

*PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ
DEL SERVEI DE SEGUIMENT, EXPLOTACIÓ, MANTENIMENT I SUPORT TÈCNIC ALS
SISTEMES D'INFORMACIÓ DE LA GERÈNCIA D'ATENCIÓ PRIMÀRIA I A LA COMUNITAT
DE CATALUNYA CENTRAL DE L' INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT*

ÍNDEX

1.	OBJECTE	4
2.	ÀMBIT	4
2.1.	Àmbit de gestió de programaris en producció	5
2.2.	Àmbit d'administració de sistemes	6
3.	TERMINI DEL CONTRACTE I PRORROGUES.....	7
4.	DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL	7
5.	ABAST	7
5.1.	Seguiment d'aplicacions	8
5.2.	Suport in-situ.....	12
5.3.	Suport tècnic a servidors	12
5.4.	Manteniment d'entorns, correctiu, preventiu i evolutiu	13
5.5.	Desenvolupament correctiu, preventiu i evolutiu a l'entorn de programació	14
5.6.	Documentació i Seguretat	17
6.	COORDINACIÓ I REALITZACIÓ DEL SERVEI.....	17
7.	DIMENSIONAMENT DEL SERVEI	18
7.1.	Recursos adscrits a l'execució del contracte	18
7.2.	Recursos materials	19
7.3.	Recursos a destinar	20
7.4.	Recursos aportats per l'APICCC.....	20
7.5.	Assegurances	20
8.	PRESTACIONS SUPERIORS O COMPLEMENTÀRIES A LES EXIGIDES	22
9.	FORMACIÓ DEL PERSONAL	22
10.	IMPORT ESTIMAT	22
11.	PRESCRIPCIONS GENÈRIQUES	23
11.1.	Prevenició de Riscos Laborals	23
11.2.	Contingut i estructura de la presentació de l'oferta	24
11.3.	Sessió presencial obligatòria prèvia a la presentació de proposicions	25
11.4.	Propietat intel·lectual i confidencialitat.....	25
11.5.	Garantia	26

11.6. Transferència tecnològica.....	26
11.7. Drets del contractista	26

Plec d'especificacions tècniques particulars per a la contractació del servei de seguiment, explotació, manteniment i suport tècnic als sistemes d'informació de la Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat de Catalunya Central de l'Institut Català de la Salut.

1. OBJECTE

L'objecte del present Plec de Condicions Tècniques és la definició de les tasques a realitzar per a la prestació del servei de seguiment, explotació, manteniment i suport tècnic als sistemes d'informació de la Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat de Catalunya Central (en endavant APICCC).

2. ÀMBIT

L'àmbit d'aplicació inclou diverses àrees i aspectes clau dins de l'estructura organitzativa de l' APICCC.

- L'Àrea de Sistemes i Suport a l'Usuari se centra a proporcionar assistència tècnica als usuaris finals, garantint el correcte funcionament dels sistemes informàtics i la resolució eficient d'incidències.
- L'Àrea de Desenvolupament s'encarrega del disseny, implementació i manteniment de solucions informàtiques, abordant tant aspectes correctius com preventius i evolutius en l'entorn de programació.
- L'Àrea de Sistemes d'Informació es centra en la gestió integral dels sistemes d'informació de l'organització, assegurant-ne la disponibilitat, integritat i confidencialitat.
- La Secretaria Tècnica desplega un paper fonamental en la facilitació d'informació integrada i comparable a través del quadre de comandament, així com en l'impuls i suport a la planificació metodològica i alineació de projectes estratègics.
- Pel que fa a Seguretat de la Informació, es dedica a garantir la protecció dels actius d'informació de l'organització, implementant mesures de prevenció, detecció i resposta davant possibles amenaces així com la creació, seguiment, control i difusió de guies i procediments per complir amb la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades..

Respecte a les tasques específiques esmentades, s'inclouen el seguiment d'aplicacions, el suport in-situ, el manteniment tècnic de servidors, el desenvolupament correctiu, preventiu i evolutiu en programació, així com la documentació i seguretat.

En resum, aquestes àrees i tasques se centren a proporcionar un suport integral als professionals i processos de l'organització, contribuint a assolir els objectius establerts per les línies estratègiques de l'empresa.

D'acord amb l'anterior, l'execució material de les activitats i serveis requerits pot comportar també la necessitat de desplaçaments eventuais de tècnics per a anàlisi de funcionalitats i/o

implementacions, els quals es trobaran inclosos dins del preu del contracte.

2.1. Àmbit de gestió de programaris en producció

Serveis en producció (software propi desenvolupat) i tecnologia utilitzada:

- Sistemes operatius existents
 - o Linux
 - o Windows i Windows Server
 - o Entorns virtualitzats (VMWare i Proxmox)
 - o Android
 - o iOS
 - o Raspbian (o altres per a single-board computers)
 - o Synology DSM
 - o Altres sistemes operatius a utilitzar per necessitats de servei (electromedicina, etc.)
- Software d'àmbit extern
 - o Interfícies per a la comunicació amb els sistemes econòmic - financers (SAP), Java sobre Windows, Oracle, SQL i PL/SQL, ARGOS.
- Web corporativa APICCC i programari web
 - o Web corporativa interna, la Intranet APICCC
 - o Documents de la Intranet
 - o Alfresco (Gestor de continguts de la Intranet)
 - o Blog corporatiu públic de l'ICS Catalunya Central
 - o AGA (Automatització Gestió Accesos)
 - o Alarmes (.Net)
 - o AlarmesWeb en PHP
 - o API Restful d'autenticació i serveis bàsics centralitzats
 - o Bugaderia
 - o Contractació
 - o Convocatòries
 - o Central DPO
 - o Enquestes (LimeSurvey)
 - o Enviaments massius (correus i SMS)
 - o Gestor Documental (Alfresco)
 - o GIRH
 - o GLPI
 - o Mapa de Processos
 - o Matomo
 - o RRI
 - o Salut Internacional
 - o SCI Enquestes
 - o Spago BICC (Quadern de comandament)

