

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT
EL PROCEDIMENT ESTABLERT I SERVEIS DESCRITS PEL CONSORCI DE SALUT I ATENCIÓ
SOCIAL DE CATALUNYA**

PROCEDIMENT: **OBERT....**

PRODUCTE / SERVEI:

- **CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT PER A LA INCORPORACIÓ D'UN SISTEMA
GESTOR DE SERVEI AL CONSORCI DE SALUT I ATENCIÓ SOCIAL DE CATALUNYA.**

EXPEDIENT CSC

ÍNDIX

1	INFORMACIÓ GENERAL DEL Consorci de Salut i Social de Catalunya	3
2	ANTECEDENTS.....	3
3	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
4	DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PELS LICITADORS	7

1 INFORMACIÓ GENERAL DEL Consorci de Salut i Social de Catalunya

El Consorci de Salut i Social de Catalunya (CSC) és una entitat pública de caràcter local i base associativa, fundada el 1983, que té el seu origen en el moviment municipalista. El CSC, referència al sector i amb una clara vocació de servei, té com a missió: impulsar models de salut i social excel·lents i sostenibles per millorar la qualitat de vida de les persones, oferint serveis d'alt valor afegit als seus associats. Així, el CSC vol ser el principal referent pel coneixement i capacitat de cooperació, influència i anticipació davant els nous reptes del sistema de salut i social. Tots els associats al CSC són entitats públiques i/o privades sense ànim de lucre. Actualment el CSC compta amb 105 associats, entre els que hi ha ajuntaments, diputacions, entitats prestadores de serveis de salut i socials. Es pot complementar la informació descrita en aquest plec des de la pàgina web del CSC: <http://www.consorci.org>

Des de CSC, es desenvolupen i gestionen de manera directe varis dispositius assistencials amb els seus corresponents recursos humans i materials. Aquestes activitats impliquen registrar i processar una gran quantitat d'informació que en darrer terme ha de permetre facilitar i millorar els processos i desenvolupar les activitats assistencials de manera eficaç i eficient.

2 ANTECEDENTS

El present document, que formarà part del contracte, té la finalitat de descriure les tasques a desenvolupar per part de l'empresa adjudicatària per tal de que aquesta pugui presentar proposta tècnic-econòmica per la realització dels treballs encarregats.

El Consorci de Salut i Social de Catalunya (CSC) treballa en el constant desenvolupament dels seus sistemes per adaptar-se als nous reptes i desafiaments que representa el sector salut i social en els temps actuals. L'objectiu d'aquesta evolució continuada és dotar al CSC de les aplicacions i eines que permetin satisfer les necessitats de l'organització i la millora de l'atenció i comunicació amb els seus interessats.

L'objecte del present document és definir les condicions tècniques per incorporar noves capacitats en els sistemes centrats en la gestió de servei de les àrees funcionals de l'organització, ara en particular les àrees de RRHH i IT, però no obstant ha de ser altament adaptable a altres necessitats generals de gestió de servei futures.

En concret, s'ha de definir:

- Una solució de sistema de Service Management en modalitat SaaS. Això implicarà:
 - Adaptar les funcionalitats de la solució als requisits d'informació necessaris per CSC.
 - Possibilitats d'Integració amb sistemes d'informació presents a l'organització: Integrho, Denario, A3-ERP, M365/Office365.
- La implementació del model de gestió fonamentat en les accions de servei que s'oferiran i recolliran dels recursos gestionats i basant-se en diferents valors d'informació i altres índexs d'interès. La lògica d'aquest model residirà en l'esquema de dades adequat que doni resposta a tot el diagrama de relacions i fluxes centrades en el servei. El marc i esquema de relacions i fluxes s'establirà durant la fase de planificació del projecte d'implementació des de l'assessorament i coneixement expert que els implementadors de la solució aportaran una vegada conegudes les necessitats corporatives d'informació de servei.

3 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és un projecte d'implementació d'un model basat en processos que permeti obtenir un control sobre les activitats i serveis, augmentar l'eficiència, incorporar la cultura de millora contínua, millorar el nivell del servei proporcionat, i assegurar el lliurament de serveis consistents, rendibles i de qualitat mitjançant una eina de gestió centrada en el servei (SM – Service Management) allotjada a núvol en modalitat Software as a Service.

