

Plec de prescripcions tècniques per la contractació dels serveis d'actualització, migració i manteniment del software MS Dynamics 365 Business Central pel Parc Sanitari Pere Virgili

Expedient 23/265

Índex

1	Antecedents	1
2	Objecte del Contracte.....	2
3	Abast	3
4	Situació actual	4
4.1	Gestió financera.....	4
4.2	Compres.....	6
4.3	Vendes	8
4.4	Magatzem.....	9
4.5	Planificació dels recursos	9
4.6	Comptabilitat analítica.....	10
4.7	Pla contingència	10
5	Descripció del servei	11
5.1	Migració a la versió Microsoft Dynamics 365 Business Central.....	11
5.1.1	Gestió financera.....	11
5.1.2	Compres	13
5.1.3	Vendes	16
5.1.4	Magatzem.....	16
5.1.5	Planificació dels recursos.....	16
5.1.6	Comptabilitat analítica.....	17
5.1.7	Gestió de Farmàcia.....	17
5.1.8	Reporting	18
5.1.9	Migració de dades.....	20
5.1.10	Pla de contingència.....	20
5.2	Llicenciament i manteniment.....	22
5.2.1	Llicenciament.....	22
5.2.2	Manteniment.....	22
5.3	Servei de suport.....	23
5.3.1	Incidències.....	23
5.3.2	Peticions	23
5.3.3	Funcions	23
6	Requeriments.....	25
6.1	Model de relació	25
6.1.1	Comitè de Direcció.....	25
6.1.2	Comitè de seguiment	27
6.2	Equip de treball.....	29
6.3	Informes i Lliurables.....	30
6.3.1	Informe Comitè de Direcció.....	30
6.3.2	Informe Comitè de seguiment	30
6.3.3	Memòria final de migració	31
6.3.4	Informe anual de tendències tecnològiques i estratègiques	31
6.4	Condicions de la prestació del servei.....	31

6.4.1	Gestió incidències, evolutius i suport	31
6.4.2	Horari de prestació del servei	31
6.4.3	Eina de gestió tiqueting (ITSM)	32
6.4.4	Canals de comunicació	32
6.4.5	Ubicació física del servei.....	32
7	Execució del projecte	33
8	Acords de Nivell de Servei (ANS)	34
8.1	Incompliments	34
8.2	Penalitzacions	35
8.3	Condicions de garantia	35
9	Millores.....	36
9.1	Doble calaix	36
9.2	Recepció mercaderies	36
9.3	Integració EDI	36
10	Altres consideracions	37
10.1	Presentació de la documentació	37

1 Antecedents

L'activitat principal del Parc Sanitari Pere Virgili (PSPV), en endavant el Parc, és la prestació de serveis assistencials, d'investigació i docència. Addicionalment a aquesta activitat també es realitza la gestió de suport a d'altres serveis assistencials i a entitats de l'entorn sanitari ubicades al Parc, així com la gestió dels immobles i instal·lacions en el recinte. En l'any 2018 es va traspasar la gestió d'Atenció Primària del PAMEM que consta de 3 centres d'atenció primària i un CUAP.

Segons es reflecteix en la definició pròpia de l'empresa, els objectius a assolir són:

- Gestionar els edificis i les instal·lacions del recinte i, a aquest efecte, pactar els negocis jurídics que escaiguin a fi i efecte de possibilitat que tercers hi puguin realitzar les activitats que siguin d'interès del Servei català de la Salut, sense més limitacions que les establertes en les normes de patrimoni de la Generalitat de Catalunya i al Pla Especial d'Ordenació del recinte de l'antic Hospital Militar de Barcelona.
- Prestar serveis d'atenció sanitària i de salut mental, com també de promoció de la salut, prevenció de la malaltia i atenció sociosanitària a la població.
- L'execució de programes institucionals en matèria de protecció de la salut, prevenció de la malaltia, assistència sanitària i sociosanitària i rehabilitació.
- La prestació, en el seu cas, i la gestió de serveis de suport a d'altres serveis assistencials.
- Desenvolupar programes d'investigació en l'àmbit de la salut i col·laborar amb la universitat i la resta d'institucions competents en matèria de docència i recerca.
- Desenvolupar totes les actuacions necessàries per al compliment dels seus objectius, com també les actuacions en relació amb les funcions esmentades anteriorment que li siguin encomanades.

Per tal d'assolir aquest objectius, cal mantenir els sistemes de informació actualitzats en versió amb suport actiu per part del fabricant. En l'àmbit econòmic-financer el sistema de gestió (ERP) implantat és Microsoft Dynamics NAV 2013 R2 (NAV) basat en un sistema de gestió de base de dades relacional SQL Server 2017. Els mòduls instal·lats en el sistema són els següents:

- Gestió financera
- Compres
- Vendes
- Magatzem
- Planificació de recursos
- Administració

Aquest sistema requereix d'una migració a Microsoft Dynamics Business Central (BC) per mantenir actualitzat el producte i poder gaudir de les millores funcionals i tecnològiques per evolució del software i que permetrà:

- Flexibilitat i connectivitat: més accessibilitat des de qualsevol lloc a través d'un navegador des de diferents dispositius.
- Més capacitat d'integració amb diferents equipaments, aplicacions i font de informació variades.
- Millora en la digitalització de processos de l'organització.
- Millora del rendiment dels processos econòmic-financers i logístics.

I alhora incorporar noves millores en les funcionalitats actuals:

- Adequar a noves necessitats de l'organització com la gestió de magatzem de farmàcia.
- Aplicar les millores en l'àmbit de compres, comptabilitat i magatzem com càlcul automàtic IRPF, modificació dimensions, càlcul prorrata, fulla de demanda, gestió de contractes, etc.
- Actualitzar desenvolupaments a mida com integracions carrusel, comanda planta, doble calaix, ...
- Incloure noves integracions: Kardex, factura electrònica, ...

2 Objecte del Contracte

L'objecte de la contractació consisteix en dur a terme la construcció i implantació de la darrera versió publicada i estable de Microsoft Dynamics 365 Business Central com ERP de Gestió Integral del PSPV, així com la migració de dades i desenvolupaments existents a la versió Microsoft Dynamics NAV 2013 R2, juntament amb l'adequació de les llicències necessàries per al correcte funcionament del sistema. Tanmateix, l'objecte de la contractació inclourà totes les funcionalitats i integracions amb el sistema descrites en el punt 5 *Descripció del servei*.

3 Abast

1. Migració a la versió Microsoft Dynamics 365 Business Central

Execució de totes les tasques necessàries per a emprendre l'actualització de Microsoft Dynamics 365 Business Central incloent totes les integracions, parametritzacions, desenvolupaments i migracions necessàries. S'inclouen els treballs necessaris per a la definició, anàlisi, disseny, desenvolupament, migració, adaptació, instal·lació, integració amb altres sistemes, implantació i desplegament, documentació, formació, gestió del canvi i traspàs de coneixements.

2. Llicenciament i manteniment

Solució per adaptar les llicències necessàries per el correcte funcionament dels diferents usuaris durant un període de 5 anys.

Aquest manteniment ha de donar accés a totes les actualitzacions normatives i de seguretat, noves versions del producte així com esmenes als errors del producte. Concretament ha d'incloure:

- Manteniment normatiu: accions realitzades pel fabricant per introduir funcionalitats derivades de canvis legislatius i d'obligat compliment.
- Manteniment correctiu: actuacions realitzats pel fabricant per resoldre errors dels programes en producció, reportats pel client, altres clients o bé pel propi control de qualitat del fabricant.
- Manteniment evolutiu: actuacions realitzades pel fabricant per introduir als programes noves funcionalitats o millores de les actuals.

3. Servei de suport

Servei de suport post implantació durant un període de 5 anys.

4 Situació actual

Actualment el programari permet:

- Gestionar l'activitat de l'organització relativa al processos empresarials de l'entitat.
- Accés a tota la informació de forma confiable, precisa i oportuna (integritat de dades).
- Possibilitat de compartir informació entre tots els components de l'organització.

Disposem de la versió Microsoft Dynamics NAV 2013 R2 (NAV) amb els següents mòduls:

- Gestió financera
- Compres
- Vendes
- Magatzem
- Planificació de recursos
- Desenvolupament propi per compatibilitat analítica
- Extracció pròpia Pla de Contingència

La majoria dels mòduls han sofert modificació, a continuació es descriuen els mes rellevants.

4.1 Gestió financera

1. Nivell comptable i financer

S'utilitzen les funcionalitats de NAV i les que interactuen amb les diferents àrees de gestió: compres, logística i vendes.

Des del punt de vista merament financer, els usuaris tenen la possibilitat d'introduir tot tipus d'apunts comptables a través dels diaris, consultar-los i, si calgués, revertir-los per la seva correcció. No es permet esborrar les dades registrades per garantir la integritat i traçabilitat de la informació.

En les àrees de compres i vendes tot registre de documents com poden ser factures i abonaments té associats els corresponents apunts comptables; apunts que es realitzen de manera transparent a l'usuari i que poden ser fàcilment consultats a través de funcionalitats de navegació de documents.

A nivell de logística, és possible realitzar la valoració comptable i control d'existències produïda a partir de qualsevol moviment de producte. De nou, els apunts comptables associats a aquesta valoració es poden fer automàticament i totalment transparents per l'usuari.

Com a complement a tota aquesta part financera, afegir la introducció de pressupostos comptables, eina molt útil a PSPV ja que permet fer un seguiment pressupostari de la comptabilitat introduïda de manera fàcil i integrada.

2. Pla general comptable (PGC)

Actualment el Parc Sanitari fa servir un pla comptable adaptat al seu funcionament on els comptes d'immobilitzat, clients i proveïdors estan agrupats mitjançant grups comptables per facilitar el tractament dels moviments i el manteniment del propi pla comptable.

3. Dimensions

NAV ofereix la possibilitat d'analitzar la informació comptable des de diferents punts de vista mitjançant l'ús del que s'anomena dimensions.

A PSPV aquesta eina resulta molt potent perquè es necessita fer anàlisis comptables per centres de cost conformatos per edificis, plantes, àrees, etc. per tant, centres de cost i els seus components (edificis, plantes i àrees) esdevenen dimensions.

