

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I
MANTENIMENT DE SAP HCM. EXERCICIS 2024 i 2025.**

EXPEDIENT: 24RH0025

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell és un consorci públic adscrit a l'administració de la Generalitat de Catalunya a través del servei Català de la Salut, el màxim òrgan de govern del qual és el Consell de Govern, i que gestiona diferents dispositius sanitaris i socials tant al recinte del Parc Taulí de Sabadell com en el recinte de Ronda Collsalarca 217 així com el centre d'Atenció Primària Sabadell 4B Can Rull.

Entre els dispositius que gestiona es troba l'Hospital de Sabadell, UDIAT Centre Diagnòstic, Albada Centre Sociosanitari, Salut Mental, així com d'altres dispositius socials Atenció a la Dependència Parc Taulí, el ja nomenat Centre d'Atenció Primària (Sabadell 4B), i també els serveis de Sabadell Gent Gran Centre de Serveis, a través d'una societat anònima. El Consorci és el soci únic d'aquesta darrera entitat i nomena a tots els membres del seu consell d'administració. A més a més, és Unitat docent de la Facultat de Medicina i d'Infermeria de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) i té la consideració d'Hospital Universitari.

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí es troba vinculat a la Fundació Institut d'Investigació i d'Innovació Parc Taulí, Centre CERCA i acreditat per l'Institut de Salut Carlos III, participant en el seu patronat i a través del qual canalitza els aspectes de recerca, innovació i docència, la formació científica i mèdica dels seus professionals i, en general, en el desenvolupament dels coneixements que sustenten el model assistencial.

La missió del Parc Taulí és donar assistència sanitària i social resolutiva, integral, personalitzada i de qualitat als ciutadans de la seva àrea de referència tot fomentant l'equitat, la continuïtat assistencial, la satisfacció, l'eficiència i la sostenibilitat.

Actualment el Parc Taulí atén una població de referència de més de 400.000 habitants, amb un número de professionals que entre les tres entitats arriba als 5000, aplicant-se un mínim de tres convenis col·lectius:

- III Conveni Col·lectiu de treball dels hospitals d'aguts, centres d'atenció primària, centres sociosanitaris i centres de salut mental concertats amb el servei català de la salut (Codi Conveni 79100135012015) publicat al DOGC núm. 8876 de 16 de març de 2023.
- I conveni Col·lectiu autonòmic de Catalunya del sector de l'atenció a la gent gran (GERCAT) (Codi Conveni 79100235012021) publicat al DOGC núm. 8572 de 28.12.2021.
- I Conveni Col·lectiu de Treball de la Fundació Parc Taulí 8 (Codi Conveni 08103372012021) publicat al BOPB d'01.10.2021.

A efectes de quantificació de plantilles gestionades i amb caràcter merament informatiu que no limitatiu pel que fa al present contracte, el Consorci pot arribar a gestionar 4.750 treballadors, Sabadell Gent Gran CS 130 treballadors i la Fundació Institut d'Investigació i Innovació Parc Taulí fins a 120 treballadors.

En aquest document ens referirem al Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí com a **Parc Taulí** i entendre'm que ens estem referint a totes les entitats del Taulí amb independència del seu NIF.

És objecte del present Plec la contractació dels serveis de manteniment preventiu, correctiu, i evolutiu, suport als usuaris de la solució SAP implantada a Parc Taulí per la plataforma SAP HCM del mòdul de RRHH. Aquest projecte de manteniment del sistema actual ha de permetre per una banda, assegurar el bon funcionament dels processos actuals, i per altra, evolucionar el sistema juntament amb les noves necessitats de Parc Taulí i la incorporació dels canvis de normativa legal.

Per l'experiència dels contractes anteriors de serveis de manteniment, al seu dia es va optar i es manté en aquests plecs la separació del servei específic de manteniment de SAP HCM (Recursos Humans) dels manteniments de la resta d'aplicatius SAP per raons d'especificitat, adaptabilitat, singularitat i celeritat que havia de concórrer en l'adjudicatària d'aquest servei atesa la necessitat d'haver de donar resposta immediata no només als canvis legislatius en matèria laboral, a les actualitzacions i novetats dels diferents convenis col·lectius, canvis legislatius en matèria de contractació laboral i de seguretat social sinó també a les especificitats de les diferents integracions amb d'altres aplicatius de gestió (control de plantilles, control de guàrdies, signatura electrònica, etc...) a més de les nombroses vicissituds que la gestió de la pandèmia COVID en les seves successives onades havia estat provocant en les condicions laborals dels treballadors i treballadores i que requerien d'una quasi instantània adaptació de l'aplicatiu. La singularitat/especificitat de l'aplicatiu HCM de SAP respecte al mòdul de logística o de finances aconsellaven i continuen aconsellant la separació dels procediments de licitació del manteniment d'aquells altres mòduls perquè tampoc tenen la mateixa versió ja que també, inicialment, la seva implantació va estar licitada separatament en el temps la qual cosa va significar que la de HCM no es basa en HANA com si ho fan la resta de mòduls.

A més, la gestió del servei de SAP HCM s'efectua de forma independent i per tant aquesta licitació separada permet un millor control i seguiment de les tasques per optimitzar en el possible la seva execució i costos. També cal tenir en consideració que determinats projectes evolutius no inclosos en la present licitació, en funció de la seva grandària, podran ser objecte de licitació autònoma per no pertorbar l'equilibri econòmic del contracte que aquí es licita respecte a les necessitats ordinàries del manteniment més els evolutius corrents que es preveuen. Aquestes potencials licitacions autònomes comporten la necessitat i obligatorietat de que l'adjudicatari d'aquest procediment treballi de forma col·laborativa amb el guanyador de l'altre procediment, en el cas de no tractar-se del mateix i sempre que l'abast de la necessitat no tingui cabuda en la possibilitat de modificació contemplada en aquest per la seva grandària o envergadura.

