions formatives (control de formació obligatòria).

3.3.3. Formació dirigida a gestors de la plataforma

- Documents d'ús actualitzats en cada secció (HTML i PDF) i mantenir-los actualitzats amb els evolutius i disponibles durant l'execució del contracte.
- Realització de sessions presencials (mínim 4 hores presencials)i online (mínim 2 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).

4. Instal·lació i manteniment del sistema

4.1. 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.

4.2. Administració i manteniment dels 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 si s'escau, la pròrroga.

4.3. 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 requisits:

- Assistència telefònica per als usuaris del sistema per resolució en horari d'oficina (8h a 17h de dilluns a divendres seguint el calendari laboral de la CCAA de Catalunya)
- Assistència telefònica d'urgència 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, de dilluns a divendres.
- Assistència via e-mail 24x7 i via formulari de consulta intern de l'aplicació, a través d'una plataforma de tiqueting, per obertura de tiquets que no es consideri d'urgència. (consulta, correcció d'errors, evolutius, etc...). L'eina de tiqueting permetrà classificar la petició:
    - Tipus de tiquet: Incidència (correctiu), nou evolutiu.
    - Prioritat:
        - Alta.....24h
        - Mitja..... 48h
        - Baixa..... 5 dies
    - Temps de resposta segons prioritat.
    - Sistema de comunicació amb els usuaris CHV que obrin els tiquets per fer un seguiment en tot moment i possibles consultes que tinguin ambdues parts. Exemple xat de comunicació.

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 correu electrònic 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.

Per la gestió de les consultes per els usuaris claus, es disposarà d'un número de telèfon de suport sense numeració de tarificació 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.

4.4. Actualització 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 tot el que sigui possible sense necessitat de parades de servei. Si es requereix aturada, s'acordarà ambdues parts l'horari més adequat de tal manera que l'usuari final no vegi interromput el servei el menys temps possible. El programari haurà d'evolucionar en un procés de millora contínua en base als suggeriments rebudes, i a les necessitats que sorgeixin diàriament.

4.5. Suport i manteniment

Backup diari: Especificar polítiques de backup i recuperació, així com la periodicitat en què se li proporcionarà a CHV, 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 de CHV
- 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.

4.6. Suport i garantia de la disponibilitat dels servidors i serveis

La Plataforma de Formació ha de garantir la disponibilitat dels seus servidors i serveis superior a un 98% mensual. Tan pel què fa al funcionament dels elements, de maquinari com de programari (Servidors DNS, Aplicacions, Bases de dades, Còpies de seguretat, etc.), que componen el Servei. Els manteniments programats no s'inclouen als càlculs de disponibilitat; d'aquesta manera si l'adjudicatari no aconseguís assolir l'objectiu anterior, el Client podria reclamar una compensació segons el que estableix la taula del punt 2.4.

4.7. Equip d'implementació i suport.

L'equip tècnic que realitzi la implementació i el suport del servei haurà de tenir una experiència mínima de 2 anys en desplegament i manteniment del mòdul de formació que oferta l'empresa.

L'empresa establirà un interlocutor referent del mòdul de formació per la relació amb CHV.

5. Termini d'implementació

La implementació del servei es realitzarà en un període màxim de 6 mesos des de la formalització del contracte.

6. Finalització del contracte

6.1. Devolució de la informació

A la finalització del contracte i la seva possible pròrroga, l'empresa deixarà de prestar el servei de plataforma de gestió de formació, i ha de posar a disposició de CHV tota la informació que s'hagi generat durant la vida del contracte, la qual és propietat de CHV. 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.

6.2. Esborrat de la informació

Així mateix, a sol·licitud de CHV, l'adjudicatari haurà d'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 si s'escau, la pròrroga, havent de comunicar-se fefaentment a CHV.

L'incompliment 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.

7. Requisits de l'adjudicatari

- Disposar alguna d'aquestes Certificacions: Zoom o Teams.

8. Documentació tècnica (sobre B)

L'empresa licitadora haurà de lliurar en el Sobre B la següent documentació:

1. Metodologia de treball en el desplegament / implementació del projecte

- Especificació de les fases de la implementació del projecte (sense especificar el termini, ja que aquest aspecte es valora en el sobre C)
- Especificació dels canals de comunicació
- Metodologies per a la gestió del canvi i accions formatives per la implantació del projecte.
- Manual de desplegament / usuari / integració i d'arquitectura.

2. Metodologia i flux de suport post implantació

- Eina de tiqueting
- Flux de resposta (SLA)
- Flux de seguiment del ticketing
- Document de seguiment post-implantació

3. Proposta tècnica:
   a. Memòria descriptiva amb el detall de tots els ítems tècnics i funcionals indicats per ser adjudicatari. Tots els requeriments indicats al punt 3 hauran d'estar desenvolupats i disponibles en el moment d'implementació i posada en marxa del sistema de gestió de la formació.
      a. Documentació: Manual de desplegament / usuari/ integració i d'arquitectura.
      b. Especificació de les fases de la implantació del projecte amb metodologies àgil
      c. Especificació del canals de comunicació amb metodologies àgils durant tot el procés de implantació.
   b. Memòria de prestació del servei: gestió d'incidències, gestió i planificació de seguiment del servei, formació dirigida gestió comercial.
   c. Proposta tècnica d'accés a les dades amb el sistema BI de CHV, per generar reporting estratègic.
   d. Memòria del sistema de facturació.

4. Organització de l'empresa:
   a. Organigrama de persones assignades a la gestió del contracte:
      i. Gestió ordinària i tramitació bàsica.
      ii. Gestió comercial específica i de facturació.
      iii. Responsable executiu del contracte.

5. Altres documents: serà obligatòria la presentació dels documents indicats tot seguit:
    - Certificació ENS de nivell mig, si se'n disposa.
    - Compromís de compliment de les condicions i especificacions tècniques delpresent plec.

La no presentació dels documents indicats pot ser motiu d'exclusió de l'operadora licitant.