Per assegurar el correcte anàlisi dels apunts comptables per dimensions es disposa de varies eines:

1. Les dimensions es poden fer obligatòries a determinats comptes comptables, això permet, per exemple, que tot apunt que vagi a parar a comptes de despesa o d'immobilitzat, tingui associada la corresponent dimensió i no s'escapi cap sense.
2. Les dimensions també es poden definir a nivell de dades mestres el que permet associar determinats actius fixes al corresponent edifici, planta i àrea assegurant així que tot moviment que es realitzi amb aquell actiu arrossegui per defecte aquests valors sense requerir una tasca manual.
3. Finalment, hi ha determinades combinacions, per exemple d'edifici i planta, que no es poden donar; per evitar-ho, es fan servir les combinacions de dimensions que ens permet definir combinacions prohibides, d'aquesta manera si un usuari les fa servir per error ens mostra un missatge d'error.

4. IVA

Mitjançant la definició de grups de registre d'IVA, es calcula l'IVA de manera automàtica i transparent a cada registre comptable que correspongui.

NAV cobreix les funcionalitats pel càlcul dels diferents tipus d'IVA existents: normal, total, no subjecte i de reversió.

L'usuari pot consultar els imports d'IVA, no només a través dels comptes comptables corresponents, si no també a partir dels moviments d'IVA lo qual fa més senzilla la seva interpretació ja que aquí disposa informació sobre la base i l'import, el tipus d'IVA calculat, si és IVA normal, el percentatge aplicat. És bàsic per PSPV poder distingir fàcilment els diferents motius pels que un IVA no subjecte ho és.

En algunes operacions de compra, tot i tractar-se d'operacions d'IVA normal, PSPV no es pot deduir el total de l'IVA i ha de registrar un percentatge com a més cost. Aquest tractament es conegut com a prorata i actualment no es cobreix de manera estàndard.

5. Impostos

PSPV presenta els següents models d'impostos:

- Model 347, funcionalitat estàndard.
- Model 349, funcionalitat estàndard.
- Declaracions d'IVA, funcionalitat estàndard per facilitar la elaboració del model manualment, sense definició d'IVA Telemàtic a dia d'avui.
- Llibres de factures emeses i rebudes, funcionalitat estàndard de NAV.

6. Gestió de nòmines

La gestió de nòmines es porta externament des del programa de RRHH (Denario) i existeix una integració per recuperar l'apunt de nòmines.

7. Gestió de pagaments

NAV cobreix de manera estàndard la generació de les ordres de pagament en format SEPA.

4.2 Compres

En aquest apartat s'inclou la gestió de productes i proveïdors i cobreix el circuit sencer de compra incloent-hi la seva integració amb magatzem pel control de recepcions i enviaments de productes retornats a proveïdor si fos necessari.

El circuit de compres a banda del manteniment de mestres de productes i proveïdors inclou:

- La creació i gestió de comandes de compra.
- La recepció del material i/o serveis inclosos a les comandes de compra.
- La gestió d'albarans de compra creats a partir de les recepcions de material.
- La integració amb comptabilitat mitjançant la creació de factures de compra que poden ser directes o generades a partir dels albarans de material i serveis oferts pels proveïdors.
- La gestió de devolucions de material als proveïdors i generació dels corresponents abonaments de compra.

1. Fitxa de proveïdor

A la fitxa de proveïdor consten les dades bàsiques per la gestió dels diferents proveïdors de serveis i material amb qui treballa PSPV. Des d'aquesta fitxa es poden gestionar dades de contacte com adreces, telèfons i e-mails i també les dades financeres com terminis i formes de pagament o dades bancàries.

També es permet guardar i gestionar les tarifes de compra de cada proveïdor per facilitar la introducció i control de preus de compra a les comandes.

2. Fitxa de producte

A la fitxa de producte tenim informació d'unitats de mesura, proveïdor per defecte i sistemes de reposició d'estoc, referències creuades per identificar el producte amb la codificació dels proveïdors o amb els seus codis de barres i també gestió i control dels seus costos. La informació relativa al reaprovisionament pels diferents magatzems es defineix a nivell de "*unidad de almacenamiento (um)*", i el càlcul MRP es basa en aquesta informació sempre, fent servir el mètode de màxims i mínims d'stock.

Tant a les fitxes de proveïdors com a les de productes es permet vincular documents externs adjunts com poden ser fulls de producte, contractes de compra o confidencialitat, etc.

3. Ofertes

Gestió estàndard de les ofertes que ofereixen els proveïdors per la compra del seu material.

4. Comandes de compra

NAV permet la creació i gestió de comandes de compra de diverses formes:

- Convertint ofertes de compra acceptades en comandes.
- Creant comandes de compra de manera manual.
- Creant comandes de compra de manera automatitzada a través de la fulla de demanda.

5. Fulla demanda

La fulla de demanda permet la generació automàtica de comandes de compra a partir dels paràmetres definits a les fitxes de productes i "*unidades de almacenamiento (um)*", com poden ser el sistema de reposició i polítiques de reaprovisionament (estocs mínims, proveïdor, quantitats per unitat de mesura, etc.).

Aquestes comandes poden ser pel propi recinte o pels diferents equipaments (CAPs i CUAP), centres que tenen les seves necessitats definides, provocant així que aquestes compres siguin d'enviament directe als diferents punts (CAP).

6. Albarans

Un cop les comandes de compra es reben es genera a NAV el corresponent albarà de compra. L'albarà de compra es pot generar des de la pròpia comanda o des de magatzem amb el corresponent circuit de recepcions del que parlarem posteriorment a l'àmbit de logística.

7. Factures

Les factures de compra es poden generar de manera directa perquè no estiguin associades a una comanda (serà el cas típic on la compra és de serveis) o es poden generar a partir dels albarans que s'han generat a partir de les recepcions rebudes.

8. Gestió d'estocs

La gestió d'estocs des de les diferents ubicacions del PSPV està diferenciada segons localització

- Edificis localitzats al PSPV (Atenció intermèdia: àrees hospitalització o serveis)
- Edificis localitzats fora PSPV (Centres Atenció Primària o CAPs, i CUAP)

I els processos que gestiona son

- Documents de picking.com sortides

- Doble Calaix:

Actualment PSPV disposa d'una funcionalitat de doble calaix per poder gestionar els calaixos dels controls d'infermeria i el seu reaprovisionament. Es un sistema de logística que evita i elimina els trencament d'estoc. Consisteix en dos calaixos plens del mateix material i quan un s'esgota es re aprovisiona de nou; mentrestant es consumeixen els materials de l'altre calaix durant el temps que cal per fer aquest reaprovisionament.

Es disposa d'una aplicació d'escriptori per a la gestió del reaprovisionament del doble calaix que no es vol mantenir per certes dificultats tècniques que comporta i obsolescència tècnica.

Actualment han d'anar els operaris de magatzem a cada control d'infermeria per a fer la lectura de les etiquetes dels productes que s'han consumit per després tornar de nou per fer el reaprovisionament.

- Peticions automatitzades (web-Intranet)

a) Intranet: Existeixen diferents petitoris que es gestionen a través de la intranet del PSPV. El material es subministra al propi centre. Son peticions de consum des de cada equipament al seu magatzem fora del circuit de doble calaix. Aquestes peticions estan personalitzades per cada servei.

b) Aplicació Web: Integració de les peticions de transferència i les peticions externes realitzades des dels CAPs a través d'una web externa de manera automàtica.

Les peticions de consum es poden fer sobre productes.

Actualment els 2 sistemes darrers (doble calaix i aplicació Web) tenen codificacions diferents pels mateixos productes.

- Peticions manuals i/o urgents

- Documents d'entrades de material

4.3 Vendes

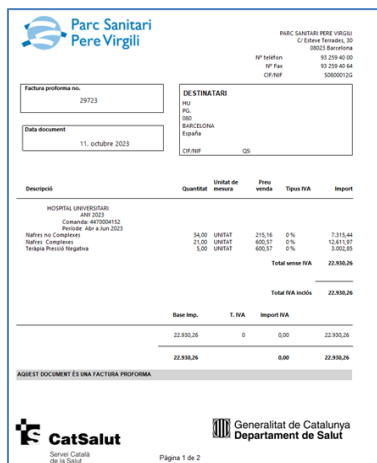
El mòdul de vendes inclou la gestió de clients i cobreix el circuit sencer de vendes, la seva integració amb magatzem pel control d'enviaments i recepcions de devolucions de producte si fos necessari.

Actualment des de PSPV no es treballa amb la generació de comandes ja que no es venen productes com a tal (simplement s'envien als diferents centres i es consumeixen des de magatzem).

Com que l'únic que és venen són serveis (recursos), directament es generaran factures de venda sense haver de passar prèviament per comandes i albarans de lliurament.

Respecte el format d'impressió de documents de venda a continuació es mostra el model que es fa servir actualment per factures pro-forma i factures – abonaments registrats, ja que en ell apareixen les dades i textos de peu de pàgina necessaris per PSPV.

El model de proforma és el següent:



Parc Sanitari Pere Virgili
PARC SANITARI PERE VIRGILI
C/ Estret Torralba, 30
08023 Barcelona
Nº telèfon 93 239 40 00
Nº Fax 93 239 40 64
CIF: A67 50800712G

Factura proforma No. 29723
Data document 11. octubre 2023

DESTINATARI
HJ
PL
000
BARCELONA
Espanya
CIF: A67 50800712G

Descripció	Quantitat	Unitat de mesura	Preu venda	Tipus IVA	Import
HOSPITAL UNIVERSITARI - 200 2023 Comanda 467000132 Remesa: 404 a jun 2023	24,00	UNITAT	275,16	0%	7.212,48
Refer: no completat	21,00	UNITAT	600,37	0%	12.611,97
Refer: completat	5,00	UNITAT	600,37	0%	3.001,89
Totals Previsió Virgili					22.826,34
Total sense IVA					22.826,34
Total IVA inclosa					22.826,34
Base Imp.					22.826,34
T. IVA					0
Import IVA					0,00
Total					22.826,34

AQUEST DOCUMENT ÉS UNA FACTURA PROFORMA

CatSalut **Generalitat de Catalunya**
Departament de Salut
Pàgina 1 de 2

I els formats de factura i abonaments ja registrats:



Parc Sanitari Pere Virgili
PARC SANITARI PERE VIRGILI
C/ Estret Torralba, 30
08023 Barcelona
Nº telèfon 93 239 40 00
Nº Fax 93 239 40 64
CIF: A67 50800712G

Nº factura 23/VA08-008
Data document 31 agost 2023

DESTINATARI
SERVIS C
RUBIÓ
RUBIÓ
08023 Barcelona
Espanya
CIF: A67 50800712G

Descripció	Quantitat	Unitat de mesura	Preu venda	Tipus IVA	Import
PROGRAMA VIDA ALS AMPS PADEI TUD: RUP 2044-13, 93 Reg. 1518-2023-401837 Ingressos Pares	1,00	UNITAT	26.999,69	0%	26.999,69
AGOST 2023 Padesi TUD: Aut. Ordinaria Ingressos Sobresold	1,00	UNITAT	620,82	0%	620,82
Total sense IVA					27.620,51
Total IVA inclosa					27.620,51
Base Imp.					27.620,51
T. IVA					0
Import IVA					0,00
Total					27.620,51

