

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS
D'IMPLANTACIÓ, LLICENCIAMENT I MANTENIMENT D'UNA SOLUCIÓ DE
PLANIFICACIÓ DE RRHH AL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA**

1. INTRODUCCIÓ

L'Hospital del Mar, fins ara, ha funcionat amb un programa de planificació desenvolupat internament, creat per donar resposta a les necessitats específiques de l'organització. Aquest sistema, dissenyat a mida, ha estat durant anys una eina fonamental per a la gestió de la planificació de personal.

Tanmateix, amb el pas del temps i els requeriments constants, aquest sistema intern ha arribat al límit de les seves capacitats. L'augment de la complexitat dels processos, la necessitat d'una major integració amb altres plataformes tecnològiques, així com l'exigència d'adaptar-se a noves normatives i estàndards, fan que ja no sigui capaç de donar resposta de manera òptima a les necessitats actuals.

Per aquest motiu, l'Hospital del Mar s'ha plantejat la necessitat d'explorar les opcions que ofereix el mercat en termes d'eines de planificació de personal. L'objectiu és identificar una solució tecnològica robusta i flexible, capaç de millorar l'eficiència, facilitar la presa de decisions i garantir una millor experiència tant per als professionals com per als gestors.

El nostre objectiu és implementar una eina integral de gestió i planificació de personal que posi el focus en les necessitats dels treballadors, tot satisfent també les demandes de l'organització. Volem un sistema que permeti als treballadors accedir fàcilment i de manera directa a la seva informació laboral i gestionar els seus torns amb major flexibilitat. A més, els gestors de planificació podran optimitzar l'assignació de torns i recursos, i els comandaments intermedis tindran eines eficients per gestionar i visualitzar els seus equips.

Aquesta solució ha de millorar l'eficiència operativa, reduir errors administratius i, especialment, facilitar una comunicació interna clara i transparent. Mitjançant l'accés immediat i directe a la informació laboral, tant per als treballadors com per als gestors, es promourà un entorn de treball més coordinat, reduint conflictes derivats de malentesos o manca d'informació. Aquesta transparència en la gestió del personal contribuirà no només a una major satisfacció dels treballadors, sinó també a una millor atenció al pacient gràcies a una gestió òptima i coordinada del personal sanitari.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present document conté les especificacions tècniques per a la contractació dels serveis d'implantació, llicenciament i manteniment d'una solució de planificació de Recursos Humans per al Consorci Mar Parc Salut de Barcelona (CMPSB).

3. ABAST DEL CONTRACTE

El CMPSB compta amb un total de 5.050 empleats distribuïts entre els seus 9 centres de la següent manera: H.MAR amb 3.383 empleats, H.ESPERANÇA amb 375 empleats, IMIM amb 35 empleats, FÒRUM amb 271 empleats, INAD amb 366 empleats, ASP amb 37 empleats, EUIN amb 24 empleats, EFP amb 76 empleats i CAEM amb 483 empleats.

4. OBJECTIUS ESPECÍFICS

Els seus objectius específics són:

- Implantació d'un sistema de planificació operativa que permeti:

Millorar la qualitat de vida laboral del personal, oferint flexibilitat en la gestió de torns i una millor conciliació entre la vida personal i professional, facilitant la seva autonomia en la gestió d'horaris i permisos.

Reduir la complexitat i el temps dedicat a tasques administratives, mitjançant l'automatització de processos repetitius com la gestió de guàrdies, permisos i presències, permetent als gestors centrar-se en tasques de major valor afegit.

Assegurar una gestió eficient i proactiva dels recursos humans, garantint una cobertura òptima i equilibrada de personal en cada moment, i adaptant-se a les necessitats canviants de l'organització en temps real.

Proporcionar eines per a la presa de decisions informada, basades en dades en temps real i anàlisis predictius, per millorar l'assignació de recursos i anticipar necessitats futures, facilitant la planificació estratègica a curt i llarg termini.

Fomentar una comunicació fluida i transparent entre els treballadors i l'organització, mitjançant notificacions en temps real i eines d'autogestió, que permetin una interacció àgil, millorant la col·laboració i la confiança entre empleats i gestors.

