



Plec de Prescripcions Tècniques

Implantació i subscripció a una eina de gestió de voluntariat, i serveis de manteniment per a l'Hospital Clínic de Barcelona

Exp. 2024-6

1. Introducció i Objecte del contracte

L'Àrea Responsabilitat Social Corporativa (RSC) de Hospital Clínic Barcelona cerca una transformació digital per millorar en la gestió del voluntariat dins de l'organització, millorant els processos de selecció, acollida, registre del perfil de la persona voluntària, desenvolupament i seguiment de les activitats, formació, reconeixement i procés de desvinculació per millorar l'atenció dels pacients, així com per disposar d'eines que permetin avaluar resultats.

Aquesta eina ha de facilitar als responsables d'Àrea Responsabilitat Social Corporativa que els voluntaris i les voluntàries se'n sentin part i siguin conscients del valor que aporten a l'organització, facilitant la comunicació de forma bidireccional.

El cicle de gestió del voluntariat ha d'incorporar una visió global sobre la gestió de les persones voluntàries en totes les fases del cicle del voluntariat, identificant els elements necessaris per reflectir cadascuna de les etapes en que es troba el voluntari dins de l'entitat.

L'Àrea de Responsabilitat Social Corporativa de l'Hospital Clínic de Barcelona fa una gestió específica de la gestió de les persones i materials i avui en dia les aplicacions informàtiques corporatives existents i posades a disposició de la unitat no resulten suficients per realitzar una adequada gestió informatitzada i integrada.

Es requereix per tant, incorporar un sistema informàtic departamental específic i el subministrament de llicències i el servei de manteniment que permeti garantir i suportar tant el procés de voluntariat com la recollida i anàlisi d'informació mitjançant KPI i elaboració d'informes d'activitat, nombre i l'estat dels voluntaris actius/cartera, etc.

Aquest sistema ha de ser flexible en la configuració per adaptar-se a les necessitats de l'Àrea. Tanmateix, s'ha d'oferir un Portal del voluntariat per a facilitar la comunicació bidireccional entre el voluntari i l'Àrea de RSC. També s'haurà de dissenyar i implementar un pla de formació a usuaris finals i a tècnics de la Direcció de Sistemes d'Informació que donaran suport funcional i tècnic de primer nivell als usuaris.

La gestió del voluntariat implica treballar amb procediments establerts que han de permetre seguir unes pautes i criteris homogenis, útils en totes les fases de les activitats amb voluntariat a l'entorn de l'entitat.

La modalitat del contracte objecte d'aquest plec serà "claus en ma". L'adjudicatària serà responsable de la definició del pla de projecte, l'execució i coordinació de tota l'activitat requerida fins a la implantació i posada en producció del servei en els termes que es detallen en aquest plec.

L'abast del contracte es compona en:

- Implantació de la plataforma tecnològica i comunicacions.
- Implantació, configuració i parametrització de l'aplicació.
- Subministrament de llicències amb modalitat subscripció, amb el suport i formació corresponent.
- Manteniment preventiu i correctiu de la plataforma i producte.

2. Parametrització, implantació i configuració de l'aplicació.

2.1. Implantació Gestió del projecte

Com s'ha especificat el projecte es farà en modalitat "claus en ma" i serà l'adjudicatària qui liderarà el kickoff del projecte i la definició i execució del pla associat, amb la cronologia, fites i lliurables.

A nivell funcional es plantegen 3 grans objectius:

- Gestió del voluntariat: Digitalitzar l'àrea de persones voluntàries, estandarditzant i agilitzant la introducció de la informació per obtenir una visió única 360º de l'equip humà.
- Gestió de processos: Implementar el sistema per a la gestió de formacions, cursos realitzats, experiència i si tenen formacions específiques per a cadascun dels voluntaris així com gestió d'assistència i d'activitats a través del Portal del voluntari.
- Gestió d' informes: Activitat del voluntariat, nombre i estat dels voluntaris per poder obtenir els KPI necessaris per a l' informe de balanç social.