CONDICIONS DE PAGAMENT
Forma pagament: Transferència Bancària CLIENTS
Data venciment: 30 novembre 2023

CatSalut **Generalitat de Catalunya**
Departament de Salut
Pàgina 1 de 2

Parc Sanitari Pere Virgili
PARC SANITARI PERE VIRGILI
C/ Estret Torralba, 30
08023 Barcelona
Nº telèfon 93 239 40 00
Nº Fax 93 239 40 64
CIF: A67 50800712G

Abono No. 23/AB08-002
Data document 21, setembre 2023

DESTINATARI
UNESA 000
C/ ISAAC P
28760 TRE
MADRID
Espanya
CIF: A67 50800712G

Descripció	Quantitat	Unitat de mesura	Preu venda	Tipus IVA	Import
Radifica la factura nº 23/ECAP01-014 PARC SANITARI PERE VIRGILI CUAP GRACIA Cobertura Accident de treball 1831032 Data Assistència: 11/01/2023 id nacional: 1831032001 Nom Lleonard: Sergi Hernan Fernandez Documento ECAP: 27182383	1,00	UNITAT	294,58	0%	294,58
Total sense IVA					294,58
Total IVA inclosa					294,58
Base Imp.					294,58
T. IVA					0
Import IVA					0,00
Total					294,58

CatSalut **Generalitat de Catalunya**
Departament de Salut
Pàgina 1 de 2

1. Facturació

Actualment es fan servir numeracions diferents per les factures assistencials, encomana de gestió, altres serveis assistencials i resta, per tal d'organitzar-les millor.

Molts dels clients de PSPV són entitats públiques que requereixen de l'enviament de les factures en format electrònic per poder acceptar-les i realitzar el seu pagament.

Es requereix la integració amb l'estàndard definit per Hisenda face.gob.es, actualment es realitza a través de la plataforma externa *B2B Router* ©.

Tanmateix es requereix la impressió en paper i gestionar l'enviament través de correu electrònic.

Es realitza una facturació periòdica per la cessió d'ús, pels serveis que realitzen els diferents departaments. En aquesta cessió d'ús trobem dades de comptabilitat que es distribueixen segons un criteri marcat i altres dades no comptables (llum, informàtica, ...) que a les factures de venda dels clients. Actualment es fa amb un full de càlcul.

4.4 Magatzem

A continuació es defineix la funcionalitat que s'utilitza a NAV:

- Funcionalitat de doble calaix.
- Documents de reubicació.
- Documents de picking.
 - Doble Calaix
 - Peticions automatitzades (web-Intranet)
 - Peticions manuals
- Processos de recepció, es fan directament des de la comanda de compra al magatzem principal a la ubicació de recepció, com a pas previ a la ubicació final.
- Integració amb carrusel horitzontal *Ulises Smart* ©: sincronització base de dades SQL Server amb les següents tasques:
 - Entrada / Sortida de Producte.
 - Control d'estocs.

Actualment no s'utilitza la funcionalitat estàndard de magatzem per la generació de Pickings i ubicació al tractar-se d'un circuit a mida per la gestió del doble calaix i la integració amb el carrusel horitzontal. Es a dir, per facilitar les tasques de magatzem tot moviment de producte es fa mitjançant documents adaptats per simplificar i estalviar passos, respecte el que suposaria fer-ho a través de les pantalles estàndard de NAV.

Es important remarcar que PSPV defineix el seu moviment de producte sota processos propis i no amb el mòdul de vendes, projectes o producció que seria el circuit "convencional" en qualsevol altre sector.

4.5 Planificació dels recursos

Actualment NAV disposa del mòdul per a la gestió d'actius fixes.

Aquest mòdul cobreix tot el procés de vida dels elements d'immobilitzat integrant amb la comptabilitat tots els moviments de compra, venda, amortització i baixes que es puguin realitzar.

L'usuari disposa d'una fitxa d'actiu per cada element d'immobilitzat des d'on es pot consultar i gestionar tota informació associada i realitzar les corresponents amortitzacions. A més a més es poden imprimir diferents informes de control dels actius de les amortitzacions, informació del tipus

i valors d'amortització de cada element i valor net comptable resultant a partir de les compres, amortitzacions, baixes, etc. de cada actiu.

A PSPV alguns actius es volen tractar de manera agrupada (equipaments) de cara a les compres i amortitzacions, però tenir controlada la seva ubicació de manera individual o de cara a possibles baixes.

4.6 Comptabilitat analítica

Actualment la comptabilitat analítica i financera es realitza via moviments comptables i no s'havia considerat la necessitat d'incorporar la funcionalitat de comptabilitat de costos.

La comptabilitat analítica es fa en funció de distribucions definides a centres de cost (CECO's). Aquests centres de cost són valors de dimensions associats a combinacions d'altres dimensions com són els edificis, les plantes i les àrees.

4.7 Pla contingència

Actualment es disposa d'unes extraccions de dades personalitzades i automatitzades en format Excel per garantir la continuïtat del servei:

- Continguts de ubicacions
- Consums (últim mes)
- Productes
- Doble calaix
- Unitats d'emmagatzematge (um)
- Contactes
- Clients
- Proveïdors

5 Descripció del servei

5.1 Migració a la versió Microsoft Dynamics 365 Business Central

Tal com s'ha descrit en el punt 4 *Situació actual*, el programari permet:

- Gestionar l'activitat de l'organització relativa al processos empresarials de l'entitat.
- Accés a tota la informació de forma confiable, precisa i oportuna (integritat de dades).
- Possibilitat de compartir informació entre tots els components de l'organització.

Mitjançant els següents mòduls, els quals, després de diferents evolucions gestionen:

- Comptabilitat per la gestió del pla general comptable (PGC), Dimensions, IVA, Impostos, Gestió de nòmines i pagaments.
- Comptabilitat analítica que inclou entre d'altres: gestió per centre cost.
- Actius que inclou entre d'altres : gestió d'equipaments
- Compres per la gestió de fitxa de proveïdors, fitxa de producte, ofertes, comandes de compra, albarans i factures.
- Vendes que inclou entre d'altres: facturació
- Magatzem que inclou entre d'altres: gestió doble calaix

S'ha previst incorporar **noves funcionalitats i millores a funcionalitats i tecnologia ja existent**:

5.1.1 Gestió financera

1. Conciliació apunts comptables

Funcionalitat per marcar aquells moviments que estiguin compensats i, per tant, els moviments no marcats seran els que composaran el saldo viu del compte fent així que sigui més senzill el seu control.

2. Modificació de dimensions

De manera estàndard qualsevol usuari que pugui manipular dimensions pugui assignar-les a qualsevol element, en aquest cas es requereix controlar que determinades dimensions només les puguin fer servir determinats usuaris pel que es crearà un permís especial per permetre-ho.

3. Automatització del càlcul de prorrata

Per evitar fer el càlcul de la prorrata manual, es requereix un càlcul automàtic de la prorrata tenint en compte els paràmetres segons els quals s'ha d'aplicar a PSPV. Aquests paràmetres són els següents:

A nivell de definició seguirà les següents regles:

Combinacions d'edifici, planta i/o àrea. De forma estàndard es pot informar de manera obligatòria aquestes dades als comptes de despesa que interressi mitjançant les ja esmentades dimensions. Cal ampliar aquesta funcionalitat per a poder definir un quadre on establir els percentatges de prorrata a aplicar segons les combinacions de dimensions requerides, i que sigui automàtic als documents de compra.

A nivell d'automatització seguirà les següents regles:

Quan la compra sigui d'un producte o actiu i la combinació edifici, planta, àrea tingui definida prorrata, s'ha de tenir en compte que el cost del producte ha de reflectir el major cost que implica la prorrata (cost de compra + prorrata).

Quan es tracta d'una compra intracomunitària també s'ha de tenir present la prorrata a l'import que es calculi d'IVA deduïble. Pel que fa a l'IVA repercutit, aquest ha de ser del 100%.

Quan es reverteix o es realitza un abonament.

Quan es copien línies d'abonament, Navision ha de recollir el tipus IVA de la factura inicial de la qual volem abonar.

A nivell de consulta s'ha de tenir en compte incloure:

A les estadístiques dels documents el desglossament necessari: base imposable, IVA no deduïble, IVA deduïble, total IVA i total factura.

Al llibre de factures rebudes, per tal de facilitar posteriors auditories, han d'incloure prorrata inicial i prorrata final.

4. Càlcul automàtic d'IRPF

PSPV requereix un càlcul automàtic del IRF per aquells professionals que ho tinguin definit, així com la generació de l'informe corresponent (model 111).

5. Importació de nòmines

Per evitar introduir de manera manual els apunts comptables de nòmines, es requereix una integració automàtica amb Denario. La integració actual es realitza mitjançant la lectura de fitxers Excels generats per aquesta aplicació, generant els corresponents apunts comptables a través del seu registre des de diaris.

6. Limitació de l'accés a comptes nòmines

Donat que la informació de nòmines es sensible es requereix restringir l'accés als comptes implicats a nòmines només a determinats usuaris.

7. Llibre de factures emeses i rebudes

Afegir la visió de la prorrata dintre del informe estàndard i poder disposar d'un subtotal per combinació de grup de registre IVA negoci i producte, amb els imports calculats. Han de complir estàndards definits per Hisenda.

8. Informe IRPF (Personal + Professionals)

PSPV requereix un informe per poder disposar de l'import de les retencions realitzades a nivell comptable referent a professionals i personal.

9. Informe IVA + Model 390

PSPV requereix un informe per poder disposar de l'import de IVA realitzat a nivell comptable.

5.1.2 Compres

1. Facturació recurrent cessió d'ús

Es requereix una facturació recurrent pels diferents serveis realitzats pel PSPV als clients ubicats a les seves instal·lacions. Les característiques són:

1. Es facturen conceptes fixes i variables mensual (espais, materials, consums de telefonia, llum, aigua, ...) i anualment-
2. Cadascun d'aquests conceptes tenen com criteris de repartiment percentatges d'ús, coeficients de repartiment,... També es requerirà una nova entitat per reflectir els conceptes que s'han de facturar, fixes i variables segons imputació comptable (combinació de comptes comptables i dimensions).
3. Aquesta informació ha de recollir-se des de les factures / comandes rebudes al Parc Sanitari Pere Virgili i importar-se mitjançant una plantilla Excel, per agilitzar la càrrega de conceptes variables.
4. Cal poder aplicar IVA o no en funció de les característiques de l'Entitat receptora de la factura.