Aquesta licitació, la del present procediment, abasta la contemplada en aquests plecs i, per tant, els serveis de manteniment correctiu i evolutiu de la versió instal·lada de SAP HCM (Recursos Humans), més els evolutius menors que es puguin anar sol·licitant durant la durada del contracte per a les adaptacions pertinents a la realitat del Consorci i les entitats instrumentals a les quals també afecta l'aplicatiu. La durada del contracte serà de dos anys naturals, amb possibilitat de pròrroga per fins a un màxim de tres anys més, que sempre es farà, en el seu cas, per pròrrogues anuals. L'inici serà a la data de la signatura del contracte i la primera anualitat finalitzarà el dia 31 de desembre de 2024.

El manteniment correctiu i evolutiu comporta deixar en ple funcionament en tot moment la versió estàndard amb totes les parametritzacions i desenvolupaments realitzats, tenint en compte les integracions amb altres sistemes que estan operatives a data de publicació dels presents Plecs i que tots els licitadors pel simple fet de presentar-se reconeixent conèixer. En pro de la transparència el Consorci acceptarà sessions d'informació que li puguin sol·licitar els licitadors per informar-se i conèixer el nivell de complexitat de la versió que es troba implantada i customitzada així com les interfases amb d'altres aplicatius. La versió implantada és la que es considera objecte del present contracte de manteniment.

El sistema d'evolutius comporta la integració dels mateixos en l'aplicació en situació de perfecte funcionament operatiu i sense efectes col·laterals negatius. Aquests evolutius es derivaran de necessitats sol·licitades pel Consorci o bé de les modificacions derivades de canvis de conveni o de practiques de sector.

El contracte origen de la present contractació pretén sobre el sistema SAP HCM instal·lat amb els seus ets i uts de forma integral :

- **Garantir un servei d'excel·lència tecnològica.**

El servei de manteniment ha de garantir l'escalabilitat i modularitat tant tecnològica com funcional, permetent la incorporació de nous requeriments funcionals i les últimes tendències en tecnologia tot respectant l'arquitectura de SAP sobre la que es desenvoluparà el sistema.

- **Garantir l'eficiència del servei.**

Disminuint tant el manteniment correctiu i correccions de dades, i incrementant les tasques de valor afegit. Incorporar en els evolutius sol·licitats el plantejament de la solució més eficient des del punt de vista d'equilibri econòmic-tecnològic.

- **Garantir la satisfacció dels usuaris.**

Donar resposta al ritme i qualitat requerits pels gestors, als dubtes i necessitats de suport de l'usuari final que es plantegen, considerant l'abast i dimensions de l'eina desplegada, s'haurà d'orientar el servei a la consolidació i perfeccionament del sistema ja implantat, perseguint la millora continua que assegurï la satisfacció dels usuaris finals.

- **Garantir la permanència del coneixement.**

Suport al seguiment i la Direcció del projecte en el seguiment detallat del mateix, assegurant la qualitat tècnica del projecte i la coordinació entre els diversos col·lectius implicats.

Documentar els canvis efectuats tant de manteniment correctiu i evolutiu com els propis evolutius encarregats.

- **Proposar millores dels circuits implantats actualment directament relacionats amb la prestació del servei**

Totes les especificacions que es detallen en aquest plec de condicions generals i requisits tècnics, no tenen caràcter exhaustiu ni limitatiu, de manera que qualsevol altre element que l'empresa que liciti consideri convenient per tal de millorar aquestes condicions, haurà d'estar inclòs o especificat en l'oferta presentada.

Parc Taulí ha implantat la solució SAP HCM PSe per a la gestió de l'organització, la gestió administrativa i nòmina en tot el grup. SAP HCM PSe és l'add-on de SAP HCM per al Sector Públic espanyol.

En concret els mòduls implantats són:

- Gestió de l'Organització (OM) per a la definició i gestió de l'estructura organitzativa de Parc Taulí, llocs de treball, àrees o departaments, relacions jeràrquiques i funcionals (o de qualsevol altre tipus), així com els procediments d'actualització de les dades.
- Administració de Personal (PA) on s'ha inclòs la definició del mestre de personal, dades de tots els empleats, col·lectius, contractes, i les mesures per a la seva gestió. Els actes administratius s'adapten al procés propi de la gestió hospitalària.
- Gestió de Temps (PT) per mitjà del qual s'estan fent servir els absentismes de malaltia i accident, així com el dret a vacances anual. No es mantenen les vacances en si, ni hi ha avaluació de temps al SAP del Parc Taulí.
- Gestió de nòmina (PY) on s'engloba la funcionalitat referent a la gestió del procés de càlcul de nòmina, convenis, reporting legal, models d'hisenda, impostos, etc.
- Integracions amb altres sistemes, via web Services SOAP** o fitxers:
 - Sistemes de l'administració central (Seguretat Social, Contrat@, Agència tributària, ...) i Bancs

- Sistema econòmic financer de Parc Taulí*
- Sistema de planificació o planilles (BOLD® de GPS)
- Integració de dades d'empleats per a consultes a altres sistemes (SAP2PAS)
 - Gestió de variables de nòmina, Tiquets menjador i guàrdies
 - Directori d'empleats per la intranet
 - Prevenció i Gestió de riscos
 - Sistema CAF per Formació
 - Qualsevol altre sistema extern a SAP
- Integració de rebuts de nòmina i del model 145 a la Intranet.