Millorar l'eficiència operativa i la capacitat de resposta davant imprevistos, mitjançant un sistema de planificació que permeti ajustos ràpids, la redistribució de personal i la gestió d'emergències o situacions crítiques de manera eficient.

Facilitar el seguiment i compliment de normatives laborals i límits legals, garantint que els registres d'hores treballades, permisos i descansos siguin gestionats de manera precisa, assegurant el compliment de la legislació vigent i la protecció dels drets dels treballadors.

Potenciar l'adaptabilitat tecnològica i la interoperabilitat amb altres sistemes de gestió existents o futurs, assegurant una integració fluida i garantint l'escalabilitat del sistema per respondre a noves necessitats o creixements de l'organització.

En els propers apartats es descriuen les característiques necessàries de la solució licitada.

5. REQUERIMENTS FUNCIONALS

5.1 Espai personal

- L'espai personal haurà de ser accessible a partir del portal del treballador / intranet de l'hospital en entorn sharepoint sense necessitat de tornar-se a identificar.

- Proporcionar un portal accessible i multiplataforma amb disseny intuïtiu, que permeti l'accés des de qualsevol dispositiu i navegador, assegurant una experiència d'usuari òptima.
- Permetre la gestió de calendaris i torns amb visualització detallada i actualitzada en temps real, oferint vistes setmanals, mensuals i anuals, així com la possibilitat de personalitzar vistes i accedir a detalls específics dels torns.
- Disposar d'un espai personal per a tràmits i permisos que faciliti una sol·licitud simplificada, permeti adjuntar documents, ofereixi seguiment en temps real de les sol·licituds i suporti fluxos d'aprovació i tipus de tràmits personalitzables.
- Proporcionar una visualització clara de saldos i comptadors, permetent als usuaris consultar els seus saldos de temps contractat, treballat, vacances, permisos i altres dades, amb informació actualitzada i presentació comprensible.
- La sol·licitud dels tràmits des de l'espai personal ha d'anar sobre el planning real del treballador.
- Incloure una gestió de documents laborals, oferint emmagatzematge segur, càrrega i descàrrega de documents, organització lògica i facilitat per adjuntar documents en tràmits, garantint el control d'accés adequat.
- Permetre l'actualització de dades personals de manera segura, amb fluxos d'aprovació personalitzables per a canvis, connectivitat i sincronització bidireccional amb altres sistemes, assegurant la coherència i actualització de la informació.
- Oferir funcions de registre de jornada, permetent registres d'horaris amb diferents codificacions, integració amb dispositius de registre presents i futurs.
- Disposar de notificacions en temps real, amb un sistema que envii notificacions immediates i rellevants, permeti la configuració de preferències i la personalització de tipus i canals de notificació segons les preferències de l'usuari.
- Integrar funcionalitats per gestionar intercanvis de guàrdies entre treballadors, amb fluxos d'aprovació.
- Permutes amb circuit d'aprovació.

5.2 Entorn de simulació i planning

- Proporcionar un entorn configurable de simulació per a la planificació a curt, mitjà i llarg termini, oferint visualitzacions diàries, setmanals, mensuals i anuals per categoria, torn i servei.
- El sistema ha de permetre una visualització flexible del planning per àmbit, unitat i persona, amb capacitat de fer zoom entre aquests nivells, facilitant diferents visualitzacions i modificacions sincronitzades per a cada nivell de detall.
- Incloure la visualització de la plantilla teòrica, real i de reforç per àmbit, unitat, categoria i torn, mostrant comptadors específics de les diferències entre aquestes plantilles. Els comptadors han de reflectir les desviacions entre la plantilla teòrica, real i reforços de manera numèrica. El sistema ha d'identificar visualment les situacions de dèficit de personal (plantilla real inferior a la teòrica), excedent (plantilla real superior a la teòrica) o presència de reforços assignats.
- Proporcionar un sistema complet de gestió i generació de torns que inclogui:
 - Simulació manual i automàtica de torns per als empleats.
 - Gestió flexible de torns especials (reduccions de jornada, jubilacions parcials, etc.).
 - Generació de propostes de torns basades en patrons de rotació configurables i cicles horaris.
 - Creació i modificació de torns de treball amb opcions de duplicació d'horaris.