- o Sol·licituds APICCC
- o SPD
- o SSO (Single Sign On)
- o UBPPC
- o TESEO
- Altres sistemes
 - o Instal·lacions de motors de BBDD i clústers HA.
 - o Configuració d'entorns de contingència
 - o Configuració i manteniment de còpies de seguretat online i offline.
 - o SpagoBI (actualment KNOWAGE)
 - o Qlikview (per a desenvolupament de quadres de comandament)

2.2. Àmbit d'administració de sistemes

Maquinari o hardware instal·lat

- Servidors i emmagatzematge
 - o Servidors Linux: 49
 - o Servidors Windows: 15
 - o Servidors de virtualització (proxmox/vmware): 4
 - o Servidors Cups: 1
 - o Synology Rack Disks (NAS): 5
 - o SAIs: 4
- Altres dispositius:
 - o Caixers TESEO: 51
 - o Tòtems: 62
 - o TV informatives (TV+miniPC): 74
 - o TV informatives (TV + Raspberry): 8
 - o Espirometries: 68
 - o Electros: 401
 - o Ecògrafs: 120
 - o Audiòmetres: 28
 - o Rx digital(Impressores, impressores CDs, Estació de treball): 19
 - o Altres (ecògrafs portàtils, dispositius d'electromedicina amb pc associat, etc.)
- Usuaris
 - o Nombre d'usuaris de domini: 4004

Programari o software instal·lat

- Servidors

- o Clúster DRBD
- o Servidors d'emmagatzematge (rack de discs)
- o Sistemes Operatius: Windows, Linux, Synology DSM, VMWare, Proxmox.
- o Gestió de Bases de dades: Oracle, MS SqlServer, MySQL, MariaDB
- o Servidors web: Apache, nginx, tomcat
- o Servei de Xat: OpenFire
- o Monitorització: Prometheus, Grafana, Nagios
- o Altres: VirtualBox, .
- Estacions de treball
 - o Sistemes Operatius: 10, IOS Embedded SO (electromedicina), raspbian, android.
 - o Programari estàndard:
 - Software d'ofimàtica.
 - Navegadors explorer, Chrome i Firefox.
 - Aplicacions pròpies i de tercers

Exclusions

- El manteniment del hardware ubicat en els CPDs de Gerència i CAP Bages dels servidors de:
 - DNS
 - Directori Actiu
 - Antivirus
 - SCCM
 - Printing

3. TERMINI DEL CONTRACTE I PRORROQUES.

La data d'inici del contracte serà el dia 1 de gener del 2025 i la data de fi de contracte serà el dia 31 de desembre de 2026, amb la possibilitat de prorrogar dos anys més.

4. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

Actualment a l'APICCC el nivell d'informatització dels llocs de treball tant assistencial com administratiu és del 100% (2393 PCs al DA).

Els llocs de treball assistencials, a Catalunya Central, estan ocupats, majoritàriament, des de 8:00 del matí a 20:00 de la tarda.

Cal tenir en compte el volum d'usuaris que treballen en horari d'Atenció Continuada i per tant el seu horari és nocturn 20:00 a 8:00 com també ens dies festius.

Donada la necessitat creixent de servei, és necessari el reforçament de diferents tipologies d'actuació i assegurar un servei 24/7.

5. ABAST

L'Abast del contracte agrupa diferents tasques de diverses àrees:

1. **Àrea de Sistemes i Suport a l'Usuari:**
 - Proporcionar assistència tècnica als usuaris finals.
 - Garantir el correcte funcionament dels sistemes informàtics.
 - Resoldre eficientment les incidències tècniques que puguin sorgir.
2. **Àrea de Desenvolupament:**
 - Dissenyar, implementar i mantenir solucions informàtiques.
 - Abordar aspectes correctius, preventius i evolutius en programació.
 - Desenvolupar i actualitzar contínuament aplicacions i sistemes segons les necessitats de l'organització.
3. **Àrea de Sistemes d'Informació:**
 - Gestionar de manera integral els sistemes d'informació de l'organització.
 - Assegurar la disponibilitat, integritat i confidencialitat de la informació.
 - Implementar i mantenir polítiques i procediments de seguretat de la informació.
4. **Secretaria Tècnica:**
 - Facilitar informació integrada i comparable mitjançant un quadre de comandament
 - Donar suport a la planificació metodològica i l'alienació de projectes estratègics.
 - Centralitzar l'extracció de dades de gestió i homogeneïtzar-ne la definició.
5. **Seguretat de la Informació:**
 - Garantir la protecció dels actius d'informació de l'organització.
 - Implementar mesures de prevenció, detecció i resposta davant possibles amenaces.
 - Vetllar pel compliment de polítiques i normatives de seguretat de la informació.

5.1. Seguiment d'aplicacions

Per seguiment preventiu s'entenen aquelles accions adreçades a prevenir i evitar en la mesura del que es considera raonable, el mal funcionament.

Per seguiment correctiu s'entenen aquelles accions desencadenades per una incidència, un funcionament incorrecte o error de l'aplicació que impedeixin l'ús del mateix i que s'adrecen a la correcció de les mateixes.

Per seguiment evolutiu s'entenen aquelles actuacions derivades de l'acceptació i implantació d'un nou requeriment funcional.