*Parc Taulí ha implantat també la solució SAP S/4 HANA per el projecte Ecofin amb els aplicatius de finances, logística, facturació, farmàcia i expedients de tot el grup, així com integracions amb sistemes externs a través del PO.

**El proveïdor adjudicatari ha de tenir coneixements d'integracions amb SOAMANAGER i ús d'eines de proves com SOAP UI

3 Abast del projecte

4.1.- Serveis de manteniment correctiu, preventiu, evolutiu i suport a usuaris de SAP HCM

Queden incloses en el present servei les tasques de manteniment descrites a continuació per als diferents sistemes i entorns. No existeix un percentatge de dedicació a cadascun ja que depèn de les necessitats que van sorgint mes a mes.

3.1.1 Manteniment correctiu:

El manteniment correctiu haurà de corregir totes les incidències (tècniques i funcionals) que bé per motius de mal funcionament del sistema, de la parametrització/configuració realitzada o dels desenvolupaments addicionals implantats, estiguin fent que les dades o els procediments realitzats en el sistema, no siguin els adequats.

Aquest servei ha de focalitzar-se en la resolució d'incidències sobre els sistemes SAP que Parc Taulí té en productiu. Les incidències corresponen a qualsevol problema funcional o tècnic que impedeixi el normal funcionament de qualsevol procés de negoci implementat en el sistema SAP.

L'empresa adjudicatària del servei de manteniment haurà de solucionar o restablir el problema perquè pugui realitzar-se el procés de negoci de forma habitual, o en cas de no poder restablir-se, haurà de proporcionar un procediment alternatiu.

Dins d'aquest manteniment correctiu, ha de quedar inclòs el suport a aquelles incidències que es provoquin per l'entrada equivocada d'informació en el sistema per part dels usuaris de Parc Taulí.

Haurà d'incloure dins del cicle del servei: la recepció i registre de la incidència, anàlisi de l'error i anàlisi de la seva solució, implementació de la correcció, realització de proves, coordinació i ajuda de la posada en productiu, així com tota la documentació i comunicació associada a la incidència.

Tasques manteniment correctiu

- Incidències de procés i dades; i d'integració
- Suport a usuaris
- Gestió de seguretat, usuaris i rols
- Gestió de transports entre entorns
- Implantació de notes SAP (correccions, evolutius, noves funcionalitats)
- Gestió i planificació de processos batch (de sistemes, de negoci i d'integració)

3.1.2 Manteniment preventiu i perfectiu:

Aquest Manteniment està orientat a la disminució del manteniment correctiu, mitjançant la identificació d'incidències repetitives, i identificar propostes de millores tècniques i de lògica a les aplicacions i/o processos. La idea és poder comptar amb propostes, per part del contractista dels serveis com del propi Parc Taulí, dins d'un cicle de millora contínua i que Parc Taulí haurà de decidir si executar aquestes millores i el com dur-les a terme.

El manteniment perfectiu ha d'estar recollit en aquest servei, i ha de tenir com a objectiu realitzar millores als sistemes SAP del Parc Taulí. Aquestes millores poden ser tant a nivell de funcionalitat com de sistemes. La idea és poder comptar amb propostes, per part de l'adjudicatari de serveis com del propi Parc Taulí, dins d'un cicle de millora contínua i que Parc Taulí haurà de decidir si executar aquestes millores i el com dur-les a terme.

3.1.3 Manteniment evolutiu i normatiu

Desenvolupament de les millores funcionals i/o tècniques en les aplicacions implantades derivades principalment de canvis normatius i/o legislatius, canvis interns o per ampliacions de funcionalitat o canvis de Conveni. El volum d'hores destinat a cada evolutiu així com la data de lliurament de la solució, es pactarà evolutiu a evolutiu. Els licitadors hauran de proposar tècniques eficients de gestió dels evolutius que permetin assolir la posta en marxa de les diferents peticions dintre del període establert amb la màxima qualitat i garanties d'èxit.

El Manteniment Evolutiu, haurà també de quedar recollit dins d'aquest contracte. Es considerarà com a manteniment evolutiu un nou desenvolupament, o un canvi en configuració amb impacte reduït en sistemes processos o funcionalitats i que poden representar esforços limitats.

Dins del manteniment evolutiu, s'ha d'incloure aquelles incidències o necessitats l'origen de les quals és un canvi legal o normatiu, o també per una decisió de gestió interna del Parc Taulí.

Serà compatible que determinats evolutius puguin ser licitats de forma separada i adjudicats al mateix o diferents proveïdor que el d'aquest procediment. En el cas que fos diferent proveïdor caldrà facilitar d'adequada coordinació.

Tasques manteniment evolutiu (i normatiu)

- Nous requeriments: conceptes de nòmina, canvis en el càlcul, aplicació de convenis, situacions particulars.
- Implantació de notes SAP (correccions, evolutius, noves funcionalitats, canvis normatius)
- Gestió i planificació de processos batch (de sistemes, de negoci i d'integració)

Nota: En aquesta contractació els licitadors hauran d'incloure una actualització anual de pegats dels sistemes de SAP HR (tres sistemes).

Suport directe als usuaris clau de Parc Taulí per part dels consultors funcionals experts, en els diferents mòduls i/o àrees implantats, així com reforços de formació per a un fi concret.

3.1.5 Gestió del servei

El licitador haurà d'explicar com efectuarà la gestió i el seguiment del servei de manteniment d'aplicacions de manera detallada, així com els informes que preveu utilitzar per mesurar el rendiment dels processos i proposar la realització de reunions de seguiment periòdiques, per tal de seguir la qualitat i evolució servei de manteniment.