- Capacitat d'aplicar canvis en massa i copiar patrons de torns entre diferents períodes.
- Les simulacions realitzades es traslladaran a l'entorn real prèvia validació.
- El sistema ha de permetre un doble nivell de planificació: un nivell centralitzat, on un perfil planificador identifica professionals i torns, i un nivell distribuït per àrees complexes, on els responsables poden gestionar subnivells dins de cada unitat. Aquests subnivells permeten als responsables distribuir i reassignar el seu personal entre els diferents serveis, àrees i subàrees específiques de forma independent (per exemple, entre diferents sales d'urgències o quiròfans), sempre mantenint la coherència amb la planificació general i registrant tots els canvis realitzats en el sistema.
- Funcionalitats per a la validació massiva de sol·licituds en els entorns de simulació i real. Ha de permetre la selecció múltiple de sol·licituds mitjançant criteris de filtratge i la seva aprovació o rebuig simultani.
- Recompte individualitzat de les hores treballades versus contractació, descansos i límits legals, incloent el registre detallat d'absències, permisos i vacances amb motius específics, de manera que sigui detectable visualment.
- Permetre la ubicació d'una mateixa persona en dues o més unitats diferents durant el mateix dia, facilitant la gestió de personal polivalent o amb múltiples assignacions.
- Disposar de la possibilitat de col·laboració en temps real entre múltiples usuaris en l'entorn de simulació, permetent que diversos gestors puguin treballar simultàniament en la planificació. Incloure un sistema de bloqueig per evitar conflictes d'edició.
- Disposar d'una solució per evitar conflictes derivats de diferents simulacions assignades al mateix treballador.
- Incloure un històric de versions del planning, amb capacitat per desfer canvis i comparar diferents versions. Afegir la funcionalitat de crear punts de restauració abans de realitzar canvis significatius.
- Permetre la proposta de contracte des del planning, amb integració directa amb el mòdul de gestió de contractes per generar nous contractes o modificar els existents.
- Poder simular plannings futurs amb perfils necessaris sense necessitat d'identificar el treballador que ocuparà el lloc. Identificar-lo posteriorment.
- Proporcionar automatització de recomptes de jornada i altres càlculs com modificacions horàries, facilitant el seguiment del temps treballat, amb visualitzacions parametritzables.
- Implementar un sistema d'aprovació de sol·licituds personalitzat per a cada tipus de permís, amb un flux d'aprovació adaptat a cada cas (vacances, permisos, canvis personals, etc.), incloent-hi un sistema d'autoritzacions i permisos ajustat específicament a les necessitats de cada situació.
- Disposar d'un registre i seguiment de sol·licituds, amb avisos automàtics quan es registra al sistema. Implementar un sistema de prioritització de sol·licituds basat en criteris configurables.
- Funcionalitats per introduir i modificar reforços, que afecten directament a la plantilla teòrica mínima, permetent ajustar les necessitats de personal segons les circumstàncies canviants amb vigència temporal del reforç/reducció de la dotació prevista. En els informes s'hauran de poder identificar aquests recursos extres.
- Proporcionar notificacions personalitzades amb opcions de configuració, permetent als gestors rebre actualitzacions rellevants. Incloure la possibilitat d'enviar notificacions massives configurables a grups d'empleats.

5.3 Gestió de guàrdies

- Proporcionar un entorn de simulació per a la gestió de guàrdies amb capacitat de traspàs al planning definitiu, integrat amb el sistema general de planificació. Segons els àmbits aquesta gestió es realitzarà de manera centralitzada o distribuïda per les unitats concretes.
- Implementar opcions de parametrització per visualitzar plannings, calendaris i llistats de guàrdies per servei o grup funcional homogeni, incloent dades econòmiques associades.
- Generar informes específics sobre guàrdies realitzades, incloent detalls de cobertures i costos associats.
- Implementar un sistema de notifikacions automàtiques per informar als treballadors sobre les seves guàrdies assignades.
- Integrar funcionalitats per gestionar intercanvis de guàrdies entre treballadors, amb fluxos d'aprovació.
- Integrar el sistema de gestió de planificació expert per l'àrea mèdica i quirúrgica, LYA2.