Metodologia d'execució:

- Implementació del Exact Synergy Enterprise.
- Presa de requeriments i documentació de l'abast funcional a implementar.
- Descripció dels diferents processos a posar en marxa.
- Metodologia aplicar és SCRUM: Planificació de "sprints" de 2 setmanes i lliurables parcials.

Entorns

- Entorn de proves per ser utilitzat pels equips de projecte per validar la solució i per formació dels usuaris clau.
- Entorn de producció per ser utilitzat pels usuaris durant la utilització normal de la solució.

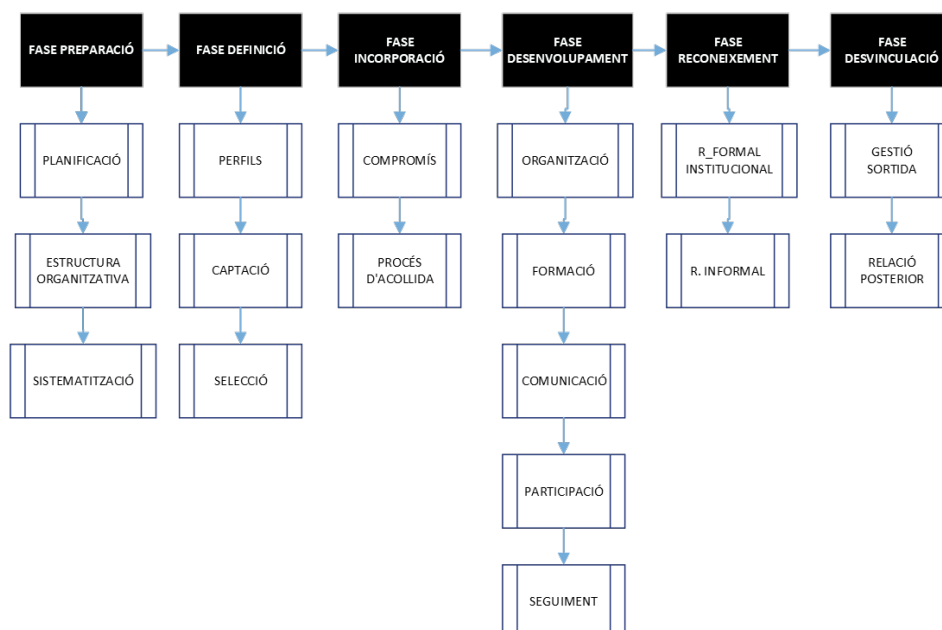
2.2. Requeriments funcionals

El sistema ha de donar resposta a les necessitats relacionades als dos grans circuits/àmbits del voluntari en el Hospital Clínic Barcelona, des de la seva acollida de voluntari en l'Àrea RSC fins la baixa de la seva activitat i participació:

- **Procés de necessitats de persones voluntàries d'acord a les necessitats dels serveis/instituts i de la comunitat.**
 - Bústia interna pels voluntaris/es (propostes de millora/suggeriments)
- **Procés de selecció de les persones candidates**
 - Entrevista
 - Selecció per competències
 - Apta o no apta
 - Requeriments
 - Fitxa per cada persona voluntària
- **Procés d'acollida/incorporació del voluntari:**
 - El acompanyament en el procés d'incorporació.
 - La valoració del compromís del voluntari, drets i deures i protecció de dades.
 - Formació general per poder fer de voluntariat
 - El pas pels diferents serveis en la incorporació del voluntariat.
 - L'evolució del voluntariat en el procés d'incorporació.
- **Procés Seguiment Voluntariat**
 - Valoració de la incorporació
 - Necessitats específiques de formació en cada servei
 - Mapa de voluntaris per serveis/torns i dies a les diferents seus
 - Baixes i altes mensuals
 - Incidències (baixes temporals, malaltia, canvi d'escenari vida laboral o personal o altres)
 - Seguiment evolutiu de necessitats, individual o per grups específics amb persones voluntàries
 - Enquesta de satisfacció anual
 - Enquestes específiques als pacients que han rebut servei de voluntariat