3.1.6 Tasques

En tots aquests casos les tasques que s'hauran de portar a terme, són les següents:

- Recepció, tractament, resolució i si s'escau Escalat de les incidències i peticions reportades o detectades per part de l'equip funcional de Parc Taulí. Queden excloses les peticions que pel seu volum o gran abast, siguin considerades com un projecte a part (la decisió serà determinada per la direcció del contracte escoltat, en el seu cas, l'adjudicatari).
- Registre, control, seguiment i reporting de totes les incidències i peticions que es portin a terme.
- Manteniment de la documentació que hi pugui haver associada a les actualitzacions que es realitzin del sistema de SAP de Parc Taulí: documentació tècnica i/o funcional associada a la incidència, manuals d'usuari, i altres...

4.2.- Serveis de confecció d'evolutius.

Adicionalment als serveis de manteniment descrits al precedent apartat 3.1, el licitador que resulti adjudicatari vindrà obligat a la realització dels evolutius que li siguin encarregats pel Parc Taulí en el marc de les seves necessitats peremptòries, conjunturals, sobrevingudes o amb voluntat d'estabilitat en ares a un millor funcionament de la seva organització.

4 Organització del servei i pla operatiu

5.1.- ORGANITZACIO I DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC DEL CONTRACTE I EL SERVEI

El contracte origen de la present licitació es configura a través de la modalitat de Bossa d'Hores tant per al suport al desplegament /estabilització del sistema, com per al manteniment i desenvolupament dels evolutius que cobreixin les necessitats de la CCSPT i no cobertes pel manteniment.

5.2. CONTINGUT SUBSTANTIU DEL SERVEI.

En termes generals el servei a prestar es compon de les següents àrees:

- Gestió del SERVEI: planificació i control econòmic, informes de seguiment, indicadors i nivells de servei. Controla els riscos i assegura els recursos necessaris per garantir el manteniment i evolució dels sistemes d'Informació SAP inclosos.
- Gestió de la QUALITAT: estableix mecanismes de control per al seguiment dels indicadors de qualitat i del compliment dels procediments i metodologia de la Gestió Operativa, així com plans de millora per tal d'ajudar al Parc Taulí.
- Gestió OPERATIVA: conjunt de tasques enfocades a donar resposta a l'operativa diària associada a la prestació de servei. Es divideix en:

- Gestió operativa DIÀRIA o RECURRENT: corresponent a activitats del dia a dia que s'executen amb la finalitat de garantir la disponibilitat, continuïtat i correcte funcionament de les aplicacions, així com de totes les aplicacions i sistemes que es desenvolupin durant la vigència del contracte i passin a manteniment. Dins de la gestió d'operativa contínua s'inclouen:
 - Suport a les funcionalitats implementades
 - Manteniment Correctiu
 - Manteniment Evolutiu
 - Manteniment Perfectiu
 - Suport Tècnic
 - Suport expert a usuaris clau, consultoria dels diferents mòduls i formació
- Gestió operativa SOTA PETICIÓ: corresponent a peticions puntuals sobre tasques o activitats addicionals que poden ser fins i tot evolutius menors, suport en noves funcionalitats o iniciatives.

4.3 Procediment de l'operativa recurrent o diària

4.3.a) OPERATIVA ORGANITZATIVA.

Totes les peticions (suport, correctiu, evolutiu) tindran com a canal preferent d'entrada l'eina de ticketing facilitada pel Parc Taulí. L'empresa licitadora pot proposar un altre eina i es valorarà la seva utilització.

Totes les sol·licituds o peticions, una vegada registrades, estaran subjectes a uns SLA's (descrits en un punt posterior d'aquest plec).

Caldrà fixar un mecanisme que actuï com a punt únic de suport, on els responsables del Parc Taulí, adreçaran totes les incidències detectades i peticions. De la mateixa manera, caldrà recollir, reportar i controlar les incidències detectades pel propi equip de tècnics/consultors que monitoritzin els sistemes SAP del Parc Taulí. L'objectiu és poder-ne fer un seguiment acurat i exhaustiu en el decurs del temps de les incidències i peticions que s'hagin pogut produir sobre els sistemes SAP.

El procediment ha de ser similar al proposat a continuació:

1. Entrada de la sol·licitud, per part dels usuaris designats per Parc Taulí (usuaris de suport intern de Parc Taulí), en l'eina de ticketing, definint la prioritat i la urgència de la mateixa.
2. L'empresa adjudicatària gestionarà la resolució de la sol·licitud depenent de la gravetat (sempre subjecta als SLA's plantejats).
3. L'empresa adjudicatària serà la responsable de gestionar la qualitat del servei en documentació, comunicació i impacte en l'usuari.

4.3.b) OPERATIVA ADMINISTRATIVO-ECONÒMICA.

Pel que fa a la fórmula de funcionament de la present contractació pel que fa a la bossa d'hores ho serà a través de la quantificació de cadascun dels subprojectes sigui de manteniment o d'evolutius a través de la pressupostació i cotització en termes de nombre d'hores a esmerçar en cadascun dels subprojectes i prèviament validades pel CCSPT.

Cada actuació requerirà de la prèvia pressupostació i acceptació per persona autoritzada del Parc Taulí. Les discrepàncies en el nombre d'hores a esmerçar en un subprojecte concret permetrà al Consorci sol·licitar en funció de la quantia d'un contracte menor 2 ofertes a altres proveïdors o bé 3 ofertes si supera el límit del contracte menor. En el cas que, en un o altre cas, que la mitja aritmètica de les hores pressupostades en aquestes ofertes fos inferior a les hores pressupostades pel licitador, l'adjudicatari haurà de realitzar el treball per la mitja aritmètica de les dues o tres ofertes obtingudes pel Consorci per realitzar aquell subprojecte. En tot

els casos les hores de les ofertes sol·licitades hauran de ser del perfil sènior o no sènior que hagués pressupostat el contractista. Es a dir han de ser ofertes en igualtat de condicions.