El contractista realitzarà les tasques de seguiment preventiu, correctiu i evolutiu de les següents aplicacions i grups d'aplicacions:

- Web corporativa interna, la **Intranet de l'C**.
 - o Gestió de **reserva de sales**
 - o Documents de la Intranet
 - o Continguts estàtics i dinàmics
 - o **Formularis de peticions** dirigides a l'eina de tiquets GLPI, la qual fa de pont comunicatiu per a:
 - Peticions d'extraccions a ATiSG
 - Publicacions i notícies a Comunicació
 - Comunicats de seguretat
 - Incidències informàtiques
 - Peticions de permisos
 - Incidències de correu
 - Incidències d'infraestructures
 - Plagues (Unitat bàsica de prevenció)
 - Incidències o peticions relacionades amb Qualitat
 - Incidències relacionades amb Contínuum
 - Incidències de Logaritme
 - Incidències de Locomocions i Dietes
 - Sol·licituds i incidències a RH
 - Sol·licituds a la Unitat de Farmàcia
 - Sol·licituds, peticions o incidències respecte a la facturació a tercers
 - Incidències de Ciutadania

- **Blog corporatiu** públic de l'ICS Catalunya Central (<http://icscatalunyacentral.cat/>) . Inclou, suport tècnic als **blogs** satèl·lits d'EAP de la Catalunya Central.
 - **API Restful principal** que permet autenticar per SSO i mantenir per tokens les sessions actives de cada aplicació, enviament de correus centralitzats i altres petits serveis.
- **Frameworks propis que serveixen de base per als nous evolutius**
- **Catàleg d'exemples d'aquests frameworks i API.**
- **Crons amb automatismes de manteniments varis:**
 - o Mapa de processos
 - o Vacunes UBPPC
 - o AGA
 - o DPO
- **AGA** (Aplicació per a la Gestió d'Accessos):
 - o Gestió d'aplicacions
 - o Gestió de persones i usuaris
 - o Gestió de rols i atributs (configuracions per aplicació), DA i Pantalles a banda
 - o Gestió dels permisos, de forma automatitzada i específica (manual)
 - o Gestió de l'estructura de centres, edificis, UP o residències
 - o Gestió de targetes identificatives
 - o Gestió de signatura electrònica de documents
 - o Gestió de Llicències de programari
 - o Extraccions en Excel específiques
 - o Guàrdies
 - o Automatismes i integracions amb DA, GLPI, ProSP, ECAP, SAP, etc.
- **AG** (Administració general, gestió de continguts de la Intranet):
 - o Diferents gestors per a continguts dinàmics de la Intranet:
 - Notícies i taulell RH
 - Publicacions de formació i recerca
 - Agenda
 - Directori, organigrama, centres, ubicació i horaris
 - PMF, preguntes més freqüents per a diferents apartats

- Notificacions
- Mòduls
- UBP
- Formació
- **Alfresco** com a gestor documental de:
 - o Mapa de Processos
 - o Documents de la Intranet
- **Alarmes** (.Net)
- **AlarmesWeb** en PHP
- **DPO** (direcció per objectius)
- **Bugaderia**
- **Contractació** (eina de suport per a la contractació segons pressupost disponible)
- **Convocatòries**
- **Enquestes** (LimeSurvey)
- **Enviaments massius** de correus i/o SMS
- **GIRH** (eina de gestió de persones, substitueix Integrho)
- **GLPI** (eina de comunicació a través de tiquets: peticions i incidències)
- **Matomo**, per al seguiment i estadístiques d'accessos a diferents aplicacions
- **RRI** (reglaments de règim intern)
- **Salut Internacional** (programa d'atenció al viatger)
- **SCI** (seguiment de comandes i inversions)
- **SPD** (seguiment del pressupost de despesa)
- **Sol·licituds C** (sol·licituds de registre)
- **SSO** per accés ràpid dels usuaris a les aplicacions que es mantenen des de l'C
- **TESEO**
- **UBPPC**
- Col·laboració i suport en el desenvolupament de noves funcionalitats d'aplicacions externes.
- Auditories de seguiment i ús de les aplicacions.
- Desenvolupament de processos i càrregues de dades en Pentaho.
- SAP/RX Radiologia digital
 - o Suport i manteniment de resolució d'incidències
 - o Càrrega de dades al DataWarehouse
 - o Explotació i llistats
- Docència i Recerca
 - o Registre docents

- o Seguiment de registre
- o Registre de puntuació per esdeveniment
- o Llistat de seguiment
- o Evolució definitiva
- o Emissió de certificat
- Explotació Productes Intermedis
 - o Atenció usuari
 - o Auditories
 - o Certificació mensual de l'explotació
 - o Verificació dades
 - o Definició de dades l'explotació
 - o Càrrega
 - o Explotació i llistat
- Explotació de SIP per AG.
 - o Seguiment evolutiu, amb les millores proposades per l'usuari i els seguiments preventiu i correctiu.
 - o Atenció a l'usuari i estudi i correcció d'incidències.
 - o Càrrega de dades al DataWarehouse
 - o Extraccions, auditories i certificacions mensuals.
 - o Informes trimestrals.
- Explotació SIP per estudi comparatiu trimestral bianual
 - o Càrrega de dades al DataWarehouse
 - o Extracció dades de magatzem
 - o Creació de models agregats
 - o Explotació de dades
 - o Auditoria i certificació
- Seguiment del servei de gestió farmacèutica
 - o Resolució d'incidències
 - o Atenció als usuaris

- o Seguiment preventiu, correctiu i evolutiu a partir de llista aprovada de millores per part de l'usuari
- o Càrrega de dades al DataWarehouse
- o Explotació i llistats
- Explotació d'indicadors quadre de comandament
 - o Coordinació de l'àrea tècnica
 - o Supervisió constant dels indicadors i identificar les properes accions.
 - o Control mensual i de períodes del comportament dels indicadors i la seva possible adaptació.
- Explotació de les dades de consums de SAP
 - o Material sanitari
 - o Material administratiu
 - o Material àrea de manteniment
 - o Càrrega de les dades base objecte d'explotació i càrrega de les dades de consums de subministraments.
 - o Edició del quadre de comandament de consums.

5.2. Suport in-situ

El suport a realitzar es concreta en la presència de tècnics de suport funcional que donin resposta a les mancances en el coneixement dels usuaris tant de les aplicacions i sistemes en funcionament com aquells a implantar. Les tasques concretes a realitzar seran:

1. Assistència a qualsevol professional de l'C que ho necessiti i que sigui usuari de les aplicacions o sistemes objecte de seguiment del present plec tècnic.
2. Resolució de la incidència o dubte funcional plantejats amb l'eina de tiquets assignada.
3. Escalat al Help Desk d'usuari de l'APICCC d'aquells dubtes funcionals que el tècnic no hagi pogut resoldre.
4. Elaboració de KB i biblioteca de coneixement.
5. Seguiment dels escalats definits per la Gerència i auditoria del CTTI i totes les empreses subcontractades.

