

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL SERVEI DE
MANTENIMENT I SUPORT DE L'APLICACIÓ DENARIO PER
L'INSTITUT CATALÀ D'ONCOLOGIA



1. INTRODUCCIÓ

L'Institut Català d'Oncologia (ICO) és un institut públic monogràfic sobre càncer, que fa un abordatge integral de la malaltia i aplega, dins la mateixa organització, la prevenció, l'assistència, la formació especialitzada i la recerca (epidemiològica, clínica i translacional).

L'ICO és una empresa pública creada el 1995 pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, que comença a funcionar un any més tard a les instal·lacions de l'Hospital Duran i Reynals de l'Hospitalet de Llobregat. Set anys després, el 2002, s'inaugura l'ICO Girona, l'any següent l'ICO Badalona i, el 2014, l'ICO Tarragona.

Actualment, l'ICO disposa de quatre centres que treballen conjuntament amb quatre hospitals universitaris: l'Hospital de Bellvitge, l'Hospital Dr. Josep Trueta, l'Hospital Germans Trias i Pujol i l'Hospital Joan XXIII de Tarragona. A més, treballa en xarxa amb una vintena d'hospitals comarcals.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'ICO en el 2006 va adquirir a la empresa C2P Sistemas S.L. (ara Aggity People S.L.), l'aplicació Denario per a gestionar la informació de les dades laborals. En el 2007 va entrar en producció amb el mòdul d'administració de personal i progressivament es van incorporar altres mòduls com el de plantilles, formació, portal de l'empleat i darrerament una app per a mòbils, per a cobrir els processos administratius i de gestió que diàriament realitza en els diferents centres on té presència l'ICO.

L'empresa Aggity People S.L. ha desenvolupat i és propietari d'aquest software que té implantat a diversos hospitals, entre altres sectors d'activitat, donant el suport i manteniment de l'aplicatiu en exclusivitat.



L'ICO precisa el manteniment normatiu, evolutiu i correctiu anual de l'aplicació informàtica per a garantir el correcte funcionament de la solució implementada.

La gestió de l'àrea de Recursos Humans és un procés crític de l'ICO i requereix un suport expert per assegurar la implantació de les funcionalitats i noves versions alliberades, així com un suport amb cobertura 5x8 per a incidències lleus o accions ordinàries per assegurar-ne el funcionament.

L'objecte d'aquest plec és la contractació dels esmentats serveis d'acord amb les prescripcions que s'articulen, més endavant, en el present document.

3. TERMINI DEL CONTRACTE

El termini d'execució serà d'un (1) any des de la signatura del contracte, amb la possibilitat de renovar-se un any addicional.

4. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

El sistema Denario en ús a l'ICO incorpora els següents mòduls:

- Administració de personal/nòmina
- Registre de jornada
- Planificació
- Portal de l'empleat
- Formació
- App mòbil
- Pressupostos
- DPO



5. ABAST DEL SERVEI

5.1. Manteniment correctiu i evolutiu del sistema

El manteniment anual de les llicències del sistema informàtic, dona accés a totes les actualitzacions, a noves versions del producte, així com a esmenes d'errors del producte. En concret, el manteniment de les llicències ha d'incloure el següent:

- **Manteniment Adaptatiu:** treballs realitzats pel fabricant orientats a introduir o modificar en els programes la funcionalitat que respongui a canvis legislatius d'interès general o d'obligat compliment.
- **Manteniment Correctiu:** treballs realitzats pel fabricant orientats a resoldre errors dels programes en explotació, bé reportats pel client o bé pel control de qualitat del fabricant.
- **Manteniment Evolutiu:** treballs realitzats pel fabricant per a la introducció en els programes de noves funcionalitats o millora dels processos ja existents.

El manteniment ha de cobrir els mòduls de Denario contractats per l'Institut Català d'Oncologia.

5.2. Servei de suport (Atenció a l'usuari)

Es realitzarà per l'equip de consultors de l'empresa Aggity People S.L., propietària del producte, mitjançant accions presencials o remotes segons cada cas.

L'equip de consultors es trobarà sotmès al poder de direcció de l'adjudicatari, sense que existeixi cap vinculació laboral amb l'ICO, que es relacionarà amb el representant designat per l'adjudicatari.



Per a les actuacions remotes caldrà que el personal de suport Aggity People S.L. disposi dels recursos necessaris per a poder establir comunicació amb el centre i visualitzar allò que es precisi.