4.3.c) Quantificació del contracte.

Es quantifica una dedicació màxima anual de 1650 hores de consultor sènior.

El preu màxim per hora de treball efectiu de consultor sènior serà de 57,57 € + IVA.

Si el perfil del/de la tècnic/a assignat/da no es de sènior aquest preu tindrà un factor corrector, en el còmput d'hores, de 0,8. Qualsevol modificació del professional assignat requerirà la prèvia validació del CCSPT.

L'oferta econòmica haurà d'expressar el preu hora de CONSULTOR SENIOR. El licitador adjudicatari ho resultarà per l'import de multiplicar aquest import ofert per les 1650 hores/any i no de dividir el total import de sortida pel preu ofert. Si l'oferta fos d'un import global pel conjunt del contracte s'entendrà que ho és pel conjunt de les 1650 hores.

Per tal de poder fer un correcte seguiment del saldo de bossa d'hores, es requereix que mensualment s'envii un fitxer Excel en el que es detalli l'activitat realitzada al Parc Taulí i que inclogui la següent informació: data, descripció de la tasca efectuada, nom del consultor que ha realitzat la tasca i el número d'hores dedicades i, així mateix data d'autorització i persona de Parc Taulí (de les autoritzades a fer-ho i que s'indicaran a l'inici del contracte i que ho seran per delegació de la Direcció de Persones) que va validar el subprojecte o actuació.

4.3.d) Temporalitat del contracte.

El contracte inicial ho serà des de la data de signatura del contracte fins al 31 de desembre de 2025. Hi serà possible procedir a pròrroques anuals successives durant els exercici 2026, 2027 i 2028.

El present contracte podrà ser objecte de modificació fins a un 20% durant la primera o segona anualitat de vigència del contracte i sense perjudici de les eventuais pròrroques.

De conformitat amb l'article 204 de la llei 9/2017 de contractes del sector públic el present contracte serà modificable fins al límit del 20% de l'import màxim únicament quan durant els primers dos anys d'execució del contracte, i sense perjudici de l'impacte en les eventuais pròrroques, s'hagin produït fets modificatius de caràcter laboral o organitzatiu de qualsevol índole que hagin fet insuficient el límit de les 1650 hores anuals previstes de manteniment o evolutius i la no realització d'aquestes tasques comporti la discontinuïtat de les operacions de nòmina o de les obligacions inherents e l'entitat de cotització a la seguretat socials o les retencions fiscals a efectuar. Així mateix s'inclouran en aquest apartat i es consideraran de la mateixa naturalesa les modificacions derivades per les hores addicionals que siguin necessàries per a la integració d'aplicatius addicionals als existents en el moment de la publicació d'aquest plec però que es faci necessari per optimitzar la gestió de recursos humans, la gestió de persones i la gestió del talent en general. En cap cas la modificació podrà establir preus unitaris diferents als contemplats en aquests plecs.

5 Organització de l'equip operatiu de treball

El servei haurà de ser prestat per un equip que inclogui els perfils adients per donar cobertura a les necessitats expressades en el aquest document.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació continua del personal que portin a terme la prestació del servei. Per tal d'estar preparats per donar suport a noves versions i actualitzacions dels sistemes SAP del Parc Taulí.

NOTA: El Parc Taulí podrà exigir en qualsevol moment durant la prestació del servei, la substitució del personal que a criteri dels responsables del Parc Taulí, no presenti una adequada capacitat professional o correcció per desenvolupar les funcions que li corresponen. També en el cas d'incomplir de forma expressa o voluntària qualsevol normativa interna o legal. L'adjudicatari haurà de proporcionar un responsable de servei per la part funcional i una altre per la part tècnica. Aquests responsables serà els interlocutors principals amb els responsables del Parc Taulí.

La prestació del servei, en termes generals, no requereix que sigui de manera presencial a les instal·lacions del Parc Taulí. No obstant, si que es requereix la prestació presencial quan un consultor, especialista en l'entorn SAP utilitzat al Parc Taulí, sigui necessari per tal de dur a terme tasques principalment de Suport a l'Usuari, Formació i petits Evolutius que calgui abordar. Parc Taulí i el licitador valoraran si la presència física del consultor és necessària a cada moment.

L'oferta inclourà el personal que l'empresa dedicarà a l'execució del projecte, amb els seus trets curriculars i la qualificació de sènior (factor multiplicador 1) o no sènior (factor multiplicador 0,8) que li dona a cadascun d'ells o d'elles. La qualificació de sènior haurà d'estar sustentada en l'experiència prèvia del/de la professional en projectes de similar envergadura al present. No es podran incloure perfils sèniors diferents als incorporats en l'oferta llevat de la aquiescència prèvia del Consorci.

5.1 Horari de servei

L'horari de servei es defineix els dies laborables de dilluns a divendres de **8:00h a 18:00h**. El calendari de dies festius inter setmanals a aplicar serà l'autonòmic de Catalunya i el local de Sabadell.

6 Solvència

Els licitadors hauran d'acreditar la solvència tècnica o professional per a l'execució del contracte, que s'entendrà com la capacitat per a garantir el coneixement tècnic a l'àrea de SAP HCM Sector Públic així com web Services ABAP, eficàcia, experiència i fiabilitat de l'empresari i es podrà acreditar pels mitjans que s'assenyalen en annex al quadre de característiques del contracte. i addicionalment, caldrà acreditar el que s'indica tot seguit, tenint en compte que és motiu d'exclusió el fet de no acreditar-la degudament.