5.3. Suport tècnic a servidors

Manteniment de servidors objectes de l'abast i amb la cobertura de servei:

- Suport telefònic il·limitat en horari d'oficina.
- Desplaçaments, peces de recanvi i Intervencions tècniques.
- Manteniment a domicili

Nombre Servidor	Mod. serv. HP	Nº serie	P/N discos	Ubicació
HADES2	Proliant DL320G6	CZ113701YS	459319-001	C. Pica D'Estats, 13-15
HEFEST***	Proliant DL380G6	CZC9191J8P	512744-001 581311-001	C. Pica D'Estats, 13-15
DEMETER	Proliant ML310eG8V2	CZ150401VD	652998-001	C. Pica D'Estats, 13-15
HADES	Proliant DL320G6	CZ1028007V	459318-001	C. Pica D'Estats, 13-15
DIONIS	Proliant DL320G6	CZ10310125	628180-001	C. Pica D'Estats, 13-15
ATENA	Proliant DL380G7	CZ3226N5WV	507284-001	C. Pica D'Estats, 13-15
ATLAS	Proliant DL320G6	CZ113701YU	628180-001	C. Pica D'Estats, 13-15
CASTOR	Proliant DL380G7	CZ3209AAM4	581311-001 504334-001	C. Pica D'Estats, 13-15
POLUX	Proliant DL380G7	CZ3226N5WS	581311-001 504334-001	C. Pica D'Estats, 13-15
NEMESI	Proliant DL360G9	CZJ7060FM9	765868-001 653955-001	C. Pica D'Estats, 13-15
HEFEST	Proliant DL360G9	CZJ7060FY0	765868-001 653955-001	C. Pica D'Estats, 13-15
POLIFEMO	Proliant DL360G9	CZJ73709G7	785410-001 781578-001	C. Pica D'Estats, 13-15
CRONOS	Proliant DL360G6	CZC9191J8Q	512744-001 581311-001	C. Pica D'Estats, 13-15
HERA	Proliant DL380G10	CZ20010K03	872772 862128	C. Pica D'Estats, 13-15
HERA2	Proliant DL380G10	CZ204508ZW	872772 862128	C. Pica D'Estats, 13-15
HERA_Nou	HP Proliant DL380G10	CZ21160PDT	820033-	C. Pica D'Estats, 13-15
HERA3	Proliant DL380G10	CZ214607P2	820033	C. Pica D'Estats, 13-15

5.4. Manteniment d'entorns, correctiu, preventiu i evolutiu

Manteniment d'entorns

Aquest tipus de manteniment consisteix en la modificació d'un sistema degut a canvis en l'entorn en el que s'executa (manteniment adaptatiu), tant si aquests canvis són deguts al maquinari o al programari.

Per tal d'assegurar les possibles incidències per errors en el canvi, es realitzarà una auditoria per detectar errades de balanceig.

- Tamany
- Balanceig

- Dades
- Etc.

Manteniment correctiu

El manteniment correctiu té com a objectiu principal localitzar i eliminar els possibles defectes del sistema. S'entén per defecte qualsevol característica del sistema que té la potencialitat de produir fallida, és a dir, un comportament del sistema diferent al que està establert en les especificacions.

Es tracta de mantenir el sistema en funcionament. Aquest manteniment s'utilitza per resoldre qualsevol problema de funcionament, encara que s'hagi produït per causes alienes a aquest sistema.

Manteniment preventiu

Incorporació de millores en el disseny dels sistemes, sense variar significativament les seves funcionalitats.

Manteniment evolutiu

Consisteix en nous requeriments, és a dir, en canvis en les especificacions degudes a nous requeriments del sistema. S'inclouen els canvis menors en el sistema que són resultat de requeriments del centre, els canvis deguts a normativa i els canvis que s'incorporen per millorar la eficiència en temps d'execució.

5.5. Desenvolupament correctiu, preventiu i evolutiu a l'entorn de programació.

Les operacions de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu sobre les aplicacions de l'APICCC poden generar alguna de les següents tasques:

- A. Gestió d'incidències o peticions
- B. Extracció de dades
- C. Generació de noves funcionalitats
- D. Manteniment i actualització mínimes de seguretat
- E. Varis
- A. Gestió d'incidències o peticions

Es produeix una incidència quan un usuari detecta un funcionament anòmal en algun dels mòduls que conformen les aplicacions, o bé per que la informació que s'obté a partir d'alguna funcionalitat no és correcta.

La majoria d'incidències estan entrades en el programari GLPI i gestionades pel SAU assignant a l'APICCT totes les que són cartera de servei propi.

Tanmateix els TIC de la Gerència proactivament revisen totes les incidències registrades al GLPI i

derivades a altres empreses per millorar la seva resolució o degut a males interpretacions o a males assignacions de les empreses o mala resolució per part de l'empresa assignada.

Quan l'anomalia ve donada pel mal funcionament d'una determinada funcionalitat (ja sigui de forma tècnica o per error lògic), es deriven les següents tasques:

- Anàlisi de la incidència
 - Distribució de les diferents tasques que se'n deriven
 - Retorn de la incidència tancada

Les peticions de noves funcionalitats, continguts o canvis, poden venir directes per correu o entrades en la aplicació GLPI, les quals es gestionen d'una forma molt similar a les incidències, essent no prioritàries respecte a les anteriors.

B. Extracció de dades.

En cas que les aplicacions siguin molt complexes, pot ésser necessari obtenir la informació ordenada d'una forma molt concreta, ja sigui per cobrir una necessitat específica, o per poder analitzar algun cas en concret.

Aquesta acció per obtenir informació i presentar-la de forma específica (a instància d'un requeriment concret), és la tasca que anomenarem extracció de dades.

Normalment, el resultat d'executar un procés d'aquest tipus és emmagatzemar en un fitxer pla les dades obtingudes per tal que l'usuari final pugui treballar amb les dades de la manera més òptima.