2. Modificacions de factures registrades

A les factures de compra s'ha de poder modificar el text de registre i portar aquesta modificació als moviments comptables i moviments de proveïdor associats a ella.

3. Informació de costos

Amb la finalitat de portar millor el control de costos de producte, PSPV necessita afegir una sèrie d'informació addicional:

- Cost estàndard: aquest cost es calcularà segons la següent fórmula: tarifa de compra del proveïdor predeterminat – Descompte estàndard + IVA Cost.
- Cost tarifa: aquest camp es visualitzarà la tarifa de compra del proveïdor associat per defecte a la fitxa del producte. Si no hi ha tarifa vigent, es mostra la més actual.
- Últim cost: aquest camp mostrarà el cost unitari de la última factura de compra del producte incloent-hi, si hi va haver, l'IVA cost.

4. Gestió de contractes

S'ha de crear una nova entitat per guardar les dades dels contractes de compra incloent-hi comentaris, i accés des de la pròpia fitxa a documents adjunts com podria ser el document signat.

Es requereix un control pels avisos i els control dels venciments definits al contracte. Entenem que hauria de ser un flux de treball configurable segons els paràmetres definits al contracte, com podria ser enviar un avís al peticionari del contracte del venciment proper d'un contracte.

Existeixen altres funcionalitats necessàries com podria ser codificar l'objecte del contracte per poder controlar els límits obligatoris anuals per proveïdor objecte del contracte, generant un avís a la persona que gestiona el contracte perquè pugui ser conscient de l'excés per prendre la decisió de continuar, si així ho considera.

A les referències creuades del proveïdor es podrà definir el contracte associat per aquell producte i proveïdor, i aquest contracte viatjarà a la fulla de demanda quan el sistema proposi noves compres d'aquells productes a aquell proveïdor.

També de manera manual podrà informar-se el número de contracte dins les línies de comandes de compra i sempre des de les línies de comanda viatjarà als albarans i factures creades per aquestes comandes. El número de contracte ha de quedar associat a la línia de compra.

5. Format d'impressió de comanda de compres

A continuació es mostra el model que es fa servir actualment ja que en ell apareixen les dades i textos de peu de pàgina necessaris per PSPV. El model és el següent:



**Parc Sanitari
Pere Virgili**

C/ Estrella Terrades, 30
08023 Barcelona
Tel: 93 259 40 00
Fax: 93 259 41 00
NIF: 509

V00059
SIB: SIB, RSL
AVDA: AVDA
08023 BARCELONA
Espanya

Telefon: 93 259 40 00
Fax: 93 259 41 00
CIF/NIF: 509

Nº Comanda: 20/PC/107
Data Comanda: 08 enero 20
Data Entrega: 10 enero 20

Página: 1 de 1

Codi	Descripció	Quantitat	Unitat	Preu Unitat	% IVA	Import Base	Import IVA
4206	PUB039 - AGÜELA INTRAMUSCULAR 0,9 X40mm (210°/1,1/2°)	20	C/100	6,50	21	130,00	137,30
Total comanda IVA excl.						130,00	
Total comanda IVA incl.						137,30	

Es prega adjuntar albarà valorat.
Cal indicar el número de comanda / expedient de contractació a totes les factures. En cas contrari seran retornades.
Si troben cap diferència sobre la tarifa vigent, preguem es posin en contacte amb nosaltres.
Totes les comandes venides, s'entén que s'accepta el preu de la comanda.
Recepció de material: Edifici Montseny baixos. Servei de Magatzem. ACCÉS PER AV.VALLCARCA 169-205
Horari de recepció: de dilluns a divendres de 09:00 a 14:00 hores.

6. Full de demanda

Full de demanda sempre farà servir la compra com a sistema de reaprovisionament, mitjançant el model següent de mínim-màxim.

S'utilitzarà la informació que s'indica a la fitxa de producte com estoc màxim i Punt de Comanda per fer la proposta de la quantitat a demanar al proveïdor.

Es requereix definir a la fitxa del proveïdor l'import mínim de comanda. Per aquests casos, a la fulla de demanda s'han de marcar aquelles propostes que no arribin a l'import mínim del proveïdor per tal d'evitar que l'usuari faci la compra.

7. Possibilitat de desfer albarans de compra

Els albarans de compra es consideren documents històrics i no es poden esborrar, però sí es poden desfer. Desfer un albarà implica informar al sistema que aquella quantitat de producte no ha entrat a l'estoc i deixar la comanda associada de nou pendent per a que pugui ser modificada o eliminada si calgués.

L'estàndard de NAV no permet desfer línies en el cas de que siguin de tipus producte i no hagin estat facturades encara.

Es requereix ampliar la funcionalitat de desfer línies d'albarans per a que es puguin desfer albarans (no facturats) amb línies de tipus producte, recursos o compte comptable ja que no només es compraran productes si no també serveis que s'introdueixen a les comandes de compra com a recursos.

8. Conformació d'albarans

L'objectiu de la conformació és assegurar que els albarans de compra que es facturaran són realment els que ens envia el proveïdor i que, a més a més, els imports emmagatzemats al sistema coincideixen amb els requerits pel proveïdor.

Per fer-ho, s'ha de preparar un sistema de validació d'albarans on l'usuari indiqui l'import de la factura del proveïdor i pugui seleccionar (conformar) els albarans introduïts al sistema que componen aquell import. A partir d'aquí els albarans seleccionats es donaran per conformats i es podrà crear la corresponent factura de compra.

9. Provisió de compres

Es requereix una funcionalitat per realitzar la provisió dels albarans de compra que es cancel·larà a la seva facturació, tenint en compte l'IVA Cost.

10. Ofertes de compra

Es requereix una funcionalitat per poder canviar el concepte (producte, compte comptable, recurs o actiu fixe) en una línia de oferta de compra mantenint tota la informació de la línia. Aquesta utilitat servirà per poder modificar peticions mal codificades sense perdre la resta d'informació.

11. Gestió de Precomanda

Actualment la precomanda es treballa en un document extern a Navision (Excel), i la informació d'aquesta precomanda s'ha de tornar a introduir manualment a Navision. S'haurà d'introduir la informació directament a Navision, sense el suport d'un document extern (Excel).

12. Gestió d'estocs

La gestió d'estocs des de les diferents ubicacions del PSPV està diferenciada segons localització:

- Edificis localitzats al PSPV (Atenció intermèdia: àrees hospitalització o serveis)
- Edificis localitzats fora PSPV (Centres Atenció Primària i CUAP)

Per l'**Atenció Intermèdia** es disposa d'un petitori (Intranet) amb una "cistella de la compra" per a la introducció de sol·licituds de productes de manera transparent al ERP.

Aquest entorn web accedeixen els diferents usuaris de l'Atenció Intermèdia per realitzar noves sol·licituds de productes, consultar les existents o veure l'històric de peticions realitzades.

Quan s'acaba d'omplir el "cistell de la compra", es genera una sol·licitud que s'integra com a petició de modificació d'estocs a Navision.

Per altra banda, als **centres d'Atenció Primària** es disposa d'una aplicació externa (web) on es generen les peticions, i paral·lelament es fa control d'estoc introduint una sol·licitud de consum a Navision, per tal que aquest faci la sortida i es descompti l'estoc.

Per cada nova sol·licitud, l'usuari veurà un llistat de productes disponibles per indicar la quantitat desitjada afegint-la al "cistell de la compra".

Quan s'hagi acabat d'omplir el "cistell de la compra", la sol·licitud s'envia i apareix com a pendent, traduint-se en una comanda de transferència. Un cop les sol·licituds pendents estiguin servides passen a un històric de sol·licituds realitzades.

Es requereix implementar una solució única, independentment de la ubicació (Atenció intermèdia o CAP), que permeti gestionar les peticions i disposar de l'estoc en el moment de la petició, així com fer retorn i seguiment de la petició.

Caldrà utilitzar un catàleg únic de productes.

5.1.3 Vendes

1. Integració aplicació factura electrònica

Es requereix realitzar la integració amb proveïdor per la emissió (factura i abonament) de la facturació electrònica.

2. Modificacions de factures registrades

A les factures i abonaments de venda s'ha de poder modificar el text de registre i portar aquesta modificació als moviments comptables i moviments de client associats a ella.

3. Informació compte bancari segons forma de pagament

Caldrà definir diferents formes de pagament (transferència bancàries, remesa, efectiu).

En el cas de transferència s'ha d'incloure el compte bancari propi del PSPV sobre el que s'ha de fer el pagament.

4. Proposta factura i facturació real CATSALUT

Es requereix un procés per formalitzar la proposta de facturació a CATSALUT i recollir la facturació real acceptada per la seva part.

Actualment es realitza de forma manual sense detall dintre del propi sistema, i es requereix comptabilitzar de forma detallada per tenir la visió analítica correcta.

5.1.4 Magatzem

1. Lots i caducitats

Parametritzar la possibilitat d'activar la gestió de lots i caducitats en alguns productes.

2. Circuit doble calaix planta

Per la gestió del reaprovisionament de material sanitari per part d'infermeria es requereix millorar la gestió del doble calaix de planta, automatitzar la gestió d'estocs (sortides) mitjançant una aplicació capaç d'integrar els moviments d'entrada i sortida de material amb BC.

Es requereix que el procés sigui el màxim autònom possible i eviti la intervenció, en la mesura que es pugui, de la intervenció del magatzem per a la lectura de codi de productes consumits. Caldrà que l'accés a la lectura sigui parametritzable segons serveis, unitat o equipament.

Aquesta funcionalitat ha d'agilitzar el procés d'entrada de manera automatitzada sense l'intervenció del personal de magatzem, que és qui s'ocupa de la reposició de productes a control d'infermeria a l'Atenció Intermedària i d'altre personal a l'Atenció Primària.

3. Circuit d'ubicació i picking

Generació de documents de treball de magatzem per la gestió d'ubicació a carrusel o estanteries segons la tipologia de producte i la seva sortida via Picking per les necessitats dels controls d'infermeria o magatzems externs.

5.1.5 Planificació dels recursos

1. Equipaments

Associats a la fitxa d'un únic actiu tindrem N equipaments que seran cadascuna de les unitats que componen l'actiu. Cada unitat tindrà definida la seva ubicació (edifici, planta i àrea i aquelles dimensions que es requereixin) i estarà identificada per un número de sèrie que s'imprimirà en etiquetes.