- Enquestes al servei/institut de satisfacció (gestió RSC i voluntariat)
- **Procés de desenvolupament**
 - La tasca dels grups amb els coordinadors voluntariat i Àrea RSC.
 - La formació sobre la realitat social més enllà de la tasca voluntària.
 - Espais de formació continuada.
 - Eines de comunicació interna: creació i ús del portal del voluntariat.
 - Trajectòria de la persona voluntària dins de l'organització. (Fitxa)
 - Desenvolupament de potencial del voluntari.
- **Procés de reconeixement**
 - El reconeixement públic d'activitat realitzada i altres específics d'agraïments
- **Procés de desvinculació:**
 - Adequar d'acord els tipus de baixa
 - Entrevista de sortida
 - Baixa Assegurança
 - Retorn Targeta identificativa, etc
 - Certificat de voluntariat (dies que ha estat de voluntari)
 - Agraïment
- **Estadístiques**
 - Generació d'informes de tota l'activitat.
 - Generació d'informes de formacions (obligatòries i específiques) realitzades al voluntariat
 - Generació d'informes de l'estat del voluntari per serveis i torns
 - Obtenció del cens de voluntaris.
 - Número de persones voluntàries i hores dedicades
 - Hores de formació
 - Resultats de les enquestes esmentades en el punt del Procés de Seguiment
- **Missatgeria interna**
 - Missatgeria interna de l'Àrea, per a comunicació de tots els professionals sense necessitat de mantenir servidors de correu.

PROCÉS FUNCIONAL DEL VOLUNTARIAT



2.3. Requeriments tècnics

Plataforma

Es requereix la implantació de dos entorns: un entorn de preproducció on poder fer la validació i certificació dels canvis, inclús formació, i un entorn de producció on es realitzarà l'activitat.

L'adjudicatària haurà d'habilitar els entorns i garantir la disponibilitat de la solució així com la Integritat, Confidencialitat, Autenticitat i Traçabilitat de les dades.

Requeriments tecnològics sol·licitats en relació al Hosting, és infraestructura ubicada en el CPD HCB

- Servidor Producció FRONT 1:
 - 2vCPU – 16Gb – 100Gb SSD + Llicència Windows Server
 - Administració gestionada FRONT 1
- Servidor Producció BBDD:
 - 2vCPU – 16Gb – 100Gb SSD + Llicència Windows Server Administració gestionada BBDD
 - Llicència SQL Web Edition

Serveis que van a càrrec de l'Hospital Clínic Barcelona

- Transferència il·limitada
- VPN Lloc a lloc inclosa
- Backup complet 30 dies inclòs
- Firewall inclòs
- Monitoratge inclòs

Els entorns dels servidors virtuals han d'incorporar:

- Backup integral diari supervisat de la màquina completa amb 10 dies d'històric.
- Possibilitat de geolocalització d'IP i centres de dades arreu del món per optimitzar latències.
- Accés a suport telefònic dins d'Espanya.
- Firewall UTM d'última generació.
- Xarxa privada al Cloud per a la infraestructura del client.
- Suport i monitoratge de la infraestructura 24x7.
- Consultoria i desplegament inicial de la infraestructura inclòs en el servei
- El proveïdor ens ha facilitar les regles de comunicació pels serveis necessaris.

Per suport remot es donarà accés a proveïdor.

Gestió d'Identitats

Es requereix que la solució implantada per a l'accés al programari objecte d'aquest plec, sigui amb les credencials específiques establertes en l'aplicació del "Portal de Gestió de Voluntariat".

Nota: "No s'utilitzarà la integració con Office365 "SSO SAML OAUTH", "S'utilitzarà una contrasenya diferent a l'Hospital Clínic Barcelona.