C. Generació de noves funcionalitats

S'entén que es genera una nova funcionalitat quan, a petició, es detecta una mancança dins les aplicacions amb la suficient entitat per sí mateixa com per ser desenvolupada pel propi servei d'informàtica i sistemes.

Les tasques que se'n deriven són:

- Anàlisi
 - Programació
 - Fase de proves
 - Posada en marxa
 - Seguiment
 - Documentació

D. Manteniment i actualització mínimes de seguretat

Relació aplicacions a mantenir:

- Web corporativa interna, la Intranet d'APICCC.
- Blog corporatiu públic de l'ICS Catalunya Central

- Documents de la Intranet
- AG APICCC (Gestor de continguts de la Intranet)
- AGA
- Alarmes (.Net)
- AlarmesWeb en PHP
- API Restfull d'autenticació i serveis bàsics centralitzats
- Bugaderia
- Contractació
- Convocatòries
- DPO
- Enquestes (LimeSurvey)
- Enviaments massius (correus i SMS)
- Frameworks (base personalitzada per a noves aplicacions, incloent catàleg d'exemples)
- Gestor Documental (Alfresco)
- GIRH
- GLPI
- Mapa de Processos
- Matomo
- RRI
- Salut Internacional
- SCI
- Sol·licituds APICCC
- Spago BICC (Quadern de comandament)
- SPD
- SSO
- TESEO
- UBPPC

- S'inclouran a la llista la resta de noves aplicacions que es puguin anar posant en producció durant l'execució del servei.

- Desenvolupament i manteniment d'APPS i tecnologies pro-mobilitat i treball a distància

E. Varis

S'inclouen dins d'aquest apartat totes aquelles tasques que, per la seva eventualitat, o simplement per que no es poden inserir a cap apartat anterior, requereixen una acció tècnica sobre les aplicacions.

Com exemples podem esmentar les tasques de:

- Donar altes a usuaris, modificacions als menús, tant en el format com en la possibilitat d'afegir noves funcionalitats.
- Validar els perfils adequats per cada usuari en el seu entorn de treball

5.6. Documentació i Seguretat

Totes les tasques que són realitzades per l'equip de l'empresa adjudicatària són estructurades i, per tant, es disposa d'un circuit establert per tal de realitzar la documentació necessària de les diferents accions portades a terme.

També caldrà que el licitador participi de les següents activitats relacionades amb la seguretat de la informació i dirigides o coordinades per la Direcció de sistemes d'informació, el responsable de seguretat de la Gerència o qui la pròpia Gerència designi:

- Auditories OWASP en les aplicacions desenvolupades
- Auditories de seguretat en Servidors (actual i si s'arriba a tenir DMZ)
- Documentació i seguiment
- Suport d'accions puntuals de seguretat

6. COORDINACIÓ I REALITZACIÓ DEL SERVEI

El contractista designarà un tècnic amb suficient qualificació per establir la interlocució necessària amb els interlocutors o l'interlocutor, que designi l'APICCC per garantir el correcte desenvolupament i coordinació de les tasques objecte del present contracte. El contractista definirà un responsable de projecte. Aquesta funció pot ser assumida pel mateix interlocutor designat pel contractista. Aquest responsable ha de tenir amplis coneixements i experiència en l'àmbit dels Sistemes d'Informació Sanitaris així com un exhaustiu coneixement funcional de les aplicacions de Gestió emprats a l'APICCC.

L'empresa adjudicatària farà servir metodologies basades en estàndards de mercat. En tot cas, l'empresa adjudicatària haurà d'enregistrar la seva activitat en l'aplicació que a tal efecte existeix. El contractista haurà de lliurar un detall de les activitats realitzades i la previsió a futur de forma mensual. Es valorarà la utilització per part del contractista, d'un entorn de treball que permeti treballar amb components de programari i que faciliti la reutilització d'aquests components.

El contractista està obligat a documentar exhaustivament totes les seves actuacions, per tal de mantenir actualitzada la informació sobre versions, modificacions i funcionalitats de les aplicacions a

seguir.

Amb freqüència mensual es procedirà a revisar el compliment dels objectius del contracte. A tal efecte, els interlocutors elaboraran el corresponent informe que serà avaluat pel responsable del projecte per part del contractista i pel responsable que designi l'APICCC.

L'horari de prestació dels serveis serà de 8h a 18h, de dilluns a divendres. Excepcionalment i per necessitats ineludibles, es requerirà la prestació d'aquests serveis fora de l'horari esmentat. Aquests serveis prestats excepcionalment no generaran cost addicional i en cap cas suposaran un percentatge superior al 5 % del total de les hores realitzades anualment.

En cas d'urgència justificada el contractista haurà d'establir un mecanisme per tal de donar resposta a aquesta urgència, en un termini inferior a 4h sempre que es tracti d'actuacions fora de l'horari previst en aquest plec.

7. DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

7.1. Recursos adscrits a l'execució del contracte

El contractista haurà d'assignar els recursos humans, materials i, també, cobertures d'assegurança, amb caràcter permanent i dedicat que permetin la completa realització del servei per a l'APICCC, de conformitat amb aquest Plec.

El contractista utilitzarà el personal de servei necessari per a la realització de les prestacions previstes en aquest Plec, restant obligat a substituir-lo davant supòsits d'absència programada i no programada (casos d'absència, vacances, malaltia, i/o altres motius), el qual dependrà exclusivament del seu àmbit d'organització i direcció com a empresari. El contractista no podrà cedir o subcontractar les prestacions de servei del present contracte sense autorització prèvia de l'APICCC, dins del límit del 20% i essent admissible en un únic nivell (si és el cas, aquest extrem haurà de ser informat en fase de presentació de propostes - àmbit i abast -).

D'acord amb l'anterior, el contractista resta obligat sota la seva exclusiva responsabilitat al compliment de les obligacions legals en matèria laboral, de seguretat social, de formació permanent obligatòria i de prevenció de riscos i salut laboral, envers tot el personal què depenent d'ell, sigui adscrit a l'execució material d'aquest contracte, el qual no adquirirà cap dret ni vinculació de naturalesa laboral amb l'APICCC.

