

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE PER A L'ÚS D'UN SOFTWARE PER A LA GESTIÓ D'AVALUACIÓ
COMPETENCIAL DELS PROFESSIONALS PER AL CONSORCI MAR PARC DE
SALUT DE BARCELONA

ÍNDEX

1. OBJECTE GENERAL DEL CONTRACTE
2. TERMINOLOGIA
3. OBJECTIUS CONCRETS A ASSOLIR MITJANÇANT L'ÚS DEL SOFTWARE
4. PRESTACIONS DEL SOFTWARE I REQUERIMENTS ASSOCIATS
5. RESPONSABLE DEL CONTRACTE
6. EQUIP MÍNIM DE TREBALL
7. SEGUIMENT I CONTROL
8. UBICACIÓ, LLIURAMENT I TERMINIS
9. PROPIETAT DE LES DADES

1. OBJECTE GENERAL DEL CONTRACTE

L'objecte general del present contracte és la contractació d'un software d'avaluació, que permeti realitzar l' automatització dels processos d'avaluació de l'acompliment professional i feedback, fent possible la gestió d'aquesta avaluació, tant per competències com per objectius.

Així doncs, la seva contractació té com a finalitat, fer possible la implantació del procés d'avaluació de la totalitat del personal del CMPSB, tot agilitzant-se la gestió administrativa de l'esmentat procés i tot facilitant-se, a més, el desenvolupament professional d'aquest personal i, per tant, la retenció del talent escàs.

Per poder dur a terme les avaluacions competencials, objecte del contracte, aquest software ha de tenir la capacitat de gestionar la base de dades del CMPSB per a 5.600 persones treballadores cada any del contracte i un mínim de 5 administradors en l'ús del software.

2. TERMINOLOGIA

Administrador/a: Persona usuària que té accés amb perfil d'administrador al programa.

Avaluador/a: Persona usuària/col·laboradora/supervisora que té accés a les avaluacions que li han estat assignades.

Avaluat/da: Persona treballadora a avaluar.

3. OBJECTIUS CONCRETS A ASSOLIR MITJANÇANT L'ÚS DEL SOFTWARE

Dins d'aquest marc general, els objectius concrets que s'espera assolir mitjançant la utilització del software d'avaluació són els següents:

- Gestionar de forma senzilla, l'enviament de correus electrònics de llançament massiu d'avaluacions de forma personalitzable.
- Assegurar que es dona resposta a les necessitats derivades de la tipologia i magnitud de la institució pel que fa a la capacitat del nombre d'avaluacions, número d'accessos simultanis dels avaluadors/es, mitjançant un enllaç web d'accés segur.
- Garantir que es respon adequadament a les diferents tipologies d'avaluació, mitjançant formularis d'avaluació configurables per a diferents tipologies d'avaluació i personalitzables amb la imatge corporativa, fent possible la creació de competències pròpies, donant un pes d'importància a cadascuna d'elles i a cada grup de competències.

- Permetre incloure dins del formulari d'avaluació diferents tipus de preguntes, modelades per la persona de la institució que dissenyi els qüestionaris, personalitzant els colors i el logotip de la nostra organització.
- Automatitzar altres avaluacions internes en les quals es requereixi un procés de feedback àgil que proporcioni informes en temps real, com ara:
 - Avaluacions d'empleats/ades en període de prova.
 - Qüestionaris Onboarding per a noves incorporacions.
 - Enquestes de satisfacció o enquestes participatives d'opinió interna.
 - Detecció de necessitats de capacitat.
 - Selecció de persones candidates per competències.
- Disponibilitat en mode Cloud per a l'accés 24x7 des de qualsevol dispositiu amb accés a internet, sense cap instal·lació prèvia per a la institució ni per a les persones que la utilitzin.
- Complir amb els requisits fixats per la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal i amb la normativa legal vigent relacionada.