Per poder prestar el servei, l'empresa contractista haurà de ser titular de les certificacions ISO 20.000 i 27.001 o equivalent o demostrar que assoliria per les seves condicions aquestes certificacions, de Gestió de Serveis de Tecnologies de la Informació i Gestió de la Seguretat de la Informació, respectivament.

Es demanaran així mateix, referències en treballs similars, principalment relacionats amb el sector sanitari i basats en un servei de suport de SAP.

7 Nivell d'acompliment del servei

La criticitat de les incidències la marcarà en primera instància el responsable del Parc Taulí que la reporti o l'equip de monitorització que la detecti.

Per tal de fer un seguiment del nivell d'acompliment del servei, es proposa la definició dels següents paràmetres de control del servei. El nombre de paràmetres poden variar afegint de manera consensuada entre el Parc Taulí i el contractista els que es cregui adequats per realitzar un seguiment encara més acurat.

Les incidències es classificaran en tres grups segons l'impacte que representen per l'usuari del servei. Aquesta classificació permetrà determinar els temps associats de resposta i resolució en que seran tractades.

Els criteris de classificació que s'han establert són genèrics i no estan associats als serveis que pot oferir el sistema de forma específica. L'escala de classificació es fa en base a l'impacte i a la criticitat segons la classificació següent:

Impacte	Descripció	Criticitat	Descripció
Alt	Incidència genèrica, afecta a la major part d'usuaris o a tot un col·lectiu.	Extrema	Requereix resolució immediata.
Mig	Afecta a un grup d'usuaris.	Alta	Impedeix la feina habitual
Baix	Afecta a usuaris aïllats	Media	Dificulta la feina habitual.

En base a aquesta classificació es determina la prioritat de l'acció, que es la que es farà servir per a la definició dels ANS:

IMPACTE	CRITICITAT	PRIORITAT
	Extrema	Molt Alta
Alt	Alta	Alta
Alt	Mitja	Alta
Mig	Alta	Alta
Mig	Mitja	Mitja
Baix	Alta	Mitja
Baix	Mitja	Mitja

7.1 Acords de nivell de servei (ANS)

En la taula següent s'indiquen els acords de nivell de servei (ANS) associats a la prestació del manteniment correctiu:

Prioritat	Temps resposta	Temps resolució	Acompliment	Temps màxim resolució
Molt Alta	2h. Laborable	8h. laborables	≥ 95 %	16h. Laborables
Alta	4h. Laborables	16h. laborables	≥ 90 %	32h. Laborables
Mitja	8h. Laborables	40h. laborables	≥ 85 %	80h. laborables

7.2 Seguiment del servei

El Parc Taulí planteja el servei de suport de SAP, com un servei gestionat, en el qual la figura de responsable de servei és realment clau.

El responsable de servei, com a norma general, serà el principal interlocutor amb els responsables del Parc Taulí i serà l'encarregat de gestionar l'equip de treball i garantir-ne una correcta prestació.

Un dels punts claus, és el seguiment del servei, per validar-ne l'estat i l'evolució dels indicadors de qualitat establerts (ANSs), així com altres aspectes rellevants del mateix (punts d'especial interès, seguiment de tasques de major abast, atenció especial a la detecció i descripció de problemes potencials i propostes de millora contínua, etc.).

L'adjudicatari presentarà, com a mínim, amb periodicitat mensual un informe de servei que contindrà almenys un resum de les incidències, problemes i canvis tractats, activitats realitzades durant el període, els indicadors de servei, el grau de compliment dels ANS i les propostes de millora. Aquest informe es presentarà abans del 6è dia hàbil de cada mes.

L'incompliment dels temps fixats es podran penalitzar per a cada incidència amb un percentatge de la factura mensual:

- **Incomplir el temps de resposta: 0,5%**
- **Incomplir el temps de resolució: 1%**
- **Incomplir el temps màxim de resolució: 2%**

8 Obligacions del contractista

El contractista haurà de proporcionar tot el material necessari per tal de que tots els membres de l'equip de treball que presten el servei, puguin portar a terme les seves tasques amb normalitat. El Parc Taulí només proporcionarà una ubicació de treball temporal amb connectivitat a la xarxa, a les persones que hagin de prestar servei de manera presencial a les instal·lacions del Parc Taulí.

8.1 Eina de registre d'incidències i canvis

El registre d'incidències es farà prioritàriament amb l'eina proporcionada pel Parc Taulí. En cas que l'entitat decideixi fer servir l'eina de l'adjudicatari, aquest haurà de proporcionar la plataforma de gestió d'incidències i peticions sense cap cost afegit pel Parc Taulí, que permeti portar el control i gestió del servei, així com fer-ne el posterior seguiment. Caldrà prestar especial atenció als Acords de Nivell de Servei.

Aquesta plataforma haurà de suportar els processos de gestió de serveis de tecnologies de la informació recomanats per ITIL i poder gestionar-se per entorn web, seguint un sistema de ticketing amb tal de poder revisar, traçar i prioritzar incidències.

8.2 Manteniment informació

L'empresa contractista serà la responsable de mantenir actualitzada la documentació que fa referència als sistemes SAP del Parc Taulí. Estructura / Esquema de la plataforma tecnològica, documentació d'operació i monitorització, estat dels sistemes, documentació funcional associada a les incidències i canvis que es puguin produir, documentació de les interfícies d'integració i traspàs d'informació, etc.