5.4 Anàlisi i reporting

- Generació flexible d'informes dinàmics sobre planificació, presència i dades d'empleats, permetent als usuaris crear i modificar informes segons les seves necessitats específiques.
- Dashboards altament configurables amb indicadors clau personalitzables, adaptats a les necessitats de cada usuari, incloent opcions per a diferents nivells d'autoritzacions, per exemple: absentisme, rotació en una unitat, diferència entre la plantilla teòrica i la real...
- El sistema ha de generar automàticament llistats predefinits i personalitzables (presències, excedents, necessitats, cobertura, etc.). Ha de permetre programar l'extracció periòdica de dades, ajustar el contingut dels llistats i configurar l'enviament automàtic a destinataris seleccionats.
- Capacitat d'integració amb eines d'intel·ligència empresarial (BI) externes per a anàlisis més avançades i visualitzacions complexes.
- El sistema ha de sincronitzar-se amb altres sistemes existents per recopilar dades externes, combinar-les amb les dades internes i generar informació de qualitat per a l'anàlisi i reporting.

Exportació de dades

El sistema haurà d'incloure les funcionalitats d'explotació de dades necessàries per poder aconseguir els avantatges de gestió inherents a la solució:

- Mòdul propi d'explotació d'informació amb una funcionalitat mínima que inclogui informes de seguiment pel dia a dia i per la gestió de la planificació.

A la proposta cal presentar detall dels informes que inclou el sistema.

- Permet exportar informes a entorn ofimàtic (Excel).
- Col·laboració en l'elaboració d'informes en l'entorn de BI de l'hospital (Webfocus) aportant la informació necessària i la creació de les ETL per a poder exportar les dades que es requereixin al datawarehouse de l'hospital.

- Formació en model de dades i documentació de les extraccions que es generin durant el projecte.

Usuaris del sistema

- Dins el projecte de gestió de planificació els usuaris del CMPSB tindran diversos perfils amb necessitats diverses. El licitador haurà de presentar a la seva memòria la proposta de funcionalitats tenint en compte els següents perfils com a mínim i incorporant aquells addicionals que tinguin cabuda en la seva proposta.
- Direcció RRHH
 - Reporting i visió centralitzada
- Direcció de RRHH. Planificadors centrals
 - Planificació centralitzada i detallada
 - Gestió de planificació i guàrdies amb accessos per múltiples àmbits/àrees
 - Informes de gestió
 - Simulació
- Altres direccions i unitats. Planificadors d'àmbit
 - Accés a segon nivell de planificació detallada
 - Gestió de la planificació i guàrdies de la seva àrea
 - Informes de gestió
 - Simulació
- Comandaments intermedis
 - Intervenció en fluxos de validació de sol·licituds i tràmits
 - Visió de la planificació del seu àmbit
 - Informes de gestió
- Professionals
 - Funcions de l'espai personal

6. ESPECIFICACIONS DEL SERVEIS

La solució a contractar ha de contemplar l'aportació de totes les llicències necessàries per donar suport als processos i requeriments descrits en el present Plec de Prescripcions Tècniques amb la solució oferta, tenint en compte els mòduls, usuaris previstos, nombre de treballadors i estructura del CMPSB exposada.

- Subministrar el programari necessari per a la gestió d'un Sistema de Planificació de RRHH
- Subministrar les llicències en model de compra o subscripció segons l'oferta presentada.
- Anàlisi de processos de l'àmbit de planificació de RRHH del CMPSB i consultoria de configuració i desplegament dels mateixos en la plataforma proposada.
- Per propostes de sistemes instal·lats localment al CPD del CMPSB:
 - Dimensionament de la infraestructura de servidors necessària per al funcionament del sistema.
 - Instal·lació del programari als servidors virtualitzats de l'hospital.