Nivells d'Acord del Servei (SLA)

L'adjudicatari es compromet a complir amb els següents nivells de servei:

- 99,9 % de disponibilitat del servei l'any. Establint les compensacions si no s'arriba a l'establert.
- 95% de temps de resposta en menys de 4h laborals.

Així mateix, l'adjudicatària disposarà de procediments per neutralitzar qualsevol desviació dels nivells d'acord de servei.

Seguiment del Servei

Es realitzarà un seguiment del servei, en el qual almenys constarà el següent:

- Revisió dels nivells d'acord de servei, incloent-hi les seves mesures correctores.
- Incidents de seguretat ocorreguts.
- Dates de tasques de manteniment, actualitzacions de seguretat.
- Incompliments de requisits de seguretat detectats.
- Resultats d'auditories.
- Es requereix consultor tècnic amb el següent perfil:
 1. Titulació universitària en l'àmbit STEM o analítica Ciència Tecnològica i matemàtiques (preferentment en l'Àmbit d'Informàtica).
 2. Experiència mínima 3 anys en l'entorn de SYNERGY I GLOBE
 3. Experiència mínima de 1 any en Exact Insights
 4. Certificat emès per Exact en Synergy.
 5. Certificat emès per Exact en Globe

Avaluació d'Impacte sobre la privacitat (PIA)

Finalment, per complir els requisits que es desprenen del compliment de la legislació de protecció de dades personals vigent. En el cas, que per tipologia de dades personals, finalitat, emplaçament de l'adjudicatària, quantitat de dades, nova tecnologia o qualsevol circumstància que aconselli realitzar una avaluació d'impacte sobre la privacitat es traslladarà a l'adjudicatària l'obligació de realitzar l'esmentada avaluació, seguint les indicacions del Delegat de Protecció de Dades de l'HCB per detectar els riscos derivats del tractament de dades personals.

2.4. Formació de Personal tècnic i de voluntaris

L'adjudicatària serà l'encarregada de dissenyar i dur a terme la Formació del personal de l'Hospital Clínic Barcelona en les noves funcionalitats desenvolupades. Aquest personal està dividit en grups amb diferents rols:

- Els usuaris clau que han de ser capaços de conèixer totes les funcionalitats desenvolupades al projecte i poder formar als usuaris finals (voluntaris).
- Els tècnics de la Direcció de Sistemes d'Informació de l'Hospital Clínic (DSI-HCB) hauran de donar suport tècnic de primer nivell als usuaris.
- El proveïdor adjudicatari confeccionarà i lliurarà, com a mínim, tota la documentació relativa a:
 - Execució del projecte
 - Document KickOff
 - Informes de progrés
 - Presa de requeriments i anàlisi funcional.
 - Pla de proves i resultat
 - Formació
 - Material de formació (per a facilitar la formació als usuaris)
 - Manuals usuaris (documentació de suport als usuaris)
 - Implantació Tecnològica
 - Documentació sobre arquitectura tecnològica desplegada

- Manuals tècnics que apliquin a l'entorn client i que seran d'execució per part del client
- Servei de manteniment
 - Document amb els detalls del servei, telèfons, horaris, responsable, ANS, model de relació, ...

La implantació de noves versions implicarà l'actualització de la documentació del producte

2.5. Formació

Es sol·licita un pla de formació per tal de garantir que l'Hospital Clínic Barcelona serà autònom en la gestió de l'eina, tenint en compte els diferents perfils que formaran part. El pla de formació com a mínim haurà de preveure:

- Instal·lació bàsica
- Parametrització bàsica
- Activitat voluntariat.
- Integració amb Office M365, S'afegirà un complement en Office365 del HCB" si es requereix.

Es complementarà la formació amb els manuals d'administració i manuals d'usuari associats.