S'entendrà per suport qualsevol acció encaminada a:

- Resoldre dubtes o consultes relacionades amb el funcionament del sistema informàtic DENARIO.
- 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.
- Actuacions de caràcter formatiu puntual que no requereixin d'una formació reglada i puguin ser impartides en remot.

Per a poder assolir aquestes adaptacions s'ha de contemplar en la oferta 100 hores a un import d'hora no superior als 59.80 euros iva exclòs i es consumiran segons les necessitats que demandin des del Servei de Persones.

La tipificació de les peticions i incidències es realitza en base a l'impacte i gravetat associades:

- Lleu o baix impacte: No interromp la prestació normal del servei i no ha de superar les 8h.
- Greu o rellevant: Interromp la prestació normal del servei però té una alternativa de funcionament i no ha de superar les 5h..
- Crítica: Interromp la prestació del servei sense alternativa de funcionament i no ha de superar les 2h.

El suport ofert dins aquest contracte incorporarà els següents serveis:

- Suport telefònic en horari administratiu laborable (com a mínim 9h a 18h de dilluns a divendres)
- Suport 5x8 per les incidències i consultes, mitjançant l'eina de ticketing
- Suport d'assistència tècnica in situ a petició



Les penalitzacions derivades del incompliment en el es temps de resposta segons gravetats associades seran:

- Lleu o baix impacte: 5%
- Greu o rellevant: 15%
- Crítica: 25%

Aquestes penalitzacions seran aplicables sobre la part proporcional mensual de la quota de manteniment , sempre que superin el 5% sobre el volum total d'incidències categoritzades en el mateix grup.

6. REQUERIMENTS DEL SERVEI EXIGITS AL ADJUDICATARI

6.1. Governança del servei

S'haurà de fer una proposta que permeti fer seguiment de la col·laboració portada a terme per part de l'empresa adjudicatària i l'ICO. El licitador indicarà a la memòria justificativa del servei la proposta de seguiment del servei.

7. PROTECCIÓ DE DADES

Tant el sistema desenvolupat com els processos portats a terme amb l'objectiu de realitzar el manteniment correctiu i evolutiu de DENARIO hauran de complir amb la legislació vigent en l'àmbit de la protecció de dades de pacients i professionals (RGPD):

En virtut del que estableix la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal, l'ICO permetrà a l'adjudicatari del concurs que pugui accedir a les dades de caràcter personal titularitat de l'ICO, amb la finalitat que pugui realitzar-ne el servei.

L'adjudicatari s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal i garantia de drets digitals, normativa reglamentària i qualsevol norma que els pugui desenvolupar i/o substituir, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del contracte.

La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis derivats de l'adjudicació, que corresponen a l'ICO, té caràcter confidencial i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport; per tant, no se'n podrà fer ni



tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa de l'acord, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte del concurs.

L'adjudicatari reconeix que les dades personals que són de la titularitat de l'ICO, i es compromet a utilitzar-les amb l'única i exclusiva finalitat de prestar els serveis encarregats. L'adjudicatari es compromet, d'acord amb el que disposa la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, a tractar les dades conforme a les instruccions de l'ICO per a l'estricta prestació dels serveis; a no aplicar o utilitzar les dades personals que provenguin dels fitxers titularitat de l'ICO amb una finalitat diferent a la d'aquest acord i a no comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.

Les dades personals que es contenen en els fitxers titularitat l'ICO quedaran durant tot el temps de prestació del servei emparades sota el que estableix el present Plec Tècnic.

L'adjudicatari es compromet a adoptar les mesures necessàries d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les dades personals que provenen dels fitxers de titularitat de l'ICO i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, ja provenguin de l'acció humana o del medi físic o natural. El nivell de les mesures de seguretat a implantar, atenent a les dades objecte del tractament, és el que determini la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal..

Així mateix l'adjudicatari s'obliga a informar als seus empleats i col·laboradors sobre les seves obligacions en el tractament de les dades a les quals tinguin accés de l'ICO, fent-se l'adjudicatari del tractament responsable de la seva actuació.

L'adjudicatari i els seus treballadors s'obliguen a guardar estricte secret de tota aquella informació a la qual tinguin accés i del compliment de totes aquelles mesures tècniques i organitzatives que s'estableixin per a garantir la confidencialitat i integritat de la informació. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se el contracte que subscriuguin les parts.

Document signat electrònicament.