A tots els documents (processos) on es faci servir l'actiu es guardarà la informació corresponent als equipaments que el componen, incloent 'hi:

- En el cas de desfer un albarà amb equipaments associats, s'informarà en aquests equipaments la data de retorn per a millor traçabilitat.
- En el cas de baixa, l'usuari tindrà la possibilitat de donar de baixa fàcilment una unitat concreta de l'equipament indicant el seu número de sèrie. Llavors, el sistema la marcarà com a donada de baixa i farà internament la corresponent depreciació de l'actiu per a tenir-la en compte a posteriors amortitzacions.

2. Informe comparatiu

Comparativa de la informació comptable amb la planificació de recursos (inventari).

5.1.6 Comptabilitat analítica

1. Anàlisi per centres de cost

Per evitar que les dades financeres s'hagin d'introduir amb la informació del CECO corresponent ja que, a banda de complicar la introducció de dades, en molts casos l'usuari poden no disposar d'aquesta informació, es disposarà de processos automàtics de conversió de la informació comptable en analítica. Els usuaris introdueixen la informació comptable desglossada per edifici, planta i àrea per la seva conversió en centres de cost mitjançant processos automàtics establerts. Periòdicament l'usuari informarà la distribució dels edificis, plantes i àrees en els diferents CECO's, per a que l'aplicació pugui determinar els moviments analítics corresponents de forma autònoma. Un cop definida la distribució a CECO's cal fer processos per dividir per CECOs la següent informació:

- Els consums de producte agafant els ajustos negatius fets per cada edifici, planta i àrea.
- Els moviments comptables fets al període a analitzar.
- Les nòmines segons el percentatge de dedicació de cada empleat als diferents edificis, plantes i àrees en el període a analitzar.

S'ha de tenir en compte que hi ha dos nivells de refinament: un primer nivell distribueix en CECO's que poden ser finalistes o no, i un segon nivell que distribueix ja a CECO's finalistes.

Un cop feta la distribució l'usuari disposarà de pantalles on podrà consultar-la i filtrar-la per tal d'analitzar resultants segons les diferents dimensions.

5.1.7 Gestió de Farmàcia

Al magatzem de farmàcia les entrades es fan a través de recepcions de compra, igual que es fa actualment amb la resta de productes dels magatzems. Les entrades també poden venir des de retorns del material servit a les diferents plantes.

Les sortides del magatzem de farmàcia vindran donades per:

La prescripció del pacient: aquestes peticions arribaran des d'un sistema extern amb el que haurem de sincronitzar-nos per recollir-les. S'han de mirar d'aglutinar totes les peticions d'un control d'infermeria a mida que arribin a farmàcia per evitar múltiples desplaçaments per aquest motiu. Caldrà que la sincronització inclogui també les devolucions i sigui parametrizable segons serveis, unitat o equipament.

- Peticions de planta, que arribaran des d'un sistema extern amb el que haurem de sincronitzar-nos per recollir-les.
- Generació de documents de treball per la gestió d'ubicació als **diferents magatzems** o estanteries segons la tipologia de producte i la seva sortida via Picking per les sol·licituds demanades.

1. Procediments:

Procediments a desenvolupar:

- Gestió devolucions productes
- Sortides de magatzem:
 - Carro planta (gestió unidosi)
 - Comanda planta (programada, devolució i urgent)
 - Gestió doble calaix
 - Albarà consum
- Gestió lots i caducitats
- Gestió ubicacions (sèrums i dietes)
- Traspàs entre ubicacions (magatzem central)
- Gestió per protocols
- Gestió medicaments estrangers
- Gestió d'estupefaents
 - Recepció (núm. talonari associat)
 - Comandes
 - Llibre oficial estupefaents

2. Integracions

Integracions a desenvolupar:

- Armaris automatitzats (Kardex ©)

Es requereix la integració per la entrada i sortida de productes segons les necessitats enviades a farmàcia, diferenciant els processos segons productes ubicats al magatzem o fora. Cal incloure la gestió de devolucions (retorn medicació al magatzem).

- Dispensadors automatitzats (Pyxis ©)

Es requereix la integració per la entrada i sortida de productes segons les necessitats enviades a farmàcia.

5.1.8 Reporting

Actualment es treballa amb fitxers Excel amb Power Pivot pel tractament de la informació, les consultes sobre les dades del sistema són fixes i difícils de parametritzar pels usuaris.

Substitució dels Excel actuals per PowerBI per millorar la gestió, integració i parametrització de les dades en el nou entorn BC.

1. Ús de PowerBI

Actualment es realitzen els següents informes:

- Tancament econòmic mensual:
Comparativa de la comptabilitat actual versus la comptabilitat de l'any anterior, així com dels diferents pressupostos introduïts. Es requereix la possibilitat de fer comparatives filtrant per dates i/o les diferents dimensions:
 - Atenció Intermedà.
 - Atenció Primària: CAP Larrard, CAP Vila Olímpica, CAP Barceloneta, CUAP Gràcia.
 - Rehabilitació Vila Olímpica.
 - Cessió ús
 - Projectes innovadors

Tancament Econòmic Financer 2023											
At. XXXXX		11									
MES											
		Pressupost 2023 cumulat NOVEMBRE		Compt. ANY 2023 Acumulat NOVEMBRE		Diferència				Pressupost 202X	
				Càlcul Acum.				% Diferència		% Dif mes anterior	
Ingressos Assistencials		-0 €		-0 €		-0 €		0,00%	0,52%		-0 €
L	Prestació Serveis CASALLUT	-0 €		-0 €		-0 €		0,00%	-0,13%		
	Sistema pagament Sociosanitari (70%)	-0 €		-0 €		-0 €		0,00%	0,00%		
L	Sobrecost 2.4%	-0 €		-0 €		-0 €		0,00%	-2,09%		
L	Programa DPO	-0 €		-0 €		-0 €		0,00%	0,00%		
L	Prestació Serveis EVO-SEVAD	-0 €		-0 €		-0 €		0,00%	0,53%		
	Prestació Serveis Asseguradors i Particulars	-0 €		-0 €		-0 €		0,00%	412,47%		
	Prestació altres serveis assistencials	-0 €		-0 €		-0 €		0,00%	3,55%		
Ingressos Docència, Investigació i Recerca		-0 €		-0 €		-0 €		0,00%	2,32%		

Partida pressupostaria per compte comptable que permeti el desglossament per AI, AP, CU, RVO, projectes innovadors (ampliables segons activitats Parc Sanitari Pere Virgili).

[illegible]

Extracció d'informació sobre les quantitats de productes consumits per dates, edificis, plantes i àrees.

[illegible]

- Seguiment pressupostari

Seguiment de despeses i inversions vs el pressupost introduït a NAV. Retorna l'estat en un període concret per cada PR de pressupost en estat comanda, albarà i comptabilitat a cadascun dels departaments que conformen la institució.

Model d'informe:

Seguiment pressupostari Organització i Comunicació								
Tipus Pressu	Despesa							
		a.	b.	c.	D= (a+b+c)		E	E-D
Codi Pressu	Descripció Pressupost	Comandes	Albarans	Comptabilitat	Imputat	Press. Mes	Press. Anual	Disponible
PR22-D5201	Aparicions mitjans i difusió AP	101.00		49.00	150.00			
PR22-D5203	Innovació tecnològica - Nous projectes AP							
PR22-D5204	Imatge Interna AP							
PR22-D5209	Assistencial - ARGOS AP							
PR22-D5218	Línies de dades AP							
PR22-D5220	Còpies, manteniments, ... AP							
PR22-D5222	Material menor telefonia AP							
PR22-D5223	Consum telefonia fix AP							

5.1.9 Migració de dades

Es mantindran les dades per:

- Mantenir l'històric de dades sense haver de dependre de la versió actual i poder realitzar la posta en marxa sense requerir esperar a l'inici d'un període comptable o haver de barrejar dades comptables dels dos sistemes a l'hora de presentar impostos.
- No s'han detectat canvis substancials en el funcionament que impliqui valorar iniciar amb saldos d'apertura enlloc de realitzar la migració.

5.1.10 Pla de contingència

Definició d'un conjunt de mesures tècniques i organitzatives que garanteixin la continuïtat de les tasques diàries en l'ERP en cas d'error greu en el funcionament de producció.

5.1.11 Pla de formació

Es requereix disposar de Pla de Formació en l'ús de l'eina segons:

- Àmbit de treball:
 - Adreçat a departament Econpmicofinancer. Incidint en Gestió financera, Compres, Vendes, Magatzem, Planificació de recursos, Comptabilitat analítica, Gestió de farmàcia, Reporting.
 - TIC: adreçat a departament TIC. Incidint en les tasques que garanteixin una correcta operació del servei, com per exemple: Manteniment del servidor, còpies de seguretat, neteja de registres, optimització de la base de dades, parametrització, anàlisis del rendiment, diagnòstic i resolució dels problemes. Tanmateix qualsevol altra formació d'interès per a mantenir en òptim estat de funcionament del servei, garantint la seva disponibilitat en les millors condicions de rendiment.
 - Altres necessitats particulars.
- Perfil de l'usuari:
 - Usuari final
 - Usuari avançat
 - Usuari TIC

El Pla de formació haurà d'incloure els tipus de cursos, durada, nombre de sessions, continguts, documentació a l'inici de les sessions, número i perfil dels assistents, així com aquells aspectes no especificats i que es determinaran d'acord amb les necessitats pel PSPV. No es preveu més de 35 usuaris en total.

S'hauran d'incloure com a mínim dues sessions anuals pels administradors i usuaris per tal de garantir la formació contínua en l'ús i administració de Navision que es tradueixi en una optimització màxima de les possibilitats d'explotació de l'aplicació.

5.2 Llicenciament i manteniment

5.2.1 Llicenciament

A continuació, es detalla la composició actual de la llicència de tipus “On Premise”:

Descripción del módulo	Cantidad
350 Starter Pack	0
360 Extended Pack	0
450 Full Concurrent User CAL	5
450 Full Concurrent User CAL - Upgrade	9
8200 Tables (10)	50
8350 Pages (100)	200
8400 Reports (100)	100
8600 Codeunits (100)	100
Country Code: Spain	0

5.2.2 Manteniment

Aquest manteniment ha de donar accés a totes les actualitzacions normatives i de seguretat, noves versions del producte així com esmenes als errors del producte. Concretament ha d'incloure:

- Manteniment normatiu: accions realitzades pel fabricant per introduir funcionalitats derivades de canvis legislatius i d'obligat compliment.
- Manteniment correctiu: actuacions realitzats pel fabricant per resoldre errors dels programes en producció, reportats pel client, altres clients o bé pel propi control de qualitat del fabricant.
- Manteniment evolutiu: actuacions realitzades pel fabricant per introduir als programes noves funcionalitats o millores de les actuals.