3. Subscripció (llicenciamnt, Suport i manteniment)

Pel projecte es contempla la modalitat de subscripció anual de llicències amb servei de manteniment

Els usuaris definits corresponen a aquesta previsió

- 2 administradors (Mediums users)
- 1 Operador (Light user)
- 150 usuaris bàsics actius nominals

La subscripció a llicència suport i manteniment del programari donarà dret a:

- Implementació de noves versions de programari (serveis d'implementació no inclosos)
- Accions correctives d'errors detectats al producte.
- Actuacions necessàries per a resoldre incidències com a suport de Nivell II i Nivells III
 - Les incidències han de ser ateses en horari d'oficina, de 8.30 a 18 hores en dies laborables, segons el calendari oficial de la ciutat de Barcelona, mitjançant l'enviament de les incidències a l'adreça de correu electrònic suport amb idioma d'interacció amb l'equip ha de ser català/castellà.
 - Ha d'haver un compromís de donar resposta en un màxim de 4 hores laborables a la recepció de la incidència, posant tots els seus mitjans per solucionar-la de forma diligent en cas d'incidències greus o que impedeixin l'ús de l'aplicació i de fins a 8 hores laborables per al resta d'incidències. En cas que la incidència no pugui ser resolta per l'empresa adjudicatària, a causa d'un defecte del programari, aquest serà elevat a l'editor del programari, que haurà de proposar alguna solució alternativa o paliativa mentre l'editor no publiqui un corrector que solucioni la incidència.
 - L'adjudicatària ha d'informar el resultat de les gestions de l'activitat realitzada.
 - L'adjudicatària proposarà els nivells de servei d'allotjament, disponibilitat i les compensacions associades en cas d'incompliment.
 - El servei de manteniment està previst que es presti de manera remota.

4. Clàusules de Seguretat de la Informació.

Les mesures descrites en aquest apartat són d'obligat compliment. El seu incompliment serà motiu d'accions contractuals com rescissió de contracte, penalitzacions econòmiques; i també d'accions legals independentment que el seu incompliment es materialitzi en un incident de seguretat. Així mateix, qualsevol dany causat a HCB, els seus clients, proveïdors, filials, empleats, accionistes o tercers per l'incompliment del present apartat, ja sigui dany econòmic, reputacional o d'una altra índole pot ser reclamat a l'adjudicatària.

En el contracte o annexos haurà d'estar clarament definit el punt de contacte i la forma de contacte de l'adjudicatària i de l'HCB relatiu a la Seguretat de la Informació.

En cas de ser requerit per l'HCB, o tercers en el seu nom l'adjudicatària haurà d'atendre qualsevol sol·licitud raonable en temps i forma sobre les mesures de seguretat implantades, incidents, riscos, així com els informes d'auditories o fins i tot facilitar l'execució d'una auditoria de seguretat sobre els sistemes dins de l'abast.

Accés a Informació

Per a tota aquella informació que l'adjudicatària del concurs tingui accés per motiu de la prestació del servei, independentment de la titularitat (HCB, dels seus clients, proveïdors, tercers, empleats, , etc.) l'adjudicatària haurà de:

- Formalitzar amb l'HCB el compromís de confidencialitat de tota informació que l'adjudicatària tingui accés o hagi tingut accés per a l'execució del servei. El deure de secret de la informació facilitada per a la consecució del present plec perdurará indefinidament fins i tot una vegada finalitzat el servei.
- Guardar el secret professional en relació amb la informació accedida durant les activitats desenvolupades en el present concurs.
- Informar de qualsevol incident que pugui comprometre la seguretat de la informació (confidencialitat, integritat, disponibilitat, traçabilitat i autenticitat) amb la major brevetat possible i sempre abans de les 24 hores des de la seva detecció i facilitar els mitjans oportuns a l'HCB per investigar la causa arran de l'incident, resoldre'l i prevenir nous incidents.
- Qualsevol emmagatzematge o enviament d'informació a través de suport extraïble (memòries USB, discos, cintes, CD, DVD, Blue-ray, etc.), o serveis al núvol haurà de ser prèviament i explícitament aprovat per l'HCB, tot i que ha d'estar xifrada.
- Disposar d'un acord de confidencialitat amb qualsevol empleat de l'adjudicatari previ a la concessió d'accés a la informació, encara que sigui accidental o accessori. Aquest acord haurà de ser facilitat en cas de ser requerit per l'HCB.
- Qualsevol accés, facilitació o gestió de la informació a un tercer haurà de ser prèviament autoritzat per l'HCB i l'adjudicatària mantindrà plena responsabilitat de les accions executades pel tercer.
- En cas de requerir enviar informació, catalogada per l'HCB com a confidencial, a través de xarxes insegures, com Internet, s'haurà de fer amb un mètode de xifrat acceptat pel CCN o disposar d'un mecanisme de protecció compensatori acceptat per l'HCB.
- En cas de finalització del contracte l'Adjudicatari haurà de retornar tota informació en un format llegible a l'HCB mitjançant un mitjà segur que vetlli per la confidencialitat, integritat, disponibilitat, traçabilitat i autenticitat de la informació i que compleixi amb les mesures del present plec, i ser esborrades o destruïdes un cop hagi confirmat HCB la seva recepció, permetent exclusivament el seu manteniment per complir amb les obligacions legals, mantenint totes les mesures de seguretat exigides en el present plec.
-

Accés als Sistemes d' Informació de l' HCB

Si l'adjudicatària requereix accés als Sistemes d'informació o recursos que l'HCB o tercers en el seu nom faciliti a l'adjudicatària, els seus clients, proveïdors, o qualsevol altra entitat adscrita a l'HCB haurà de:

- Conèixer, acceptar i complir amb la Política de Seguretat de la informació, i el seu marc documental en l'ús, gestió, manteniment i administració del Sistema d'informació i els seus recursos.
- Preservar la confidencialitat i no compartir les credencials als Sistemes d'Informació.
- Preservar la confidencialitat, integritat, disponibilitat, traçabilitat i autenticitat de la informació i dels recursos.
- Usar-lo exclusivament en la consecució de la finalitat de la prestació del servei, estant limitat al compliment de la prestació del servei quedant explícitament prohibit el seu ús per a finalitats personals o no relacionades amb el servei prestat a l'HCB com per exemple, de spam, lúdiques, terroristes, activistes, il·legals, així com qualsevol violació de la intimitat de les persones, danyar la seva dignitat, la imatge d'HCB o tercers, l'incompliment o violació de patents, o propietat industrial o intel·lectual.
- L'adjudicatari informará prèviament de totes les altes i baixes del personal que requereixi accés als sistemes de l'HCB. Si l'adjudicatària requereix proporcionar accés a tercers, ha de ser prèviament aprovat per l'HCB. <<Incloure el mitjà de comunicació si se sap >>
- Informar de qualsevol incident de seguretat de la informació o sospita, així com qualsevol ús il·lícit dels sistemes o recursos a l'HCB a través del nostre servei d'Atenció al Usuari (SAU-sau@clinic.cat)
- L'adjudicatària entén que els sistemes responsabilitat de l'HCB són o poden ser objecte de monitoratge per preservar la seguretat i el seu ús correcte. Recau en l'adjudicatària la responsabilitat d'informar o recaptar els consentiments necessaris al personal que per objecte del plec, l'HCB proporcioni accés.