El contractista haurà d'observar que l'assignació de recursos humans compregui els mínims següents:

- Persona responsable amb capacitat executiva sobre la seva organització per atendre funcions de interlocució, coordinació i supervisió del servei amb l'APICCC, el qual haurà de ser identificat davant d'APICCC, juntament amb les dades de contacte per a la seva

localització per part dels responsables designats per l'APICCC per a tasques d'interlocució i seguiment del contracte, i pels tècnics de l'àrea d'administració.

- Personal adscrit a l'execució material del servei, amb caràcter continuat, i amb caràcter discontinu, per raó d'especialitat, amb la formació i capacitat professional requerida per a l'execució del servei descrit en aquest Plec, d'acord amb els mínims següents:

Codi	Perfil	Experiència mínima (anys)	UU	Adscripció al servei
DP	Director de Projecte	12	1	PARCIAL
TSIS	Tècnic de Sistemes	3	1	DEDICACIÓ PLENA
TS BI	Tècnic sènior BI	12	1	PARCIAL
CON DW_BI	Consultor DW-BI	12	1	PARCIAL
CON ESP	Consultor Especialista	12	1	PARCIAL
ANP PHP1	Analista-Programador PHP	9	1	DEDICACIÓ PLENA
ANP PHP2	Analista-Programador PHP	6	1	DEDICACIÓ PLENA
ANP PHP3	Analista-Programador PHP	6	1	DEDICACIÓ PLENA
CON	Consultor Sènior	12	1	PARCIAL
TCAU	Tècnic de CAU	2	1	DEDICACIÓ PLENA
CP	Cap de Projecte	12	1	PARCIAL

L'estimació de les càrregues totals de treball requerides per a aquest servei està xifrada en 13.760 hores, i establint-se una distribució aproximada de càrregues de treball del 75% Continuades, i el 25% restant per a les Discontinues.

Aquest personal haurà d'anar en tot moment identificat amb un distintiu que ressenyi nom del proveïdor i el del tècnic assignat per aquest a la producció del servei.

L'APICCC podrà proposar al contractista la substitució de qualsevol tècnic assignat que, al seu criteri, no desenvolupi les seves cometes adequadament per a l'execució del contracte, corresponent a l'adjudicatari, en funció de les causes al·legades, adoptar les mesures oportunes per a la seva esmena, o acceptar la seva substitució si aquesta esdevé procedent.

El contractista comprometrà i garantirà la permanència i estabilitat de l'equip de treball proposat (i avaluat en fase de licitació) durant un termini mínim d'un (1) any des de la formalització del contracte. Els canvis i/o variacions en aquest hauran de ser consultats a l'APICCC, qui podrà, en cas de no conformitat, resoldre el contracte quan els canvis afectin al 50% dels recursos adscrits de manera continuada.

7.2. Recursos materials

Els recursos materials a adscriure a la prestació d'aquest servei aniran a càrrec del contractista, i abastarà, amb caràcter de mínim els següents:

- Telèfon/s mòbil/s d'empresa per als tècnics responsables destinats a l'APICCC.
- Mitjans propis per a desplaçaments als centres adscrits en l'abast del servei.

7.3. Recursos a destinar

El contractista haurà d'aportar també les eines, serveis o les aplicacions destinades als serveis següents:

- ✓ Eines per a la documentació de les aplicacions i/o programaris objecte d'aquest servei de manteniment (identificació de versions, etc), i dels inventaris de sistemes i serveis informàtics.
- ✓ Bústia/es de correu electrònic ubicades en el domini del contractista, i que identifiquin àrees o àmbits de funcions per a l'APICCC.
- ✓ Eina per a l'arquitectura de processos
- ✓ Eina CMS i hosting per a les web de l'APICCC

<http://icscatalunyacentral.cat/>

7.4. Recursos aportats per l'APICCC

La Gerència atesa la ubicació de la seva seu i centre d'activitat, posarà a disposició del contractista i del personal adscrit a l'execució del contracte les següents facilitats:

- L'accés a les instal·lacions i als serveis corporatius de l'APICCC, prèvia identificació del personal.
- L'assignació de locals o espais aptes per al treball dels tècnics destinats a domicili de la Gerència per a l'execució del servei, mobiliari i connectivitat indispensables.

El contractista no adquireix cap dret sobre els béns cedits o adscrits per la Gerència per a la normal execució d'aquest contracte, restant el seu personal obligat a fer-ne un ús acurat i respectuós per al seu manteniment i possibles utilitzacions futures.

7.5. Assegurances

Per la naturalesa d'aquest contracte, els professionals tenen accés a nivell lògic i físic als diferents sistemes d'informació que donen suport als professionals de la Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat de la Catalunya Central (APiCCC). Això implica que en cas de mala praxi o errada, voluntària o no, poden afectar a diferents serveis que els professionals de l'APiCCC necessiten en diferent grau i en última instància i com a conseqüència derivada, afectar als ciutadans que utilitzen els serveis de salut de l'APiCCC.

Dins de l'espectre de possibles afectacions, tal i com es pot veure en els serveis que es defineixen en aquest mateix plec hi poden haver:

- Afectacions de servei:
 - o Afectació directa als professionals sanitaris, impeding el seu treball, afectant a professionals i ciutadans amb possibles restriccions a l'assistència sanitària.

- o Afectació a professionals de tecnoestructura, impedit el seu treball, afectant a professionals de tecnoestructura i els que se'n beneficien (l'APICCC i per extensió, en algun cas, la organització sencera).
- Afectacions econòmiques:
 - o Tot mal servei a banda dels costos directes en pot tenir d'indirectes:
 - compra d'equipament no previst.
 - contractació de terceres empreses de forma temporal i urgent.
 - necessitat de comptar amb serveis auxiliars imprevistos i no pressupostats.
 - o Hi pot haver afectacions als professionals de forma directa en:
 - cobrament de les nòmines (nòmina, guàrdies, plusos,...).
 - cobrament de DPO.
- Afectacions de salut:
 - o als ciutadans, derivats d'una mala atenció, derivada al seu torn d'una impossibilitat de poder exercir les seves tasques amb normalitat.
 - o als propis professionals per no poder exercir les seves tasques amb normalitat.
- Afectacions en la presa de decisions:
 - o es poden prendre decisions degut a dades inconsistents o poc fiables amb les conseqüències que es poden derivar (de salut, econòmiques, d'organització, judicials).
- Afectacions en la privacitat i protecció de dades
 - o fuites d'informació que poden esdevenir en denúncies cap a l'organització o professionals concrets.
 - o derivades de ciberseguretat.