Aquest projecte de d'implementació es concreta en els següents aspectes:

a. Abast i planificació

A continuació es detallen les tasques que cal abordar en extensió i la seva planificació:

- Presa de requeriments.
- Anàlisi funcional dels requeriments i elaboració de les funcionalitats requerides.
- Disseny tècnic: Elaboració del disseny tècnic del sistema a partir de l'anàlisi dels requeriments funcionals del projecte. El document de disseny tècnic haurà de contenir el disseny de l'arquitectura de sistemes a implantar i l'adopció de la tecnologia que assumirà l'entorn dissenyat.

b. Execució

A continuació es detallen les tasques que cal abordar en aquest fase:

- **Construcció:** Desenvolupament i implementació de les funcionalitats corresponents en base a metodologia estàndard i a guies de bones pràctiques d'implantació de programari, optimitzant els esforços de desenvolupament.
- **Proves unitàries, proves de sistema prototipus, proves d'integració i proves d'estrès:** Aquesta tasca comprèn la realització òptima dels tipus de proves esmentades i l'elaboració de la documentació associada a cadascuna d'elles: Plans de prova i Informes del resultat de la seva execució.
- **Pas a producció:** Es realitzarà el pas a producció de l'aplicació seguint la metodologia oportuna. S'elaborarà la documentació relativa a la Gestió de la Configuració, que recollirà principalment la informació necessària per gestionar el Programari i la seva instal·lació pas a pas en l'entorn corresponent.
- **Documentació:**
 - Manuals de Procediments: Contindran els procediments de detall, incloent tant les tasques automàtiques com manuals, així com formularis de suport als procediments manuals.
 - Manuals d'usuari: Recolliran la informació necessària per a la utilització del sistema, incloent informació de detall sobre el maneig dels sistemes desenvolupats.
- **Formació** als usuaris en l'ús de l'eina i de l'entorn

c. Control i seguiment

CSC treballarà estretament amb l'adjudicatari, tant en les tasques d'anàlisi i disseny com en les proves operatives i d'estrès, així com en el pas a producció de les funcionalitats desenvolupades, i col·laborant en l'enfocament tècnic de la construcció del SM. Així mateix, serà CSC qui donarà el vist i plau a les directrius proposades, a la coordinació d'implementació i a les activitats del projecte i parametritzacions, així com la cobertura de les proves a realitzar en cadascuna de les fases de projecte.

El projecte comprèn la implementació de totes les activitats necessàries que afecten a la captació d'informació següents:

- Amb orientació als processos de RRHH, Comprèn la tramitació i gestió de totes les sol·licituds relacionades amb la contractació i la nòmina dels professionals que integren la plantilla del CSC.
 - Administració de personal: altes, baixes, modificacions contractuals / salarials, nòmines, consultes/incidències/peticions, i peticions vàries
 - Relacions laborals
 - Gestió de dades i informació
 - Selecció, formació i carrera professional
 - Prevenció de Riscos Laborals
 - Automatitzacions / Integracions, si s'escau, que entregui per naturalesa el SM proposat.
- Amb orientació als processos de servei IT estàndards:

Model de gestió ITSM: inventari d'actius, incidències, problemes gestió del canvi, coneixement, gestió del servei, operacions, i sota una guia de referència de bones pràctiques (ítíl, scrum,...)
- Amb orientació als sistemes generals corporatius:

Integració amb AD o Azure AD, i possibilitat d'integració amb M365
- i flexibilitat del sistema d'informació SM per poder adoptar l'eina a la resta d'àrees funcionals i processos d'empresa que desitgin gestionar l'activitat del seu servei.

d. Explotació

OPERATIVITAT

Revisió continuada, durant la vigència del contracte, de les actualitzacions, evolucions, i millores de característiques, funcionalitats i serveis a mesura que el progrés tecnològic sigui implementable, o bé pel canvi de necessitats del CSC, sense produir variació econòmica en els pressupost de prestació de servei.

Interlocució única amb l'equip assignat al projecte. Aquests han de conèixer la infraestructura desplegada a la nostra organització per poder actuar amb criteri i diligència davant de les eventualitats, de qualsevol mena, relacionades amb l'objecte de licitació.

El licitador haurà de reportar el detall de les incidències per l'objecte de licitació de manera periòdica mensual o bé, si és sol·licitada de manera expressa.

El licitador tindrà cura de la plataforma SM i de la seva seguretat en quant a accés, procés i dades. De manera fiable i demostrable, assegurarà la confidencialitat, la integritat i la disponibilitat que hauran d'aportar seguretat de servei. El sistema ha de tenir plans de continuïtat i de disponibilitat de servei, així com plans de capacitat davant de condicions determinades d'ús del sistema amb l'objectiu d'oferir qualitat de servei.

ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Per a un correcte manteniment de la provisió s'estableixen els següents criteris mínims d'acord de nivell de servei (ANS) en el temps de resposta i resolució:

- Incidència Lleu: temps de resposta 12 hores i 24 hores en resolució.
- Incidència Normal: temps de resposta 4 hores i 8 hores en resolució.
- Incidència Greu: temps de resposta 1 hora i 3 hores en resolució.

El temps de resposta i de resolució de les incidències es comptabilitzen sobre un servei de suport 8x5.

Les incidències s'agruparan segons nivells atenent els següents paràmetres:

- Incidència greu: pèrdua total del servei o rendiment inferior al 40%.
- Incidència normal: pèrdua parcial del servei o rendiment entre el 40% i el 75%.
- Incidència lleu: qualsevol avaria no citada anteriorment.

El licitador podrà definir els propis ANS en base als criteris exposats. Es valorarà un manteniment proactiu de les prestacions i en la detecció d'incidències i de les mesures de continuïtat de servei.

Les incidències greus seran penalitzades amb una sanció consistent d'import igual al 10% de la facturació mensual mitja dels 12 mesos previs a la seva comissió.

La reiteració de 5 incidències lleus o 3 incidències normals serà qualificada com una incidència greu amb la conseqüent penalització.

PLA DE DEVOLUCIÓ/CANVI DE PROVEIDOR

Implantació de serveis i facturació

La implantació dels serveis que impliquin consums o estiguin subjectes a processos de facturació durant la migració, regirà el calendari genèric per ser subministrats en el termini màxim de dos mesos a partir de la signatura del contracte. En aquest cas, es poden donar dues situacions:

1. Que el proveïdor actual continuï amb la provisió i operació dels serveis descrits en el present plec. Això és:
 - Aquests operadors garanteixen que no se solapi la facturació en la migració d'aquells serveis susceptibles de ser migrats.
 - I garanteixen per aquells serveis que no requereixin migració, l'aplicació dels nous preus/tarifes en un termini màxim de dos mesos des de la data d'adjudicació.
2. Que es produeixi un canvi de proveïdor. En aquest cas, es procedirà de la següent manera:
 - Cadascun dels serveis del nou proveïdor no es facturarà fins que aquest estigui operatiu.
 - En el moment de lliurar un servei o una part d'ell, el proveïdor entrant indicarà quins serveis ha de donar de baixa amb el proveïdor anterior, de forma que un cop cessi la facturació, el nou proveïdor pugui facturar el seu servei, prèvia validació per part de CSCSI.
 - La facturació dels nous serveis no es durà a terme fins que s'hagin donat de baixa els actuals.
 - Serà responsabilitat del proveïdor entrant, la gestió d'aquest control de lliuraments i baixes de servei, i ho comunicarà per escrit.
 - En cas de desacord respecte dels costos i valoracions, es demanarà una valoració o peritatge extern, que anirà a càrrec de l'adjudicatari.
 - En el cas de no acomplir-se els terminis generals de lliurament fixats en les diferents clàusules, l'adjudicatari estarà subjecte a les possibles penalitzacions que es contemplin.

- El proveïdor sortint ha de mantenir els preus actuals dels serveis durant tot el procés de migració dels mateixos, amb un termini màxim d'un any des de la data d'adjudicació.
- Les tasques s'hauran de realitzar dins el termini d'implantació establert . Es minimitzarà el temps de “no operació” que en cap cas superarà les 4 hores.

Protecció dels proveïdors entrants

Per evitar que, tant en aquest concurs com en els futurs, el proveïdor que estigui donant el servei pugui fer mal ús de la seva posició, s'estableixen les mesures de protecció següents:

- El proveïdor actual que es presenti a aquesta licitació accepta, en cas de no ser-ne l'adjudicatari:
 - Facilitar tota la informació tant tècnica, administrativa o altre informació necessària per a la realització del traspàs en un termini màxim de 4 setmanes.
 - No degradar els nivells de servei d'aquells serveis que continuen en producció.
 - Si es dificultés de forma clara i evident el procés de canvi o es degradessin els ANS, es podrà penalitzar econòmicament a l'operador sortint.
- De la mateixa forma, els proveïdors que actualment no són prestadors de servei i que lliciten per ser-ho, hauran de manifestar expressament que assumeixen els mateixos compromisos en cas de ser els adjudicataris del present concurs i no ser-ho en els propers.

Durant tota la vigència dels contractes, i amb la finalitat de facilitar el possible relleu per canvi de proveïdor, l'adjudicatari estarà obligat a emprar tecnologies i sistemes associats que no impliquin restriccions que puguin dificultar o impedir a un nou proveïdor l'explotació del servei.