9 Presentació de la oferta

9.1 Sobre B Documentació tècnica

Els licitadors hauran d'adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès, com annexes, no obstant haurà de presentar uns continguts mínims que s'hauran d'estructurar de la forma següent:

- Resum Executiu
 - Resum dels continguts més significatius de la proposta, destacant-ne l'enfocament, la organització i recursos.
- Plantejament general del servei
 - Visió general del servei de suport de SAP i acatament de totes les condicions especificades en el present plec.
- Abast i enfocament de la solució proposada
 - Detall tècnic i organitzatiu de la proposta de servei. Cal desenvolupar detalladament la proposta de servei plantejada per part del contractista. Ha d'incloure com a mínim:

- Dimensionament de l'equip de treball (assignació de recursos) i dedicació proposada
 - Perfils, determinació concreta de sèniors, tasques, horari, etc.
 - Organització del servei
 - Metodologia de treball proposada i pla operatiu i els mètodes per la gestió d'incidències
 - Eines necessàries per la prestació del servei
 - Solució proposada per l'eina de registre d'incidències i canvis (procés de gestió de les incidències i canvis): contacte, obertura, registre, seguiment, tancament, etc.
 - Enfocament pel manteniment i confecció de nova documentació
 - Fases o etapes del servei
 - Millores en els nivells de servei (SLA's).
 - Plans associats al servei de manteniment: riscos, qualitat, comunicació, formació, etcètera.
- Etapa de transició del servei
 - És molt important per a poder valorar adequadament l'oferta tenir una descripció detallada del pla de transició tant a l'hora de començar el desplegament del servei com a l'hora de finalitzar i fer el traspàs del servei a una altra empresa de serveis.
 - Etapa de prestació del servei
 - L'empresa licitadora ha de presentar, de forma detallada, el pla de servei, que planteja dur a terme durant els terminis recollits en aquest plec.
 - Etapa de reversió del servei
 - En aquest apartat ha de recollir-se el pla d'acció per dur a terme la finalització del servei i el traspàs a la nova empresa que durà a terme el servei (o al mateix Parc Taulí si no hi hagués empresa assignada).
 - Propostes de valor afegit (millores)
 - Millores aportades pel licitador, que quedi fora dels requeriments explicitats en el present plec de condicions, com és la ampliació del horari de servei, eines proactives que millorin el Manteniment Proactiu i la millora continua de les funcionalitats suportades, optimització del mapa de sistemes actual del Parc taulí o noves funcionalitats, etc.

NOTA: És molt important adaptar-se a l'estructura detallada per tal d'optimitzar i simplificar la revisió de les ofertes rebudes dels diferents licitadors.. Si el licitador creu important adjuntar informació rellevant que no encaixa en l'estructura de l'oferta, pot fer-ho dins d'annexos.

La proposta del licitador no superarà les 100 pàgines, en format document (doc, docx...) o presentació de transparències (ppt...). En cas contrari només es valorarà el contingut de les primeres 100 pàgines. Addicionalment, i de manera complementària, **el resum executiu no ha de superar les 20 pàgines**. La proposta s'haurà de lliurar en **format electrònic/digital**.

9.2 Sobre C: Documentació econòmica

En aquest sobre les empreses hauran d'indicar llur oferta econòmica, que no podrà sobrepassar el pressupost base de licitació fixat en el quadre de característiques de la licitació.

Les ofertes que sobrepassin aquest import quedaran excloses del procediment. Val aquí les consideracions efectuades precedentment a l'apartat 4.3 b) dels presents Plecs pel que fa al preu ofert.

El present contracte permet la modificació i variació per increment sobrevingut de les necessitats. Sempre s'entendrà que els preus/hora de les ampliacions o modificacions són els mateixos que s'han fet servir pel contracte del que porta causa.

10 Terminis de prestació del servei (etapes i durada)

La durada del contracte és des de l'1 de gener de 2024 o des de la data de signatura del contracte fins a 31 de desembre de 2025 amb possibilitat de pròrroques anuals per als exercicis 2026, 2027 i 2028.

En la prestació del servei, es defineixen tres etapes, clarament diferenciades. Aquesta divisió en etapes, té com objectiu que l'aplicació del servei es porti a terme de manera segura i no traumàtica per cap de les parts implicades.

D'aquesta manera, es defineixen:

10.1 Etapa de Transició

Període de temps: dins dels primers 20 dies naturals del servei. Aquesta fase no podrà comportar més de 50 hores de consultor sènior (reduïbles per criteri del Consorci), no es perllongarà més enllà de 12 dies hàbils i haurà de ser compatible amb donar resposta a les necessitats peremptòries que es donin durant el període que es facturaran a banda, d'acord amb la dinàmica d'aprovació de pressupostos establerta precedentment. Cas que l'adjudicatari sigui l'actual prestador del servei aquesta fase quedarà sense efecte.

En aquest període, el contractista haurà de centrar els seus esforços en:

- Garantir de forma efectiva, la transferència del servei actual, en el cas que l'adjudicatari sigui diferent al anterior proveïdor, amb la finalitat de minimitzar l'impacte i mantenir com a mínim els mateixos nivells de servei proporcionats als usuaris fins al moment de l'adjudicació.
- Implantar les eines necessàries pel compliment de les especificacions del present plec.
- Proporcionar tot el suport detallat en el present contracte.

NOTA: Durant aquesta etapa, els ANS's especificats en el present plec, no seran d'obligat compliment i per tant no s'aplicaran les penalitzacions detallades en l'apartat corresponent.

Aquest període forma part del contracte que es licita amb les consideracions efectuades precedentment i comportarà la progressiva assumpció de les funcions de mantenidors i realització dels evolutius que es sol·licitin tot determinant-se amb l'actual prestador del servei de quin servei s'encarrega cadascun i en cada data concreta. En cap cas es facturaran hores per corba d'aprenentatge del nou licitador que resulti adjudicatari.