Cal garantir l'actualització de versions segons recomanacions del fabricant **mínim 1 cop any.**

5.3 Servei de suport

Al Parc distingim dos tipificacions: incidències i peticions.

5.3.1 Incidències

Entenem per incidències tiquets que es generen per mal funcionament d'algun element TIC. Requereixen una resolució prioritària perquè afecten al lloc de treball o als sistemes. Poden incloure les alertes de monitorització del sistema.

Es proposen els següents nivells de criticitat:

1. Alta

Tiquets que per la seva tipologia impedeixen el funcionament correcte de l'aplicació o requisit/peticions que es consideren molt crítiques per a l'organització.

2. Mitja

Tiquets que s'han de resoldre i que tenen afectació al funcionament diari o requisits/peticions que es consideren crítiques per a l'organització.

3. Baixa

Tiquets que s'han de resoldre però que no tenen una afectació al funcionament diari o requisits/peticions que NO es consideren crítiques per a l'organització.

Els temps de resolució mínims són:

Àmbit	Paràmetre	Criticitat	Temps mínim
Resolució tiquets	Temps de resolució	Alta	< 4 hores naturals
		Mitja	< 3 dies naturals
		Baixa	< 7 dies naturals

5.3.2 Peticions

Tiquets que recullen consultes funcionals, millores, migracions o modificacions.

Poden estar compostats per diferents peticions.

El temps de resposta ha de ser de **3 dies laborables**. En aquesta resposta caldrà incloure la viabilitat de la petició, la previsió d'execució i els requeriments de informació necessaris.

En cas d'acceptar-se per part del PSPV, es farà constar així com l'estimació de dedicació.

5.3.3 Funcions

- Resoldre incidències relacionades amb el funcionament del software.
- Ajuda de correcció de dades, introduïdes erròniament en el sistema i que no es puguin corregir pels mètodes habituals que proporciona l'aplicació.
- Actualització de les dades que s'han de corregir.
- Parametrització del sistema. Configuració de noves funcionalitats del sistema i posada en marxa de les mateixes.
- Suport en actuacions de caràcter formatiu puntual que no requereixin d'una formació reglada i puguin ser impartides en remot.
- Adaptacions específiques que PSPV precisi i que doni resposta a requeriments interns i/o externs que afectin a l'organització.

El servei de suport el realitzarà l'equip de consultors de l'empresa adjudicatària, en remot. Qualsevol modificació caldrà consensuar-la amb el cap de projecte del Parc Sanitari Pere Virgili o en qui designi. Caldrà que el servei de suport disposi dels recursos necessaris per a poder establir comunicació amb el PSPV i visualitzar allò que es precisi amb les mesures de seguretat i protecció de dades que s'estableixin.

El servei de suport assumeix el seguiment de totes les demandes que rebi fins que les hagi resolt correctament, així com disposar d'una base de dades del coneixement (que inclou eina de tiqueting, documentació relacionada, reportings, ...), compartida per les dues oficines que s'anirà alimentant amb la informació que es vagi recollint en cada cas nou.

El Parc Sanitari no aportarà cap maquinari derivat de l'eina de gestió de la base de dades de coneixement que aporti el licitador.

Per assolir aquestes servei s'ha previst un **total de 81 hores anuals** a un import d'hora no superior als 80,00 € (IVA no inclòs). El nombre d'hores serà objecte de valoració i negociació durant el procediment de licitació.

Aquestes hores tant poden ser de suport com de desenvolupaments menors seguint aquest rati:

- Hores de suport, es tarifaràn per franges de 15 minuts.
- Hores de desenvolupament menor, es tarifaràn per franges d'1 hora, sempre sota aprovació del cap de projecte.

El servei de suport assumeix l'obligació d'informar al Parc Sanitari Pere Virgili, quan es produeixi una incidència rellevant per la criticitat, complexitat o afectació.

Es requeriment estimar el temps necessari per la resolució o desenvolupament així com la validació per part del PSPV. Es requereix disposar de reporting actualitzat (com a mínim 1 cop a la setmana) de les hores consumides, previstes, restants així com nombre de tiquets que permeti filtrar per oberts, en curs o tancats; data creació i antiguitat; hores consumides per tiquet així com aquells paràmetres que s'acordin conjuntament.

PSPV no resta obligada a exhaurir aquest número d'hores. Es consumiran segons les necessitats que es requereixi des del departament Econòmic Financer coordinat amb el Departament d'Organització i Comunicació del PSPV. En cas que no s'exhaureixin en el curs de l'any natural, passaran a l'any següent.

6 Requeriments

- Tots els treballs hauran de desenvolupar-se en el marc de la legislació vigent aplicable en matèria de Tecnologies de la Informació i Comunicacions per a l'entorn d'un Campus o Parc.
- El Parc facilitarà a l'adjudicatari tota la informació requerida corresponent a la situació actual en infraestructures, sistemes actuals, organització, responsables i interlocutors, etc., per tal de garantir l'optimització en la planificació del servei requerit.
- L'adjudicatari facilitarà la visita i examen de qualsevol procés o fase del Servei, estant obligat a subministrar quanta informació tècnica li sigui requerida i jurídicament resulti possible.
- És requeriment del projecte la presència física al centre, com a mínim, un dia a la setmana, durant totes les fases del projecte. El personal de l'empresa licitadora s'ubicarà a l'espai que s'indiqui a les dependències del Parc Sanitari Pere Virgili.
- Totes les actuacions que impliquin un tall o risc de tall en algun dels serveis del PSPV es durà a terme fora d'horari de treball, que seria entre les 20 hores i les 8 hores, sempre amb el vistiplau del PSPV. No s'acceptaran costos addicionals per aquestes actuacions.
- Els projectes de migració dels mòduls de l'aplicació s'hauran de portar a terme seguint una metodologia de gestió que permeti determinar un Pla del projecte que indicarà les fases a abordar, les activitats a realitzar en cada fase, la durada prevista i la implicació per part PSPV, detallada.
- El licitador haurà de definir el Pla de posada en marxa i suport, amb tots els aspectes i temes a tenir en compte durant el moment de la posada en marxa efectiva del nou Sistema, les hores prèvies i les hores posteriors.
- Aquest pla, haurà d'incloure necessàriament una sèrie de subplans per a les diferents àrees afectades pel canvi de Sistema:
 - Pla de tall d'operacions.
 - Definició de l'escenari de treball i tasques a realitzar: adaptació dels sistemes del PSPV als nous procediments, fluxos de treball i models de dades definits; recursos humans tant de PSPV com del licitador i materials necessaris.
 - Pla de contingència.
 - Accions de contingència a considerar en les diferents àrees per fer front a possibles imprevistos durant la posada en marxa del nou sistema.
 - Pla de suport durant la posada en marxa en modalitat remot de 8.00 a 18.00 hores.
- Caldrà concretar els circuits de comunicació d'incidències i sol·licituds de suport, els horaris d'atenció (horari d'oficina i del servei de guàrdia), els canals de comunicació (aplicació web, telèfon, telèfon mòbil), el nivell de criticitat (alt, mig, baix) i tots aquells aspectes a considerar en aquest moment.

6.1 Model de relació

El model de relació es basa en establir els comitès i el seu funcionament, per assegurar el compliment dels requisits de les condicions d'execució dels serveis descrites en aquest plec.

6.1.1 Comitè de Direcció

El Comitè executiu té com objectius:

- Definició i decisió de les línies estratègiques del projecte així com la prioritització i decisions de canvis en el servei.
- Revisió dels resultats en relació als serveis acordats i als objectius de qualitat establerts.
- Acord i revisió de l'efectivitat de processos i procediments de gestió de canvis apropiats.
- Acord i revisió de la conformitat de requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat.

- Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
- Revisió del compliment dels compromisos acordats en sessions anteriors.

Els **membres** d'aquest comitè són:

Per part del PSPV:

- Cap de projecte ocupat per Direcció d'Organització i Comunicació (responsable del contracte).
- Direcció funcional àrea Econòmica Financera.
- Coordinadors del projecte, ocupat per Sots direcció econòmicofinancera i Sots direcció TIC.

I per part de l'empresa contractista:

- Responsable del projecte.
- Responsable de l'equip de treball.

Les **responsabilitats** principals són:

Per part del PSPV:

Cap de projecte

- Gestionar el contracte amb l'empresa contractista.
- Coordinar-se amb la direcció funcional, el coordinador del projecte i l'equip de treball del PSPV.
- Acordar amb el responsable del projecte de l'empresa contractista les mesures de qualitat i resultats, i controlar la prestació del servei d'acord amb elles.
- Acordar amb el director del servei de l'empresa contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
- Acordar els procediments d'escalat de problemes i assegurar la resolució de problemes no resolts mitjançant els canals normals.
- Assegurar que el contractista compleixi amb els requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat necessaris, realitzant quan sigui necessari les oportunes auditories.
- Revisió del compliment dels compromisos acordats en sessions anteriors

Direcció funcional:

- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb el funcionament i la utilització concreta dels serveis a migrar al PSPV.
- Proporcionar canals de comunicació adequats que permetin dur a terme les tasques necessàries per al projecte, tant amb els usuaris com amb les altres àrees del PSPV.

Coordinador del projecte

- Realitzar el seguiment i control regular de la consecució d'objectius.
- Realitzar un seguiment detallat de l'execució de les tasques planificades i el calendari previst.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.

I per part de l'empresa contractista:

Responsable del projecte

- Assegurar que l'empresa contractista compleixi les seves obligacions contractuals.
- Assegurar el compliment d'objectius i ANS.
- Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i la gestió del contracte.
- Escalar assumptes a la direcció de l'empresa contractista quan sigui necessari.
- Donar suport a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicionals i canvis d'abast davant del PSPV.

- Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques de contracte.
- Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o compatibilitat que pogués sorgir.
- Realitzar la coordinació efectiva amb el responsable de l'equip de treball de l'empresa contractista.

El responsable de l'equip de treball

- Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat pel client.
- Gestionar la provisió del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats.
- Actuar com a referent de l'empresa contractista per a facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la provisió del servei.
- Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
- Informar del servei proporcionat en base a estadístiques exactes i actualitzades.
- Realitzar la coordinació amb el Coordinador del projecte del PSPV.
- Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
- Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurí que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
- Assegurar la provisió del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats.
- Promoure sessions de treball per facilitar la comunicació amb l'equip de control del servei del PSPV.