La presentació d'oferta implica l'acceptació dels punts descrits anteriorment. Les penalitzacions que s'aplicaran en cas d'incompliment es recullen tot seguit.

Penalitzacions per incompliment de la clàusula de protecció dels operadors entrants

La clàusula de “protecció dels proveïdors entrants” te per objecte evitar que, tant en aquest concurs com en els futurs, el licitador que actualment estigui donant el servei pugui fer un mal ús de la seva posició. Les penalitzacions per incompliment de la clàusula de protecció dels proveïdors entrants als proveïdors actuals que es presentin a aquest concurs i no sortir adjudicataris seran:

- D'un 10% del total de la facturació mensual mitjana durant els darrers 12 mesos, per cada setmana de retard a lliurar correctament la informació tècnica o administrativa o altre informació necessària per la migració i explotació del servei objecte de licitació.
- Les mateixes penalitzacions per incompliment dels ANS indicats en l'apartat 3.d) del present plec.

4 DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PELS LICITADORS

Cal presentar la oferta de forma estructurada i breu, evitant informació comercial que no sigui imprescindible. El licitador haurà de respectar en tot moment les pautes i condicions establertes.

El **paginat màxim de l'oferta en total serà de 100 pàgines**, i presentades en un ÚNIC ARXIU PDF, amb totes les pàgines numerades de forma correlativa i seguint l'índex corresponent.

IMPORTANT: La informació que no estigui recollida amb la numeració sol·licitada, el paginat descrit, i amb l'índex següent, no serà llegida ni valorada, per tant obtindrà zero punts.

Els licitadors hauran d'aportar la documentació tècnica que es relaciona a continuació en els termes que es detallen al llarg del present plec de prescripcions tècniques. Los ofertes hauran de contenir la següent informació en l'INDEX següent:

- 1.- Proposta estàndard de projecte tècnic
- 2.- Proposta estàndard de pla d'implantació
- 3.- Pla d'explotació
- 4.- Pla de qualitat
- 5.- Argumentació sobre l'adequació del projecte a l'entorn sanitari
- 6.- Propostes de millora

El licitadors subministraran l'eina SM que millor s'adeqüi a l'esquema de relacions que es dissenyi i podran presentar ja de manera anticipada aquell recurs que potencialment es prevegi que cobrirà el conjunt de necessitats requerides. Es detallaran extensament les seves funcionalitats, prestacions, característiques, avantatges, possibilitats, integracions de facto i altra informació rellevant que es consideri.

Referent al pla de qualitat, el licitador haurà d'especificar el seu compromís de qualitat per els serveis definits en aquest plec i les seves tasques implícites. El licitador haurà d'incloure dins del pla de qualitat la seva pròpia proposta d'acords de nivell de servei (ANS) pels serveis inclosos en aquest plec, incloent la totalitat d'indicadors intrínsecs per a cada servei, el tipus de criticitat que correspongui i el nivell de servei acordat.

Els compliment dels nivells de qualitat del servei acordats es considerarà una obligació essencial del contracte i el seu incompliment greu per part del contractista, podrà comportar la resolució del contracte per part de CSC.

Respecte les propostes de millora, els licitadors podran presentar-ne, tant de tipus tècnic com funcional, a nivell d'explotació, etc. sempre que tinguin relació directe amb els serveis definits en l'objecte d'aquest plec i sense cost addicional per CSC. Les millores seran puntuables, d'acord amb les necessitats i els criteris d'adjudicació previstos per valorar la proposta.

CONSIDERACIONS RESPECTE AQUESTES PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES:

La informació continguda en aquestes prescripcions tècniques no és exhaustiva. El licitador l'haurà d'analitzar i demanar tots els aclariments que consideri necessaris per tal de poder confeccionar la seva millor oferta. La informació complementària que es generi com a conseqüència dels aclariments demanats i facilitats pel CSC es posarà en coneixement de tots els participants en aquesta licitació.

L' oferta tècnica presentada pels licitadors formarà part integrant del contracte que empari l'execució de aquest subministrament licitat. Les empreses licitadores realitzaran la seva oferta econòmica per al conjunt de serveis i subministraments objecte de la licitació. Seran desestimades les ofertes que superin el preu màxim de la licitació.

És important ressenyar que totes les tasques administratives i tasques de camp d'execució del projecte hauran de complir els requisits de seguretat en matèria de confidencialitat de la informació que estan especificades en els plecs de la licitació.