10.2 Etapa de Prestació definitiva

Finalitzada l'etapa de transició s'entra en un període de temps fins a un mes abans de la finalització del servei. Si per la data de finalització del servei, que podrà ser del període inicial o de l'eventual pròrroga, no s'hagués procedit a l'adjudicació del nou licitador adjudicatari, aquest darrer més no entrarà en funcionament i aquestes hores es podran utilitzar per la realització de serveis addicionals o allargament excepcional del període fins quan en el moment que pertoqués es realitzés l'etapa de reversió.

Des del primer dia d'aquesta etapa de prestació, caldrà que s'estiguin acomplint totes les especificacions detallades en el present plec i assolint obligatòriament els ANS detallats.

Període de temps: últim mes del servei que només entrarà en realització si l'adjudicatari futur es diferent al que estigués prestant el servei.

Per aquesta etapa de reversió només es podran imputar 50 hores amb independència del temps real que s'esmerçi en aquest trasllat. S'utilitzarà la mateixa dinàmica de funcionament detallada en la fase d'entrada en el projecte de forma que l'adjudicar sortint i l'entrant vagin traspasant els projectes o subprojectes concrets.

L'adjudicatari sortint haurà d'haver documentat totes les modificacions efectuades al programa durant el temps en que ell ha estat efectuant les tasques objecte del contracte i les posarà en disposició del nou adjudicatari de forma immediata (màxim 24 hores naturals en un calendari laboral) a que li sigui exigít pel Parc Taulí.

La manca de documentació del canvis o la insuficiència en el trasllat d'informació que redundi en una pèrdua qualitativa de l'aplicació podrà fer que el Parc Taulí insti un procediment d'incompliment contractual contra l'adjudicatari sortint.

11 Condicions d'execució

11.1 Característiques de les ofertes presentades

Les ofertes presentades hauran de tenir les següents característiques:

- **Confidencialitat:** Les empreses interessades a lliurar ofertes tractaran tota la informació obtinguda del Parc Taulí de manera estrictament confidencial. No lliuraran informació obtinguda a terceres empreses sense el vist i plau per escrit del Parc Taulí.
- **Propietat:** Tota la informació lliurada serà propietat del Parc Taulí.

Valoració de propostes

Les propostes rebudes seran valorades fins a un màxim de 100 punts. La puntuació s'atorga de la manera següent:

- Avaluació de l'oferta econòmica presentada: 50 punts
- Avaluació funcional i tècnica de la proposta: 50 punts

Veure document [Annex IV. Criteris d'adjudicació.](#)

12 Facturació

La facturació dels serveis objecte de present contracte serà mensual i per les hores reals dedicades al Parc Taulí. Per a donar conformitat a la factura, es requerirà disposar del reporting indicat en el precedent apartat 4.3 b).

13 Responsable del contracte.

El Responsable del present contracte es la persona que en cada moment ostenti el càrrec de la Direcció de Persones del Parc Taulí. La Direcció de Persones del Parc Taulí podrà delegar en qui consideri les decisions de gestió del contracte però cap altre òrgan directiu del Consorci, llevat de la Direcció General, podrà ser interlocutor vàlid, amb capacitat decisòria per a l'adopció d'acords modificatius o interpretatius del present contracte. Qualsevol acord que efectuï el licitador aliè a aquest canal no tindran validesa per al Parc Taulí.

14- Condicions especials d'execució del contracte.

Durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària com a condició especial d'execució haurà de mantenir la plantilla de treballadors i treballadores mínima adscrita a l'execució del contracte i descrita als plecs, sense que procedeixi suspendre o extingir els contractes de treball de la plantilla, excepte les suspensions o extincions conseqüència de la voluntat de la persona treballadora o d'acomiadaments disciplinaris.

Així mateix el licitador es compromet a l'observança dels següents principis generals:

Transparència fiscal: Criteris Ètics: "El contractista es compromet a executar el contracte amb criteris d'equitat i transparència fiscal raó per la qual els ingressos o beneficis procedents d'aquest contracte hauran de ser íntegrament declarats i tributat d'acord amb la legislació fiscal vigent a Espanya i es prohibeix de forma expressa la utilització de domicilis fiscals i tributació en països inclosos a la llista de paradisos fiscals establerta per la OCDE, be sigui de forma directa o indirecta a través d'empreses filials.

Compliment del Conveni Col·lectiu aplicable: "L'adjudicatari a més de complir, respecte als treballadors i treballadores vinculats i vinculades a l'execució del contracte les disposicions legals, reglamentàries i convencionals en matèria laboral, de Seguridad Social y de seguretat i salut en el treball, haurà de complir el conveni col·lectiu aplicable, respectant el mínim del salari allí recollit per a la categoria professional que li correspongui a la persona treballadora. L'incompliment d'aquesta condició es causa de resolució contractual."

Compliment del pagament dels salaris al personal adscrit al contracte: "L'òrgan de contractació podrà comprovar l'estricta compliment del pagament dels salaris que el contractista ha de fer als seus treballadors adscrits a l'execució del contracte. A aquest efecte s'estableix com a condició especial d'execució del contracte amb el caràcter d'essencial i quin incompliment serà causa de de resolució contractual que l'adjudicatari haurà d'estar al corrent de pagament de les nòmines del personal que participi en l'execució del contracte. Es considera que s'incompleix la dita condició quan es produeixi un retard o impagament en l'abonament de les nòmines de més de dos mensualitats. A efectes de comprovació, el consorci podrà sol·licitar que conjuntament amb les factures l'adjudicatari remeti certificació acreditativa de trobar-se al corrent de pagament de les nòmines emeses pel legal representant.