Sistemes d' Informació proporcionats a l'HCB

Aquells Sistemes d'Informació o suport als Sistemes d'Informació que el prestador de serveis proporcioni a l'HCB hauran de:

- Preservar la confidencialitat, integritat, disponibilitat, traçabilitat i autenticitat dels sistemes d'informació de l'adjudicatària objecte de la prestació del servei. Per complir amb aquest apartat l'adjudicatària haurà de desenvolupar mesures específiques d'acord amb el context actual, i a la legislació vigent, entre la que es troba, però no es limita, a l'Esquema Nacional de Seguretat. Entre aquestes mesures hi han les de:
 - Disposar d'un procés de gestió (definició, xifrat, emmagatzematge, distribució, renovació i històric) de les credencials robust.
 - Disposar d'un procés de gestió (detecció, investigació, comunicació, resolució, prevenció i mitigació) d'incidents de Seguretat de la informació.
 - Disposar d'un registre d'activitat del Sistema.
 - Disposar de mesures de seguretat lògiques en els sistemes d'informació, incloent-hi, però no limitant-se a firewalls, antivirus, IDS adequadament configurats i funcionant.
 - Estar certificat a l'ENS en nivell Mitjà.
 - Disposar de mecanismes de reacció davant d'atacs de DoS que incloguin la comunicació a l'HCB.
- En cas que el sistema sigui subministrat al núvol el sistema haurà de:
 - Realitzar auditories de proves de penetració.
 - Ser transparent pel que fa a facilitar informació relativa al servei i infraestructures prestada
 - Utilitzar xifrat de dades i gestionar les claus conforme a les guies del CCN-STIC.
- L'adjudicatària es compromet a disposar de les mesures necessàries incloent, però no limitant-se a les legals, contractuals i derivades de l'anàlisi de riscos de seguretat de la informació per mantenir la disponibilitat del servei, així com la resta de dimensions de la seguretat aplicables (confidencialitat, integritat, traçabilitat i autenticitat)
- El cas de subcontractació per part de l'adjudicatària d'algun subsistema haurà de ser aprovat per l'HCB. Aquesta subcontractació no eximeix de responsabilitats a l'adjudicatària. I les responsabilitats presents

en aquestes clàusules de seguretat de la informació seran traslladables a tota la cadena de subministrament.

- Les tasques de manteniment en el Sistema d'Informació, especialment aquelles que puguin afectar la disponibilitat seran coordinades amb l'HCB i contemplaran els suposats incidents, desastres i s'intentaran fer en horari que menys impacte tingui per al servei.
- L'adjudicatària analitzarà l'impacte, i risc que pot implicar un incident accidental o deliberat en la seva cadena de subministrament establint mesures oportunes per a la seva gestió.
- El contracte, les seves addendes o annexos hauran d'incloure els mitjans alternatius, plans de continuïtat planificats en l'abast del servei, així com les seves proves. L'adjudicatària no haurà de posar impediments en l'execució de proves o exercicis de continuïtat de l'HCB.

Interconnexió de Sistemes

En cas de ser requerida una connexió entre els sistemes propietat de l'HCB, els seus proveïdors, clients, pacients, entitats adscrites a l'HCB o tercers amb els sistemes responsabilitat de l'adjudicatària, incloent també els dels seus proveïdors i filials, haurà de ser autoritzat prèviament per l'HCB i s'establiran prèviament les responsabilitats, les característiques de les interfícies, els requisits de seguretat i protecció de dades i la naturalesa de la informació intercanviada. Si a més els sistemes tenen diferents mesures de seguretat, l'adjudicatari, llevat de menció explícita és responsable d'implantar les mesures de seguretat necessàries en els seus sistemes per equiparar la seguretat als sistemes responsabilitat de l' HCB.

Si la identificació, autenticació i autorització té lloc en sistemes de diferents responsabilitats en el contracte, addendes o els seus annexos s' establiran les corresponents responsabilitats de l' HCB i de l' adjudicatari. Perquè aquestes quedin perfectament delimitades.

5. Ús del català

La llengua de funcionament de les pantalles digitals i serveis tecnològics, dels manuals d'instruccions i altre informació ha de ser, com a mínim en català.

També l'empresa contractista, durant en l'execució del contracte, haurà de garantir que es pot relacionar en català amb l'òrgan contractant i amb les persones usuàries.

Barcelona, 6 de febrer de 2024

David Vidal Fernández

Director de Sistemes d'Informació de l'HCB