



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

**SERVEI DE MANTENIMENT DE LES LLICENCIES D'HUMANSOFT  
INSTAL·LADES AL CONSORCI SANITARI INTEGRAL**

EXPEDIENT CSI2024101

(IMP-SC-006)



**CatSalut**

Servei Català  
de la Salut



Generalitat de Catalunya  
Departament de Salut

## Índex

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. Introducció .....          | 3 |
| 2. Abast del Servei .....     | 3 |
| 3. Gestió d'Incidències ..... | 3 |
| 3.1. Priorització .....       | 3 |
| 3.2. Nivells de servei.....   | 4 |
| 4. Termini del Servei .....   | 4 |

## **1. Introducció**

L'objecte d'aquest plec és la contractació del servei de manteniment de les llicències del software Humansoft.

El Consorci Sanitari Integral fa servir el software Humansoft per a la gestió dels horaris, torns, rotacions dels recursos humans de tots els seus centres. Humansoft permet gestionar el pressupost i dotacions de RH, així com l'automatització dels plannings i calendaris dels professionals.

## **2. Abast del Servei**

Servei de manteniment correctiu i evolutiu de l'aplicació Humansoft:

- Manteniment dels fitxers de la base de dades: optimitzacions, històrics, etc.
- Manteniment evolutiu: actualitzacions de versions, millores aplicades, etc.
- Resolució d'incidències, consultes, atenció telefònica, mailings, etc.

Manteniment de noves implementacions:

- Consultoria i desenvolupaments requerits per a nous desenvolupaments, millores a aplicar, o qualsevol altre casuística que requereixi aquest tipus d'actuació.
- A l'Annex econòmic s'inclou una part variable de 10.500,00€, contra la que l'adjudicatari haurà de presentar els pressupostos d'aquests serveis. Aquesta part variable no és vinculant, de forma que només s'utilitzarà en aquests casos, i previa autorització del pressupost per part del Consorci Sanitari Integral.

## **3. Gestió d'Incidències**

El nivell de servei que s'ha de garantir dins de l'abast del contracte s'ajustarà al que la Direcció de Tecnologia i Salut Digital del Consorci Sanitari Integral té establerts a nivell corporatiu.

L'horari d'atenció de les incidències i peticions serà els dies laborables, de dilluns a divendres, de 8h a 18h.

### **3.1. Priorització**

La priorització de les incidències, durant l'horari laboral, es realitzarà en funció de la següent classificació:

- **Prioritat Crítica:** Es defineixen com a incidències amb prioritat alta totes aquelles que interrompin el funcionament de l'activitat en aquells serveis en què es realitzi una atenció directa al públic.
- **Prioritat Alta:** Queden incloses dins d'aquest nivell les incidències relacionades amb serveis no inclosos en la prioritat crítica que interrompin el funcionament dels equips, usuaris o el propi servei.
- **Prioritat Normal:** Aquelles peticions que no interrompin el funcionament dels serveis quedaran dins d'aquest nivell.
- **Millora:** Aquelles incidències que en realitat son peticions de canvi que no afecten al funcionament dels serveis oferts per S.I.
- **Tasques programades:** Aquelles peticions sol·licitades per personal d'altres àrees dins de Sistemes d'Informació, que no afectin a la disponibilitat dels serveis oferts per S.I. i que es sol·licitin de forma planificada.

### 3.2. Nivells de servei

Es defineixen 3 nivells de servei en funció de la criticitat del lloc de treball. A continuació es mostra una taula resum amb els mateixos.

| SLA    | Descripció                                                               | Temps de resolució | Percentatge de compliment |
|--------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------|
| Crític | Lloc de treball on no pot deixar de funcionar mai el sistema d'impressió | 30 minuts          | 85%                       |
| Alta   | Lloc de treball on s'ha de minimitzar les aturades                       | 4h                 | 80%                       |
| Normal | Lloc de treball convencional                                             | 8h                 | 80%                       |

El SLA es calcularà, en aquelles incidències definides com a crítiques i altes durant les 24 hores del dia, mentre que per la resta d'incidències es calcularà en base a l'horari de treball (de 08.00h a 18.00h de dilluns a divendres sense comptar festius de Barcelona).

El comptatge del compliment de l'SLA es realitzarà emprant el sistema de gestió d'incidències del departament de Tecnologia i Salut Digital del Consorci Sanitari Integral.

## 4. Termini del Servei

El contracte tindrà una vigència de 36 mesos, des del 01/01/2025 fins a 31/12/2026.

La facturació es farà amb periodicitat trimestral i amb una factura per període.