

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA IMPLEMENTACIÓ DE FRESHSERVICE COM A EINA ITSM PER L'AGRUPACIÓ EUROPEA DE COOPERACIÓ TERRITORIAL – HOSPITAL DE Cerdanya (AECT-HC) I MANTENIMENT DE LLICÈNCIES.

Introducció i definició

Des de la seva obertura el 2014 l'Hospital de Cerdanya tenia un encàrrec de gestió al CTTI que incloïa tant la gestió del lloc de treball (usuaris, ordinadors, impressores, telefonia, llicències, etc) com la gestió de la xarxa local i sense fils. Amb aquell model de gestió els tècnics del departament de sistemes i tecnologies d'informació i comunicacions (en endavant STIC) dedicaven principalment el temps a transferir les incidències al CAU del CTTI, utilitzant el ITSM (Information Technologies System Management) que els proporcionava el mateix CTTI, en aquell moment Remedy. Posteriorment van implantar un sistema de registre d'incidències OTRS però l'alimentació era totalment manual i els obligava a mantenir dos sistemes de registre d'incidències, o bé duplicant la feina o bé havent de fer el seguiment a dues eines diferents. Aquest segon sistema OTRS aviat va caure en desús i actualment ja fa anys que no s'utilitza. Posteriorment, el 2023, l'AECT-HC va decidir discontinuar part d'aquest encàrrec de gestió realitzat al CTTI, assumint la gestió del lloc de treball i de la xarxa local i sense fils.

Com a conseqüència del canvi de model de gestió el departament STIC ha passat a gestionar totes les incidències d'aquests àmbits de forma interna i per tant a donar un servei personalitzat per la resolució d'incidències, peticions i consultes dels usuaris de l'AECT-HC. Al mateix temps continua fent d'intermediari amb el SAU del CTTI per la resta de serveis gestionats per aquest, com el HIS (SAP ARGOS), el SIMDCAT, iS3 i tot el ventall de solucions de salut que gestiona el CTTI, entre altres.

Addicionalment el mateix departament STIC està al càrrec de projectes en tots els àmbits (microinformàtica, administració de sistemes, ciberseguretat, manteniment d'aplicatius, etc) i necessita també disposar d'una eina de gestió de projectes que permeti avaluar el progrés dels projectes, les càrregues de feina dels tècnics, entre altres.

Per tal de poder organitzar les peticions i dur a terme l'activitat pròpia del departament

STIC es fa imprescindible disposar d'un sistema de gestió ITSM que ajudi a endreçar i quantificar la demanda, faciliti l'accés als usuaris als serveis disponibles i permeti als tècnics TIC optimitzar els processos i millorar el temps de resposta, així com tenir identificats els equips, els programes i les versions d'aquests.

Després d'analitzar diverses eines de mercat la Direcció del departament de STIC ha decidit implantar FreshService com a eina de ITSM ja que permet una ràpida implementació per als processos de gestió d'incidències i peticions, permet gestionar l'inventari i permet gestionar projectes, fins i tot amb llicències addicionals només per aquesta finalitat, fet que permetrà afegir usuaris que no siguin del propi departament però que si que gestionin projectes conjuntament, com els usuaris de la Oficina ARGOS de l'Hospital de Cerdanya o de la Oficina Tècnica d'Informació, amb qui compartim alguns projectes.

Un altre factor valorat en la tria ha estat el llicenciament d'aquesta eina en SaaS (Software As A Service) ja que allibera al departament STIC del manteniment i actualitzacions de l'aplicació a la vegada que es una solució personalitzada, escalable i de ràpida implementació.

Objecte de la contractació

L'objete del contrate es el **subministrament en la modalitat de subscripció de les llicències de Freshservice i la implantació del ITSM** a l'AECT-HC

Para aquesta contractació es planteja una subscripció amb les següents característiques:

- 4 Llicències Freshservice PRO
- 2 Llicències addicionals de gestió de projectes
- Gestió d'inventari fins a 600 actius

També es requereix la implantació, integració, adaptació i formació als tècnics del departament de STIC i suport puntual a demanda durant els primers quatre (4) mesos.

Es proposa una subscripció per cinc (5) anys amb possibilitat de modificacions pel possible increment d'usuaris, actius o necessitats del departament STIC durant aquest temps.

Especificacions funcionals

FreshService haurà d'oferir als usuaris les següents funcionalitats:

- Disposar d'un portal per l'usuari final per permetre el registres d'incidències i peticions de servei
- Agrupació de tots els canals d'entrada/sortida d'incidències i peticions en una única plataforma (portal, telèfon, email, etc.)
- Gestió centralitzada d'incidències i peticiones.
- Control dels actius informàtics vinculats a l'AECT-HC
- Diseny i implementació dels fluxes de treball entre els agents i els usuaris, així com permetre l'escalat entre agents o amb altres serveis de la entitat que puguin col·laborar en la resolució de les incidències o peticions.
- Creació d'automatitzacions de processos i regles que ajudin als usuaris del sistemes d'informació de la entitat
- Control i notificacions dels acords de servei (SLA) interns i externs, si escau, i informes periòdics.
- Possibilitat de gestionar i planificar projectes

Serveis a prestar

L'adjudicatari serà responsable de la implantació i adaptació de Freshservice, en format remot, contemplant com a mínim les següents accions:

- Preparació de l'entorn de Freshservice
- Implantació de Freshservice per l'AECT-HC
- Integració amb l'AD de l'entitat
- Formació de Freshservice per Administradors
- Formació de Freshservice pels agents del servei

- Suport tècnic i resolució d'incidències els primers quatre (4) mesos

Termini del contracte

L'import de licitació per 60 mesos és de 30.900,00€ sense IVA (37.389,00€ amb IVA)
distribuïts en anualitats i per conceptes segons el quadre adjunt:

Quantitat	Descripció	Import unitari mensual (s/IVA)	Import unitari anual (s/IVA)	Total primer any (s/IVA)	Total segon any (s/IVA)	Total tercer any (s/IVA)	Total quart any (s/IVA)	Total cinquè any (s/IVA)
4	Llicències de Freshservice PRO	80	960,00 €	3.840,00 €	3.840,00 €	3.840,00 €	3.840,00 €	3.840,00 €
2	Llicències addicionals de gestió de projectes	15	180,00 €	360,00 €	360,00 €	360,00 €	360,00 €	360,00 €
1	Paquete de 500 actius addicionals	65	780,00 €	780,00 €	780,00 €	780,00 €	780,00 €	780,00 €
1	Servicios d'implantació, formació i suport		6.000,00 €	6.000,00 €				
				10.980,00 €	4.980,00 €	4.980,00 €	4.980,00 €	4.980,00 €
	Total contracte			30.900,00 €				
	20% Modificacions			6.180,00 €				
	TOTAL			37.080,00 €				

Es preveu que hi pugui haver modificacions durant la durada del contracte.

La facturació serà anual.

Puigcerdà, a la data de la signatura

Cristina Deulofeu
Direcció d'Informàtica
AECT – Hospital de Cerdanya