L'empresa contractista haurà de presentar previ a cada sessió de treball:

- Ordre del dia.
- Resum de l'estat de les instal·lacions indicant l'avançament i fites aconseguides, així com els problemes trobats relacionats amb la instal·lació i seguiment dels ANS.
- Informes i quadres de comandament necessaris per poder assolir els objectius establerts. De la mateixa forma es requeriment elaborar acta de seguiment posterior on constin els acords presos per poder fer-ne el seguiment.

La periodicitat de les reunions serà quinzenal durant la migració a la versió Microsoft Dynamics 365 Business Central i trimestral pel servei de suport i planificació d'actuacions derivades d'actualitzacions del programari per part del fabricant.

Tots els documents, informació de recolzament i qualsevol tipus d'element obtingut en el desenvolupament dels treballs, seran propietat del PSPV.

6.1.2 Comitè de seguiment

La Comissió de seguiment té com objectius:

- La inspecció i control de la prestació del servei, anàlisi de l'activitat i seguiment detallat del projecte, de l'estat de situació i d'aquells aspectes del projecte que requereixen decisió operativa
- Informe de l'estat de situació de les activitats i les fites planificades.
- Revisió d'aspectes rellevants de la vessant tecnològica.
- Plantejament dels aspectes del projecte que requereixen decisions estratègiques.
- Propostes d'evolució funcional del sistema (línies de treball en curs i compromisos en calendari).

- Anàlisi i elaboració de propostes sobre altres aspectes que puguin influir el desenvolupament del projecte.

Els **membres** d'aquest comitè són:

Per part del PSPV:

- Coordinadors del projecte, ocupat per Sots direcció TIC i Sots direcció econòmicofinancera o per qui es designi.
- Tècnic àrea econòmicofinancera.
- Tècnic informàtic àrea TIC.

I per part de l'empresa contractista:

- Responsable de l'equip de treball.
- Tècnics assignats.

Les **responsabilitats** principals són:

Per part del PSPV:

Coordinadors del projecte

- Vetllar pel compliment dels nivells de servei
- Oferir atenció especialitzada i coneixement del servei.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.

Tècnics:

- Realitzar un seguiment detallat de l'execució de les tasques planificades i el calendari previst.
- Realitzar el seguiment i control regular de la consecució d'objectius.
- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb el funcionament i la utilització concreta dels serveis a migrar al PSPV.
- Proporcionar canals de comunicació adequats que permetin dur a terme les tasques necessàries per al projecte, tant amb els usuaris com amb les altres àrees del PSPV.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos, minimitzant l'impacte als usuaris.

I per part de l'empresa contractista:

Responsable de l'equip de treball

- Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat pel client.
- Gestionar la provisió del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats.
- Actuar com a referent de l'empresa contractista per a facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la provisió del servei.
- Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
- Informar del servei proporcionat en base a estadístiques exactes i actualitzades.
- Realitzar la coordinació amb el Coordinador del projecte del PSPV.
- Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
- Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurï que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
- Assegurar la provisió del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats.
- Promoure sessions de treball per facilitar la comunicació amb l'equip de control del servei del PSPV.

Tècnics assignats

- Situació escalat de peticions i incidències
- Escalat de peticions i incidències
- Detalls derivats de la resolució dels tiquets
- Documentació afegida o modificada a la Base de Dades de Coneixement de la solució aplicada – Dades de volum del servei

L'empresa contractista haurà de presentar previ a cada sessió de treball:

- Ordre del dia
- Generació d'informes i quadres de comandament necessaris per poder assolir els objectius establerts
- Relació de fets rellevants i el seu impacte en el nivell de servei. De la mateixa forma es requeriment elaborar acta de seguiment posterior on constin els acords presos per poder fer-ne el seguiment.

La periodicitat de les reunions serà setmanal durant la migració a la versió Microsoft Dynamics 365 Business Central i mensual pel servei de suport i planificació d'actuacions derivades d'actualitzacions del programari per part del fabricant.

Tots els documents, informació de recolzament i qualsevol tipus d'element obtingut en el desenvolupament dels treballs, seran propietat del PSPV.

6.2 Equip de treball

Per tal de tenir un control de les incidències l'adjudicatari designarà un equip de treball responsable de la prestació del servei de forma que faciliti les interlocucions i la gestió de forma eficaç.

L'empresa adjudicador tindrà la potestat de revocar aquells membres de l'equip adjudicatari assignats al projecte que no compleixin els objectius establerts.

Els licitadors han de detallar els aspectes relatius a l'organització proposada per a la realització dels treballs requerits, la posada en marxa del servei, el desenvolupament del servei i la devolució del mateix a la finalització, sota la direcció del responsable del servei del Parc.

El Parc Sanitari Pere Virgili tindrà la potestat de revocar aquells membres de l'equip adjudicatari assignats al projecte que no compleixin els objectius descrit al paràgraf anterior.

L'equip de treball proposat pels licitadors ha de contemplar com a mínim els següents **perfils**:

- Responsable del servei, per part de l'adjudicatari.
 - Enginyeria superior.
 - Gestió de projectes.
 - Experiència mínima demostrable de 5 anys en tasques similars.
- Cap de projecte, per part de l'adjudicatari.
 - Enginyeria tècnica.
 - Gestió i implantació de Microsoft Dynamics 365 Business Central.
 - Experiència mínima demostrable de 3 anys en tasques similars.
- Equip de treball, per part de l'adjudicatari.
 - Gestió i implantació de Microsoft Dynamics 365 Business Central.
 - Experiència mínima demostrable de 2 anys en tasques similars.

Caldrà detallar de tots els perfils anteriors:

- El perfil professional requerit.
- Les fases del projecte en les que serà requerit.
- Les tasques a realitzar per part d'aquest.
- L'esforç necessari (temps de dedicació) per a realitzar aquestes tasques.
- El calendari de treball detallat per aquestes tasques/fases.
- Una planificació global del projecte per a visualitzar les càrregues de feina.

S'ha de considerar que és molt possible que s'hagin de realitzar desplaçaments a Parc Sanitari Pere Virgili per part de l'equip de projecte del licitador, per a temes relacionats amb les diferents fases del projecte.

El licitador aportarà els mitjans tècnics que requereixi el seu equip de projecte per a poder realitzar les tasques necessàries durant el projecte (portàtil, telèfon mòbil, etc.).

Les despeses de desplaçament o dietes seran a càrrec del proveïdor, i s'hauran d'incloure dins del preu final de la licitació.

6.3 Informes i Lliurables

L'adjudicatari ha de presentar uns informes per el seguiment del projecte de l'àrea TIC atenent a la definició del servei. El disseny de l'informe serà preferentment tipus fitxa amb gràfics. Aquests informes seran revisats per PSPV que podrà modificar l'estructura d'aquests informes en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.

6.3.1 Informe Comitè de Direcció

Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Direcció tal i com s'estipula a l'apartat 6.1.1 Comitè de Direcció. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Revisió acords i temes pendents comitè anterior o Visió global
- Quadre de comandament global del servei
- Acords de Nivell de Servei i tiquets en garantia - Seguiment operatiu:
- Quadre d'indicadors tècnics per presentar la situació dels serveis per tecnologia i les propostes de millora de parametrització

6.3.2 Informe Comitè de seguiment

Informe descriptiu de temes tècnics i de coordinació tècnica del servei durant el període.

L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de seguiment tal i com s'estipula a l'apartat 6.1.2 Comitè de seguiment.

Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:

- Revisió acords i temes pendents comitè anterior.
- Anàlisi situació:
 - Relació de temes tècnics:
 - Descripció
 - Estat
 - Planificació
 - Realització
 - Responsable
 - Impactes
 - Dependències
 - Riscos identificats i proposta de solucions

6.3.3 Memòria final de migració

L'adjudicatari haurà de presentar una memòria final de la migració on es documenti com a mínim:

- Visió global
- Les integracions
- Els mòduls i funcionalitats desenvolupats
- Les millores tècniques realitzades
- Les millores operatives /administratives
- Formació realitzada
- Informes realitzats (des de NAV o Power BI)

El licitador haurà de lliurar tota la documentació de suport, documentació de projecte, manuals d'implantació, documentació tècnica, documentació de processos, etc. que es generi durant el desenvolupament del projecte.

6.3.4 Informe anual de tendències tecnològiques i estratègiques

Aquest informe té l'objectiu d'oferir una visió actual i a futur de la tecnologia sobre la qual es desenvolupen les diferents aplicacions i canvis en la prestació dels serveis, prioritzacions d'àrees i sistemes que obliguen a analitzar i prendre decisions.

Aquest informe s'entregarà a finals d'any i haurà d'incorporar com a mínim els següents apartats:

- Sobre les tendències tecnològiques: tendències de futur previstes per a la tecnologia analitzada, descripció de les possibles aplicacions de les tendències a futur identificades a les funcionalitats desenvolupades al Parc Sanitari Pere Virgili.
- Sobre les tendències estratègiques: anàlisi de tendència, propostes de millora, propostes de formació, gestió del canvi o documentals, propostes per reduir riscos identificats.

El Parc podrà demanar a l'adjudicatari la creació d'informes i documentació addicional o amb una altra periodicitat, sense que això suposi una despesa addicional.

Totes les documentacions s'hauran de lliurar en format PDF.

El idioma de la documentació serà el català.

6.4 Condicions de la prestació del servei

6.4.1 Gestió incidències, evolutius i suport

S'establirà un circuit i mètode de comunicació de:

- incidències (correctiu)
- sol·licituds de millora del Sistema (evolutiu)
- sol·licituds de suport funcional (CAU)

6.4.2 Horari de prestació del servei

L'horari d'atenció (horari d'oficina) ha de donar cobertura de 9 a 18 de dilluns a divendres.

El responsable del servei designat per l'empresa adjudicatària haurà de presentar informes periòdics, i tots aquells altres que a petició del Responsable/s del Projecte poguessin servir per a la òptima consecució dels objectius previstos.

6.4.3 Eina de gestió tiqueting (ITSM)

L'adjudicatari ha de disposar d'un eina de gestió per atendre els tiquets que es puguin generar i que permeti fer el seguiment individualitzat de les demandes fetes i avaluar de forma global el servei .

D'altra banda, s'ha de garantir l'accés en temps real a aquest sistema d'informació a les persones que el PSPV determini per tal de poder fer les consultes i anotacions que es considerin oportunes.