4. PRESTACIONS DEL SOFTWARE I REQUERIMENTS ASSOCIATS

4.1. PRESTACIONS DEL SOFTWARE

D'acord amb els objectius concrets a assolir, el software a contractar haurà de comptar amb les funcionalitats que es descriuen a continuació:

- **Avaluacions 90°, 180°, 270° i/o 360° en nombre il·limitat.**
 - El programa ha de donar l'opció de triar quina modalitat d'avaluació és la desitjada per a cada categoria professional o lloc de treball, de manera que a una mateixa avaluació se li puguin aplicar metodologies diferents. També ha de permetre ocultar preguntes específiques per a un rol d'avaluador determinat i ser visible per a la resta.
 - Es podrà determinar a cada avaluació el pes de cadascun dels rols que intervenen, així com la denominació dels diversos rols participants.
 - Ha de donar la possibilitat de determinar pesos diferents per a cadascun dels indicadors o dimensions que es desitgen mesurar, de manera que els resultats finals puguin estar condicionats per mitjanes ponderades.
- **Formularis d'avaluació configurables per a diferents tipologies d'avaluació i personalitzables amb imatge corporativa de manera autònoma.**

- Haurà de disposar d'un dissenyador de formularis d'avaluació avançat, de manera que qualsevol professional amb coneixements bàsics d'ofimàtica pugui crear indicadors, definir escales d'avaluació, dissenyar aspectes visuals relacionats amb la imatge corporativa.
 - Possibilitat de crear de forma personalitzable els diferents formularis d'avaluació: mensuals, trimestrals/anuals de personal suplent i personal fix.
 - Possibilitat d'associar les competències treballades a la institució, els seus respectius comportaments amb la definició de cadascun dels nivells i el grau d'exigència de les competències per cada perfil professional, indicant al qüestionari el nivell mínim acceptable.
 - Biblioteca de competències, tant pròpia del programa com que es pugui crear una des de la nostra pròpia institució.
 - La plataforma ha de permetre triar l'escala amb la qual aquestes competències seran avaluades: tant pel que fa al nombre de nivell d'acompliment, com la nomenclatura i puntuació associada per a cada nivell.
 - Ha de permetre definir la puntuació mínima requerida per a cada competència.
- **Configuració i seguiment de plans d'acció.**
 - Ha de permetre configurar el sistema d'objectius establert al CMPSB, així com reptes de millora i accions necessàries per assolir cadascun d'ells. Tant la persona avaluada com el seu supervisor/a i l'administrador/a del sistema podran incorporar una sèrie de fites i seguiment de l'estat de consecució.
- **Informes en temps real**
 - Ha de generar diversos informes en temps real amb els quals poder agilitzar la presa de decisions i el feedback intern, amb una puntuació mitjana, desviació estàndard, índexs de satisfacció, càlcul de bretxes accessibles amb un sol clic.
 - Ha de generar informes d'organització, on disposar de dades consolidades per àrees, departaments, llocs de treball, rangs d'edat, gènere, antiguitat...
 - Els informes han de poder-se descarregar en diversos formats d'imatge i gràfics i totes les dades han de poder ser exportables a format Excel.
 - També ha de poder generar informes personals d'avaluació que analitzin les fortaleses i febleses de la persona avaluada que serveixin com a base al seu/va responsable per poder fer la reunió de feedback i revisar els resultats obtinguts.
 - Ha de comptar amb la possibilitat que el administrador/a del programa pugui dissenyar els seus propis informes individuals i que aquests puguin ocultar o mostrar seccions diferents per avaluació.

- Ha de generar informes històrics que permetin analitzar l'evolució de la persona avaluada al llarg de totes les avaluacions realitzades.
 - També ha de generar informes de potencial que permetin realitzar mesures de potencial per detectar persones clau a diferents unitats, àrees o serveis.
 - Matrius de talent. És necessari que pugui comptar amb mapes de talent visuals per disposar d'informació a simple vista i situar a cadascuna de les persones de l'organització sobre la base de diferents variables en una matriu. És fonamental poder correlacionar qualsevol variable més enllà de les variables associades al 9 Box (acompliment i potencial). Qualsevol correlació haurà de poder ser estudiada i mostrada en una matriu.
- **Anàlisi de bretxes.**
 - La plataforma ha de poder agrupar les fortaleeses i àrees de millora que es calculin a partir del nivell mínim requerit per a cada indicador. Encara que es tracti de la mateixa competència, els nivells mínims requerits podrien variar en funció de si s'avalua una posició o una altre (finestra de Johari). La finestra de Johari és una eina de psicologia cognitiva útil per a conèixer-nos a nosaltres mateixos i les nostres relacions amb els altres. Els seus principals avantatges són fomentar l'acte-anàlisi i millorar la comunicació entre les persones membres de l'organització, creant un mapa de fortaleeses i àrees de millora personalitzats per a cada empleat/ada.
 - **Revisió i seguiment del procés d'avaluació.**
 - L'administrador/a de Recursos Humans ha de poder fer el seguiment de l'estat de cada procés de feedback: saber quins avaluadors/es han llegit o no el correu electrònic de participació en el procés, saber quantes avaluacions ha completat cada avaluador/a i quantes té pendents i enviar-los recordatoris. També és important disposar, en temps real, d'informació relativa a:
 - Quins/es responsables han realitzat la revisió/conversa de Feedback.
 - Quins/es responsables han enviat l'informe de resultats als seus subordinats/ades.
- Tota la informació de seguiment ha de ser exportable a format Excel.
- Gestor de processos d'avaluació: la plataforma ha de permetre completa autonomia al gestor/a del compte (Administrador/a) per al disseny, configuració, llançament i seguiment de les avaluacions.