- Si pels alts requeriments del sistema cal ampliar la granja de servidors existent o l'emmagatzematge, caldrà aportar els servidors/discos necessaris per a aquesta ampliació dins el contracte.
- Subministrament de totes les llicències necessàries de sistema operatiu, virtualització o software base, incloses bases de dades o busos d'integració.
- Incorporació en sistema de monitoratge de l'hospital.
- Per propostes de sistemes cloud:
 - A nivell d'infraestructures el licitador haurà d'oferir la solució en model SaaS. El CMSPB no dotarà de servidors aquest servei, únicament realitzarà les instal·lacions i configuracions necessàries per assegurar la connectivitat que puguin requerir les integracions amb sistemes corporatius.
 - Incorporació a l'oferta de totes les llicències necessàries de sistema operatiu, virtualització o software base, incloses bases de dades o busos d'integració i les eines locals que es puguin requerir en les estacions de treball dels usuaris del CMPSB.
 - Incorporació en sistema de monitoratge de l'hospital.
- Integració amb els sistemes d'informació de l'hospital.
- Formació als diferents perfils implicats en el projecte
 - personal TI (Ús d'aplicacions / transferència coneixement per manteniment i suport)
 - usuaris clau i formadors
- Gestió del canvi durant tot el projecte
- Suport a usuaris durant la implantació
- Documentació final de projecte que inclourà aspectes com:
 - Descripció general del sistema, programari utilitzat, configuracions, relacions amb altres serveis...
 - Manual d'exploració. Processos associats, monitoratge, revisió de logs, treballs planificats, treballs sota demanda, còpia de seguretat, arxivat, gestió d'usuaris, gestió de la seguretat, troubleshootings. Si el sistema es proposa en infraestructura cloud es podran eliminar els manuals que no apliquin (còpia de seguretat per exemple).
- Suport i manteniment del sistema.

7. PRESENTACIÓ DE MOSTRA

Per realitzar la valoració de les capacitats de la solució i la seva adaptació als processos i necessitats del CMPSB es requereix presentar una mostra en un vídeo d'1 hora de durada com a màxim que inclogui les següents funcionalitats:

- **Visualització del planning per al treballador:**
 - Demostració del planning individual i els comptadors de jornada (jornada teòrica/real, dies gaudits, dies pendents, permutes, etc.).
- **Execució d'un tràmit laboral amb flux d'aprovació:**
 - Simulació del procés per realitzar un tràmit laboral (per exemple, petició de vacances o permisos, ...), incloent l'aprovació per part de responsables (aprovacions multinivel) i notificacions associades.

- **Visualització multinivell del planning per al planificador:**
 - o Visualització multinivell (àmbit, unitat, persona, torn, centre) i la navegació entre nivells.
- **Visualització i configuració del panell de control:**
 - o El panell de control ha de permetre gestionar el nombre de presències per unitat, categoria, torn, centre i àmbit, així com accedir al planning individual de cada treballador.
- **Aplicació i validació en massa amb filtres avançats:**
 - o Presentació de la capacitat d'aplicar i validar canvis massius utilitzant filtres (àmbit, dates, etc.).
- **Simulació i traspàs al planning definitiu:**
 - o Execució d'una simulació i demostració de com es traspasa al planning definitiu.
- **Gestió de permutes**
 - o Gestió de canvis de torns o guàrdies entre professionals.
 - o Circuit de validació, automàtica o supervisada. Possibilitats de parametrització i gestió de casos acceptats/rebutjats.
 - o Gestió de la jornada anual.
- **Gestió de guàrdies**
 - o Planificació i assignació inicial.
 - o Gestió de canvis i confirmació de realització.
- **Dashboards i generació d'informes:**
 - o Configuració d'un dashboard personalitzat amb indicadors de planificació.
 - o Generació d'un informe descarregable, com a mínim en format PDF i Excel.
- **Visualització i gestió de notificacions en temps real:**
 - o Presentació del panell de notificacions on es mostrin avisos instantanis sobre canvis en els torns, aprovacions de tràmits o noves competències assignades tant per als professionals com per als planificadors.
 - o Configuració de preferències de notificació (canal, freqüència, tipus).
- **Gestió en temps real amb múltiples planificadors:**
 - o Demostració de treball col·laboratiu: diversos planificadors editant simultàniament el planning a l'entorn de simulació.
 - o Mostrar el sistema de bloqueig o senyalització d'edició per evitar conflicte.
- **Automatització de càlculs de jornada i ajustos horaris:**
 - o Demostrar el recàlcul automàtic d'hores treballades després d'aplicar canvis en els torns.