Totes aquestes afectacions, a banda de les implicacions directes, poden tenir un alt grau d'afectació tan a nivell institucional com als diferents professionals, degut a les conseqüències derivades de possibles denúncies (a nivell corporatiu o personal).

Per tot això, el contractista està obligat a contractar i pagar una pòlissa d'assegurances durant tot el període de vigència del contracte, que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre i també per danys que es puguin ocasionar per part del seu personal o dels seu col·laboradors a conseqüència de mètodes inadequats.

La cobertura mínima requerida d'aquesta pòlissa serà de 600.000'00 EUR per sinistre, i el règim de cobertura de danys materials haurà de ser per un valor igual al que hagi declarat l'APICCC.

En tot cas, l'adjudicatari haurà de lliurar a l'APICCC còpia autèntica (o validar l'original) de la pòlissa de responsabilitat civil i danys materials subscrita i del rebut de pagament de la mateixa dins d'un termini no

superior a 15 dies, des de la comunicació de l'adjudicació i sempre abans de la formalització del contracte. En el moment de venciment haurà de lliurar a l'APICC una còpia del rebut acreditatiu del seu pagament actualitzat.

8. PRESTACIONS SUPERIORS O COMPLEMENTÀRIES A LES EXIGIDES

Al tractar-se d'un servei planificat i protocol·litzat, que intervé sobre equipaments d'alta criticitat i que en alguns casos es desenvoluparà en hores nocturnes o fora dels horaris habituals de treball dels centres, es valoraran totes les propostes que assegurin i recolzin la coordinació i suport a l'equip, la seguretat en el manteniment i continuïtat dels serveis dels centres intervinguts, així com la immediata substitució dels recursos humans en cas d'absentisme. També es valorarà sistemes d'informació per la gestió mensual de les tasques realitzades.

9. FORMACIÓ DEL PERSONAL

El contractista haurà de fer formació de manteniment i d'actualització de coneixements tecnològics, amb el personal contractat, per assegurar l'adequació del servei contractat (i amb la possibilitat d'incloure, en aquesta formació, a personal propi de l'APICCC).

10. IMPORT ESTIMAT

L'import estimat anual (12 mesos) per aquesta contractació és de **725.475,24 euros**, amb un IVA (21%) de **152.349,80 euros**, fent un import total anual de **877.825,04 euros**.

L'import de la licitació és el següent:

Exercici	Import s/IVA	IVA	Import a/IVA	Mesos
2025	725.475,24 €	152.349,80€	877.825,04€	12
2026	725.475,24 €	152.349,80€	877.825,04€	12
TOTAL	1.450.950,48	304.699,6	1.755.650,08	24

11. PRESCRIPCIONS GENÈRIQUES

11.1. Prevenció de Riscos Laborals

Mitjans personals i tècnics

En compliment amb la Llei de Prevenció de Riscos Laborals 31/95, Llei 54/2003 i el Reial Decret 171/2004 de coordinació d'activitats empresarials, el contractista abans d'iniciar els treballs objecte d'aquest plec, haurà d'acreditar la modalitat d'organització preventiva adoptada per l'empresa d'acord amb el requerit al Reglament dels Serveis de Prevenció 39/97 i RD 604/2006 (servei de prevenció propi, servei de prevenció aliè, treballador designat), així com la implantació del pla de prevenció de riscos laborals o sistema de gestió de la prevenció a l'empresa.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'acompliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut, així com el seguiment de la normativa interna de l'ICS per a empreses contractades, les instruccions, mesures específiques, protocols o procediments vigents al centre de treball.

El contractista informará als seus treballadors dels riscos i mesures de prevenció a adoptar a les instal·lacions de l'ICS, i s'assegurarà de que disposin dels equips de protecció individual i dels medis adients per desenvolupar las tasques contractades.

Coordinació, control i inspecció

L'empresa contractista haurà d'informar dels accidents laborals que es produeixin a centres de l'ICS durant l'execució de les tasques contractades, en els terminis establerts per la legislació vigent.

L'empresa lliurarà la documentació sol·licitada per l'ICS en matèria de prevenció de riscos laborals.

Responsabilitats / obligacions del contractista

El contractista no podrà cedir o subcontractar les prestacions de servei del present contracte sense autorització prèvia de la Unitat de Contractació de l'ICS.

En cas de subcontractació del servei, el contractista acreditarà que l'empresa subcontractada compleix amb els requeriments de la Llei 31/95 de prevenció de riscos laborals, la Llei 54/2003, i amb les normes internes existents a l'ICS. Així mateix acreditarà que aquesta disposa de l'avaluació de riscos i la planificació de l'activitat preventiva per l'activitat contractada, compleix amb les seves obligacions en matèria de formació i informació dels treballadors que desenvoluparan tasques al centre de treball, i realitza la vigilància de la salut dels treballadors

11.2. Contingut i estructura de la presentació de l'oferta

L'oferta tècnica presentada ha d'anar degudament signada per la persona que tingui l'apoderament. La memòria tècnica que s'ha d'incloure no ha de superar les 50 pàgs. (escrites a una sola cara) amb un marge de 2,5 per a cada costat, a més a més, haurà d'estar escrita amb lletra tipus Arial 10 i paràgraf amb interlineat senzill, ben paginada i amb separació per capítols, i haurà de seguir estrictament un índex d'acord amb l'ordre dels criteris d'adjudicació indicats en l'apartat del Plec administratiu.