- Sistema de comunicació automatitzat amb els avaluadors/es (e-mails automàtics). La plataforma ha de comunicar i donar accés de manera guiada a cada participant de les seves tasques perquè pugui realitzar les seves avaluacions.
- Possibilitat d'afegir nous participants a un procés d'avaluació en marxa. Ha de permetre canviar avaluadors/es, eliminar enquestes a un/a participant, resoldre errors o qualsevol altre situació que es presenti en el procés.

- **Disponibilitat en mode cloud.**

La plataforma ha d'estar disponible en modalitat 100% cloud, tant per als administradors/es com per a la resta de supervisors/es i col·laboradors/es que interactuen en les avaluacions, sense necessitat d'instal·lació. Ha de ser accessible de mode directe a través de telèfon mòbil i altres dispositius tan sols amb una connexió a internet.

- **Exportació de totes les dades, també en format Excel.**

Tota la informació de resultats d'una avaluació ha de ser exportable, tant en Excel com en CSV, tant a nivell individual com d'organització.

El CMPSB és el propietari de totes les dades i documents emmagatzemats a la base de dades externa, de manera que haurà d'obtenir la base de dades completa (migració) en cas de rescissió del contracte, tancament de l'empresa adjudicatària, o davant qualsevol altre supòsit que pugui comportar el trencament de la relació contractual.

- **Actualització i manteniment inclosos.**

Com el funcionament de la plataforma ha de ser mitjançant el sistema cloud, no han de contemplar-se despeses addicionals de manteniment, garantint que les actualitzacions de la plataforma no tindran cost addicional i es podrà executar correctament durant tota la vigència del contracte.

- **Suport il·limitat i formació inclosa.**

L'adjudicatari/ària ha de comptar amb personal formador, assistencial, de suport tècnic i de consultoria especialitzat en processos avançats de RRHH i amb experiència en projectes d'avaluació de l'acompliment i gestió del talent mínima de 1 any. Per complir amb aquest requeriment l'empresa licitadora haurà d'acreditar-lo mitjançant la presentació de la/es certificació/ns corresponents, la/es qual/s ha d'incloure en la seva oferta.

Serà necessària la impartició d'una formació presencial inicial després de la implementació del programa que permeti el disseny, la gestió i la utilització de totes les persones implicades en la seva utilització. Com a mínim una bossa inicial de 10 hores i

sessions de suport durant la vigència del contracte a sol·licitud de la Direcció de RRHH, per al personal de RRHH usuari del software.

- **Assignació d'usuaris/àries i col·laboradors/es per rols i permisos.**
 - Nombre il·limitat d'accessos per als avaluadors (usuaris/àries i col·laboradors/es).
- **Possibilitat de tenir més d'un compte paral·lel.**

Ha de disposar de la funcionalitat multi-companyia que permeti disposar de diferents comptes amb Administradors/es diferents.

 - Creació i manteniment d'aquestes comptes. El superadministrador/a ha de tenir llibertat per crear, mantenir, gestionar permisos i eliminar aquests comptes.
- **Compliment de la LOPD i RGPD d'acord amb l'establert al PCAP.**
- **Compliment dels requeriments legals vigents en relació amb l'emmagatzematge al núvol.**
- **Seguretat i confidencialitat de les dades.**
- **Possibilitat d'integració, si s'escau, amb ERPs i sistemes de gestió de RRHH.**
- **Imatge corporativa**
 - Possibilitat d'adaptar la imatge corporativa als qüestionaris d'avaluació mitjançant la utilització d'un panell fàcilment personalitzable (colors corporatius, logotip...).
- **Disseny amigable orientat a l'usuari/ària i facilitat d'ús.**

4.2 REQUERIMENTS ASSOCIATS

A més, l'empresa adjudicatària ha d'incloure dins les prestacions del contracte els aspectes que es recullen tot seguit:

- **Suport**
 - Suport 24x7 telefònic i per correu electrònic.
 - S'ha de disposar d'ajuda on-line (manuals, guies, vídeos, webinars...), blogs i xat (amb resposta en menys de 10 minuts).
 - Disposar d'un equip d'atenció al client, que actuï com a interlocutor davant del personal de RRHH del CMPSB (veure apartat 6 d'aquest PPT).

5. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

És responsable d'aquest contracte la Direcció de RRHH de CMPSB.

6. EQUIP MÍNIM DE TREBALL

L'empresa adjudicatària designarà, com a mínim, una persona referent amb experiència mínima contrastada d'1 any en atenció al client, formació i utilització del software, que serà l'interlocutor/a

amb el CMPSB. Per complir amb aquest requeriment l'empresa licitadora haurà d'acreditar-lo mitjançant la presentació de la/es certificació/ns corresponents, la/es qual/s ha d'incloure en la seva oferta.

L'adjudicatària s'obliga a no substituir a la/es persona/es que hagi designat com a interlocutors/es, sense prèvia informació i acord amb CMPSB.

El personal que aporti l'empresa adjudicatària no tindrà cap vinculació amb CMPSB, de manera que no tindrà cap dret respecte a aquesta institució. L'esmentat personal dependrà única i exclusivament del contractista, qui assumeix tots els drets i deures respecte d'aquest, d'acord amb la legislació vigent i amb aquella que en endavant es promulgui, i qui és responsable de totes les obligacions que hagués contret respecte dels seus treballadors/es, siguin o no conseqüència directa o indirecta del desenvolupament de l'ús del software contractat.

7. SEGUIMENT I CONTROL

El seguiment i control de l'ús del software d'avaluació objecte d'aquest contracte es realitzarà per les persones designades per la Direcció de Recursos Humans del CMPSB a tal fi, i mitjançant reunions periòdiques amb l'interlocutor/a o interlocutors/es de l'empresa adjudicatària. Aquestes reunions s'efectuaran amb la periodicitat i/o en el moment que fixi la Direcció de RRHH i comptaran amb l'assistència, tant de les persones responsables implicades del CMPSB, com de la/es persona/es referent/s de l'empresa adjudicatària. Així mateix, la Direcció de RRHH podrà convocar reunions extraordinàries per l'existència de circumstàncies que les facin necessàries.

No obstant això, i durant l'execució de les diferents accions que es recullen en aquest document, l'empresa adjudicatària es compromet, en tot moment, a facilitar a les persones designades per la Direcció de Recursos Humans del CMPSB tota la informació i documentació que aquestes sol·licitin, per tal que puguin tenir ple coneixement de les circumstàncies en què es desenvolupa l'ús del software contractat, així com dels eventuais problemes que puguin presentar-se i de les propostes que es realitzen per a la seva resolució.

L'empresa adjudicatària es compromet a reparar qualsevol problema en la implantació i en el funcionament del programari, des del moment de la primera implantació fins a la finalització del contracte. Així mateix, l'adjudicatari es compromet a garantir que l'ús del software contractat inclourà l'actualització de les diferents versions del programari que es facin dins el període de vigència del contracte.

8. UBICACIÓ, LLIURAMENT I TERMINIS

L'ús del software es durà a terme pel personal especialitzat del Departament de RRHH del CMPSB, i tindrà lloc principalment a les seves instal·lacions.

9. PROPIETAT DE LES DADES

L'empresa adjudicatària renuncia expressament a qualsevol dret sobre les dades tractades en aquest contracte. Tampoc podrà fer cap ús o divulgació de les dades i/o documents inclosos en la base de dades, ni de forma total o parcial, ni de forma directa, extractada, original o reproduïda, sense autorització expressa del CMPSB.

La resta d'especificacions que afecten aquest contracte, especialment pel que fa al termini d'execució, a la forma de pagament, a la subcontractació o cessió, a possibles penalitzacions o rescissió del contracte, a la confidencialitat i a la protecció de dades de caràcter personal, es troben recollides al Plec de Clàusules Administratives Particulars que regeix aquest procediment.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica

Pau Gomar Sánchez

Director de RRHH