El licitador haurà de tenir en compte que no pot incorporar en aquest vídeo funcions que siguin objecte de valoració automàtica i que s'han de presentar en el Sobre núm. 3.

8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

Les condicions bàsiques d'execució inclouen:

- o Metodologia: L'adjudicatari haurà de concretar la metodologia aplicada a l'hora de la implantació i gestió de projecte.
- o Es requereix la figura de director de projecte per part del licitador. Aquest perfil haurà d'aportar capacitat demostrable per garantir la metodologia aplicada als serveis d'implantació amb un mínim de 3 anys d'experiència.

- Planificació: Abans de l'inici del projecte es presentarà la planificació detallada del projecte, que inclourà, com a mínim les següents fases:
 - Fase d'anàlisi.
 - Fase de disseny d'implantació i planificació.
 - Fase d'implantació i desplegaments.
 - Fase de proves.
 - Documentació.
 - Formació.
- Suport i manteniment
 - Suport a usuaris en l'horari administratiu establert.
 - Manteniment correctiu, preventiu i evolutiu.
 - Atenció a incidències crítiques 24x7.
 - Dret a implantar pegats i noves versions del programari (instal·lacions locals).
 - Hosting, administració del sistema, còpies de seguretat i actualitzacions de programari base i de noves versions del producte ofert (instal·lacions cloud)

8.1. Equip de projecte

El licitador ha de presentar una proposta exhaustiva de l'equip de treball d'acord amb els requisits del projecte.

A continuació s'indiquen els rols que es consideren imprescindibles pel projecte, esperant que els licitadors l'ampliïn com considerin, i addicionalment detallin les seves tasques i funcions:

- Director de projecte: que coordinarà globalment tots els recursos assignats al projecte i ha de tenir una experiència mínima en la gestió de projectes de 5 anys i titulació universitària.
- Cap de projecte.
- Consultor funcional
- Responsable de desenvolupament.
- Responsable d'integracions.
- Responsable de sistemes.
- Equip de Treball.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir l'equip de treball adscrit al contracte durant tota la implantació, vetllant per mantenir l'equip i evitar les rotacions, tret dels canvis corresponents a les fases de projecte. En el cas que s'hagi de produir la substitució d'algun membre de l'equip, l'adjudicatari ho comunicarà al CMPSB i la substitució haurà de ser per un perfil que com a mínim tingui les mateixes característiques professionals i tècniques que les presentades a la licitació.

En el cas de substitució d'algun membre de l'equip adscrit al contracte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir un període de formació, a càrrec de l'adjudicatari, per al nou membre que s'incorpori amb la coexistència d'ambdós perfils durant un mínim de 15 dies, entre la persona que causarà baixa i la persona que s'incorpora.

Es valorarà positivament l'experiència de l'equip d'implantació en projectes similars. Per tal de fer notar aquesta experiència, l'oferta del licitador haurà d'incloure referències dels projectes implantats per l'equip proposat on consti com a mínim el nom de l'hospital on s'ha implantat, la quantitat de llits i serveis coberts i la data de posada en marxa del projecte. No es tindran en compte aquells projectes que no estiguin en funcionament en el moment de la presentació d'ofertes.

8.2. Seguiment del projecte i equips de treball

L'adjudicatari haurà d'identificar els recursos assignats al projecte (equip de projecte) i nomenar la figura del Director de projecte i del Cap de projecte.