Si la memòria tècnica supera el límit de 50 pàgs., es desestimaran i no es tindran en compte qualsevol pàgina addicional que superi la pàgina núm. 50.

En el moment d'avaluar els criteris d'adjudicació, s'assignarà una puntuació de "zero" (0 punts) quan la sistemàtica de la memòria tècnica presentada:

- o bé, no respecti rigorosament l'índex establert (d'acord amb l'ordre dels criteris d'adjudicació indicats en l'apartat del Plec administratiu).
- o bé, sigui confusa i la seva redacció dificulti o impedeixi el treball de valoració tècnica per part dels responsables de l'Institut Català de la Salut (ICS).
- o bé, quan els responsables de l'ICS dedueixin de l'examen de l'oferta que el licitador ha presentat un projecte genèric, indiferenciat o corresponent a serveis licitats en altres procediments d'adjudicació d'altres Administracions, i en conseqüència, no ajustat a les característiques tècniques dels serveis i a les exigències funcionals de les dependències dels centres de l'ICS d'aquest contracte.

El licitador pot adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès, tot i això haurà de presentar uns continguts mínims i estar obligatòriament estructurada de la forma següent:

PROPOSTA TÈCNICA

Descripció detallada de la solució proposada als requeriments especificats en aquest plec. Ha d'incloure una proposta tècnica per a l'execució del servei, així com una descripció de les eines que s'utilitzaran per dur-la a terme.

PLANIFICACIÓ DEL PROJECTE

Planificació i descripció de les tasques dels serveis en general.

Descripció de les diferents etapes del servei.

- Etapa de Transició
- Etapa de Prestació
- Etapa de Devolució

RECURSOS HUMANS

Descripció de l'equip tècnic proposat per als serveis, incloent la dedicació de l'equip al client.

Qualificacions (certificacions) del personal tècnic i de gestió assignat.

PROPOSTA METODOLÒGICA

Resum abreujat de la metodologia aportada, destacant-ne aquells aspectes que siguin més rellevants per a l'execució dels serveis plantejats.

ORGANITZACIÓ DE L'EMPRESA

Model de relació. Descripció detallada de l'estructura organitzativa i dels procediments de relació (comitès, documents de comunicació, vies de comunicació).

Gestió i control de la qualitat.

ANNEXES

Adjuntar els annexes sol·licitats o informació addicional que el licitador consideri rellevant.

11.3. Sessió presencial obligatòria prèvia a la presentació de proposicions

L'APICCC, informará la inclusió dins del termini de la licitació d'una sessió de treball prèvia d'assistència obligatòria a la presentació de proposicions.

La finalitat de dita sessió, és que els licitadors puguin resoldre consultes i verificar dades i informacions als efectes de presentar la seva millor proposta tècnica i econòmica.

Els interessats hauran de demanar i confirmar la seva assistència per correu electrònic adreçat a l'Àrea Economicofinancera de l'APICCC (ecofin.cc.ics@gencat.cat) amb un mínim de 24 hores d'antelació i identificant-se degudament.

L'APICCC facilitarà una sessió de treball d'assistència pels interessats durant la fase de licitació, emetrà també un CERTIFICAT DE VISITA, el qual serà de presentació obligatòria amb la proposta tècnica (sobre 2 bis) perquè l'APICCC procedeixi a la seva corresponent avaluació.

11.4. Propietat intel·lectual i confidencialitat

L'adjudicatari accepta expressament que, els drets d'explotació dels productes desenvolupats a l'empara del present contracte, corresponen únicament a la Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat de Catalunya Central, amb exclusivitat i a tots els efectes.

Aquesta prestació de serveis pot comportar l'accés per part del contractista a dades de caràcter personal propietat de l'APICCC, l'ICS, el Departament de Salut o qualsevol altre institució amb la qual es tingui algun tipus de vincle, i per tant, ha de complir amb allò previst en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i per extensió, amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), així com també amb la Instrucció 3/2018 sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya o altres instruccions o directives que puguin sorgir en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.

El contractista haurà de formalitzar contractualment les seves obligacions per tal de garantir el compliment de la normativa esmentada.

11.5. Garantia

Tots els productes desenvolupats a l'empara del present contracte tindran una garantia de dos anys.

11.6. Transferència tecnològica

Al llarg de l'execució dels treballs objecte d'aquest contracte l'adjudicatari es compromet, en tot moment, a facilitar a l'APiCCC la informació i documentació que es demani per poder tenir el màxim coneixement de les tasques realitzades, així com, dels eventuais problemes que puguin plantejar-se i la tecnologia, mètode i eines utilitzats per resoldre'ls.

11.7. Drets del contractista

- El contractista tindrà dret a rebre com a contraprestació de la prestació de serveis:
 - El preu pel qual s'hagi adjudicat la prestació dels serveis, facturat mensualment i per períodes vençuts.

L'abonament es realitzarà quan l'APiCCC hagi aprovat les factures presentades pel contractista. Serà condició per a la presentació de les factures el lliurament de l'informe mensual.

- Durant la vigència del contracte, l'APiCCC facilitarà i posarà a disposició del contractista:
 - a) Locals o espais per a dur a terme les tasques, amb connexions per telèfons d'abast interior i connexions a la xarxa informàtica.
 - b) Subministrament d'energia elèctrica per a la prestació del servei.
 - c) Accés a les dependències de la Gerència prèvia identificació del personal.

El contractista no adquireix cap dret sobre el local, que serà lliurat un cop resolt el contracte amb l'APICCC, en condicions correctes d'equipament, conservació i neteja.

L'empresa adjudicatària queda sotmesa als sistemes i procediments de control que estableixi la Gerència sobre el local, i esta obligada a facilitar l'accés de personal inspector del centre, quan li sigui requerit.

- Una oferta amb valors anormals o desproporcionats podrà ser desestimada d'acord amb l'article 152 del Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de Novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic. Es considerarà valors anormals una oferta amb un preu inferior al 5% del preu de licitació.

Sant Fruitós de Bages,

Director d'informàtica i Sistemes d'informació
Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat de Catalunya Central