L'eina de gestió permet l'enviament de respostes a l'usuari via correu electrònic personalitzades per cada unitat de gestió del PSPV.

Les dades a recollir en cada cas estaran tabulades a la Base de Dades de Coneixement, que serà propietat del PSPV i compartida amb el CAU, que s'anirà alimentant amb la informació que es vagi recollint en cada cas nou, per part de l'oficina de l'adjudicatari i el propi PSPV en les actuacions presencials.

6.4.4 Canals de comunicació

Els canals de comunicació disponibles pels serveis d'atenció als usuaris són:

- Telèfon.
- Correu electrònic.
- Eina tiqueting (ITSM).

Altres mitjans que l'adjudicatari o el PSPV puguin posar a l'abast dels usuaris.

6.4.5 Ubicació física del servei

El servei s'oferirà a les instal·lacions de l'adjudicatari.

7 Execució del projecte

El termini màxim d'execució es de **6 mesos**.

L'adjudicatari designarà un equip de treball responsable de la prestació del servei de forma que faciliti les interlocucions i la gestió de forma eficaç.

Els licitats han de detallar els aspectes relatius a l'organització proposada per a la realització dels treballs requerits, sota la direcció del responsable del servei al Parc i que hauran les següents fases metodològiques per a la posada en marxa del servei:

- Elaboració del pla de posada en marxa del servei que inclourà tots els aspectes organitzatius, procedimentals, de planificació i tècnics necessaris per al inici del servei (**màxim 1 setmana**). Com a mínim, el Pla de posada en marxa inclourà el detall de les diferents fases, subfases i activitats periodificades identificant recursos i esforços per part d'ambdós: adjudicatari i licitador; model de relació amb el Parc i resta de proveïdors d'altres sistemes indicant el detall d'activitats i sobre qui recau la responsabilitat en cada una; metodologia de seguiment i coordinació, posada en marxa, certificació i qualitat de tots els serveis requerits a l'apartat 5 Descripció del servei d'aquest document.
S'establirà de forma conjunta la data d'inici de cada una de les actualitzacions de la plataforma de l'aplicació.
La data de finalització només es podrà variar amb el vistiplau del PSPV.
- Aprovació del pla per part del Parc o rectificació per part de l'adjudicatari dels aspectes no acceptats pel Parc (màxim 1 setmana)
- Posada en marxa:
Migració a la versió Microsoft Dynamics 365 Business Central:
 - Recollida de requeriments
 - Desenvolupament
 - Migració de dades
 - Proves de funcionalitat
 - Pla de contingència
 - Formació usuaris

Pla de manteniment

Pla de suport

- **Lliurament** de documents funcionals i Memòria del projecte (ha de recollir la descripció de totes les funcionalitats que no estan incloses en l'estàndard)
- **Suport post posada en marxa**

L'execució del projecte inclourà la esmena d'errors en el funcionament del programari de gestió, així como la conclusió de la documentació incompleta.

8 Acords de Nivell de Servei (ANS)

El Parc Sanitari Pere Virgili és responsable de la planificació estratègica dels serveis externalitzats.

Aquesta planificació s'explicitarà en uns objectius a aconseguir en un termini determinat. Per mesurar el grau d'assoliment dels objectius s'establiran indicadors numèrics.

Per mesurar la qualitat del nivell rebut pel Parc Sanitari Pere Virgili també s'establiran indicadors que tindran un valor mínim a assolir (ANS).

Periòdicament subministrarà informes d'indicadors, tan els descrits en aquest plec, com aquells que el propi licitador o el Parc Sanitari Pere Virgili proposi de forma addicional.

El personal del Departament d'Organització i Comunicació tindrà accés directe a les dades generades pels mecanismes de control.

El servei es realitzarà en base al següents acords de nivell de servei i penalitzacions associades al seu incompliment, per assegurar la qualitat en la seva prestació. Els licitadors poden proposar altres ANS i penalitzacions addicionals o millores en els mateixos.

Quan s'incompleixi un ANS, l'adjudicatari haurà d'explicar les causes per les que s'ha produït l'incompliment i fer propostes de resolució i millora per aconseguir que no es repeteixi.

8.1 Incompliments

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'Incompliments o ANS que defineix els indicadors i establir una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís de l'adjudicatari per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

Es pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat. Per aquest motiu s'han definit els ANS amb l'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació o altres mecanismes de compensació.

Per tal de disposar de la informació necessària per a una gestió i governança homogènia dels sistemes, el licitador haurà d'implantar el Model de Mesura del Nivell de Servei de forma progressiva al llarg de l'execució del contracte.

Li correspon a l'adjudicatari **presentar mensualment**, la valoració del compliment de tots els nivells de servei i indicadors de mesura, segons la fase del servei en la que ens trobem. Així:

1. Migració versió

Àmbit	Paràmetre	Càlcul	ANS	Penalització mínima
Termini d'execució	Temps d'execució del servei	-	6 mesos	1% de la facturació del mes en el que es té previst el lliurament per cada 1 dia hàbil de demora en l'entrega
Entrega de documentació	Retard en l'entrega de documentació 'Memòria final migració a la versió Microsoft Dynamics 365 Business Central	Data Document = Data entrega real document – data entrega prevista	0	10% de la facturació del mes en el que es té previst el lliurament per cada 1 dia de demora en l'entrega

2. Servei de suport

Àmbit	Paràmetre	Criticitat	ANS	Penalització mínima
Resolució tiquets	Temps de resolució	Alta	< 4 hores naturals o millora establerta a oferta presentada	1% de la facturació mensual per cada hora de demora en la resolució tiquet de nivell de criticitat alta
		Mitja	< 3 dies naturals o millora establerta a oferta presentada	0,75% de la facturació mensual per cada dia de demora en la resolució tiquet de nivell de criticitat normal
		Baixa	< 7 dies naturals o millora establerta a oferta presentada	0,5% de la facturació mensual per cada dia de demora en la resolució tiquet de nivell de criticitat baixa
Problemes rendiment	Temps servei afectat	Molt urgent	> 2 hores naturals	1% de la facturació mensual per cada hora de demora en el servei
		Mitja	> 8 hores naturals	0,75% de la facturació mensual per cada hora de demora en el servei
		Baixa	> 24 hores naturals	0,5% de la facturació mensual per cada hora de demora en el servei

En cas de compliment defectuós de la prestació o d'incompliment dels temps màxims de resposta s'imposaran les penalitats previstes amb caràcter general a l'article 192 i següents LCSP.

8.2 Penalitzacions

El licitador haurà de garantir que l'oferta que presenti està acord amb el que s'exposa en el plec. Les desviacions de caràcter greu que puguin condicionar el desenvolupament del projecte quedaran penalitzades segons es detalla a continuació:

- Si el contractista ha incorregut en demora per una causa imputable a ell mateix, l'òrgan de contractació pot rescindir el contracte o imposar les penalitats que procedeixin, d'acord a les previsions de la Llei de Contractes del Sector Públic.
- Les sancions es fan efectives no tan sols sobre la garantia sinó també, si escau, en la quantia necessària sobre els pagaments que s'han de satisfer a l'adjudicatari. Quan es fan efectives sobre la garantia, el contractista està obligat a completar-la dintre dels quinze dies naturals següents a la notificació de la sanció.

8.3 Condicions de garantia

L'empresa contractista haurà de garantir per un mínim de dos anys el productes i serveis derivats de qualsevol actualització de la plataforma de l'aplicació o adaptacions específiques a través de la borsa d'hores.

9 Millores

Els licitadors poden aportar propostes de les millores que es proposen a continuació. Aquestes millores són eines que incrementen l'eficiència, control i la gestió del servei.

9.1 Doble calaix

La gestió del doble calaix requereix recollir informació sobre el consum realitzat per tal de mantenir el nivell d'aprovisionament acorat. Fins ara aquesta tasca es realitza des de aplicació (tecnologia obsoleta i de difícil manteniment) per lectura de codi de barres per part del personal de magatzem. Es demana que la gestió de la lectura dels consums del doble calaix es realitzi de la forma més desassistida possible i que sigui parametrizable al continguts, unitat, servei o equipament.

Els licitadors hauran de presentar proposta que indiqui solució tecnològica, integració, metodologia i el pla de treball detallat per la realització d'aquest servei.

9.2 Recepció mercaderies

Actualment la recepció de mercaderies es realitza de forma manual: els personal de magatzem repcepciona físicament el producte i valida el contingut; posteriorment Compres realitza la validació a l'ERP Navision. Es valorarà disposar de l'equipament i /o tecnologia que permeti la validació contra el sistema i obviar el registre manual i posterior transcripció.

Els licitadors hauran de presentar proposta que indiqui solució tecnològica, integració, metodologia i el pla de treball detallat per la realització d'aquest servei.

9.3 Integració EDI

Es valorarà proposta que faciliti l'intercanvi de informació entre el PSPV i empreses proveïdores per l'aprovisionament de material sanitari i d'oficina als equipaments de la institució.

10 Altres consideracions

Tots els treballs hauran de desenvolupar-se en el marc de la legislació vigent aplicable en matèria de Tecnologies de la Informació i Comunicacions per a l'entorn d'un Campus o Parc.

El Parc facilitarà a l'adjudicatari tota la informació requerida corresponent a la situació actual en infraestructures, sistemes actuals, organització, responsables i interlocutors, etc., per tal de garantir l'optimització en la planificació del servei requerit.

L'adjudicatari facilitarà la visita i examen de qualsevol procés o fase del servei, estant obligat a subministrar quanta informació tècnica li sigui requerida i jurídicament resulti possible.

10.1 Presentació de la documentació

Tota la documentació es presentarà mitjançant l'eina digital en format informàtic PDF i en idioma català.

Les empreses licitant hauran d'incloure en llurs ofertes els següents documents:

- Memòria de la migració a versió Microsoft Dynamics 365 Business Central que ha d'incloure:
 - o Pla de posada en marxa del servei que inclourà les activitats i planificació, detallant:
 - Planificació i cronograma de les diferents fases i activitats.
 - La migració de dades.
 - Pla de proves que ha d'incloure les proves de funcionalitat, el pla de tall d'operacions i pla de suport durant la posada en marxa.
 - El model de relació i la matriu de responsabilitats.
 - Pla de formació.
 - Pla de contingència proposat.
- Pla de manteniment que inclogui el detalla del requerit: actualitzacions normatives i de seguretat (manteniment, normatiu, correctiu i evolutiu)
- Pla de suport post posta en marxa que detalli la gestió i operació del servei atenció a les incidències i peticions i el pla de seguiment del servei