El Director de projecte de l'empresa adjudicatària serà l'únic responsable directe del bon fi del mateix i l'interlocutor vàlid davant del CMPSB en cas de desviacions, dificultats, problemes o conflictes.

El Director de projecte haurà d'aportar el calendari i la planificació del projecte, - desglossat per mòduls d'implantació i recursos aportats -, i s'assegurarà de disposar d'una monitorització permanent de l'estat d'execució del mateix i de que s'identifiquin els possibles problemes de forma preventiva, així com de proposar les solucions i alternatives adequades per la seva resolució i corregir les desviacions que es detectin. Les seves tasques concretes seran almenys les següents:

- Planificació detallada del projecte: estructura, recursos (tant tècnics com humans) i continguts del projecte.
- Revisió de l'anàlisi funcional i dels requeriments, conjuntament amb el CMPSB.
- Assessorament del sistema, procediments i eines d'administració i control del projecte. Establiment d'una metodologia de treball.
- Administració del projecte (control de qualitat, de compliment de tasques i de calendari de treball, control de canvis, etc.).
- Lliurament d'informació periòdica al CMPSB de l'estat del projecte: del control, seguiment, desviació de costos, seguiment de la implantació, etc.
- Proposta de mesures correctores en cas de desviació.

El Cap de projecte serà el referent operatiu del mateix i haurà de ser únic per totes les activitats que se'n derivin de l'execució del projecte.

Les persones que facin les funcions de Director i Cap de projecte respectivament hauran de ser de consens amb el CMPSB, i l'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir-los, a petició raonada i per escrit de la Direcció del CMPSB, en cas de disconformitat.

Així mateix, el CMPSB i l'empresa adjudicatària crearan un Comitè d'implantació i seguiment del projecte. En aquest Comitè haurà de participar inexcusablement el Director de projecte de l'empresa adjudicatària i s'haurà de disposar de tota la informació necessària per efectuar eficaçment i eficient les tasques atribuïdes a aquest Comitè, que són com a mínim:

- Establiment de les línies estratègiques del projecte.
- Aprovació de la planificació i les fases del projecte.
- Actes i anàlisi del progrés del projecte.
- Seguiment i avaluació global del projecte, com a mínim un cop cada mes.
- Control de les desviacions del projecte.

- Aprovació dels plans d'actuació.
- Acceptació formal de la finalització de cadascuna de les fases del projecte.

Tanmateix, existirà la figura del Comitè de Direcció i les seves funcions seran les de supervisar la marxa del projecte i la presa de decisions que afecten a l'objectiu i abast del mateix. Les competències d'aquest comitè són:

- Facilitar els mitjans tant humans i materials necessaris per realitzar el projecte.
- Realitzar un seguiment periòdic del projecte a fi d'assabentar-se del compliment de les fites que s'hagin fixat.
- Aprovar les mesures excepcionals que a proposta de la Direcció de Projecte siguin oportunes per adreçar el curs del projecte en cas d'haver-hi desviacions temporals.
- Aprovar canvis en els referencials de seguiment del projecte, bé sigui de l'àmbit, del calendari o referent al pressupost.

Els licitadors adjuntaran a la seva proposta el currículum professional anonimitzat de cadascuna de les persones assignades al projecte, amb indicació de treballs similars realitzats. El CMPSB requereix validar les referències incloses en els currículums així com l'experiència professional dels membres de l'equip. Per a això, el CMPSB es reserva l'opció de verificar la informació aportada en els currículums presentats.

Els currículums han de ser d'empleats de l'empresa licitadora o UTE. En el cas en el qual algun dels recursos presentats no estigui contractat pel licitador, aquest haurà d'indicar el nom de l'empresa o la modalitat de col·laboració entre empresa i recurs (freelance, ...).

També haurà d'especificar el repartiment de responsabilitats possibles deguts a una possible negligència del recurs dins del projecte.

En el cas que les empreses licitadores, no aportin cap documentació acreditativa referida a aquest apartat, quedarà exclosa de la licitació.

9. REQUERIMENTS TECNOLÒGICS

Els requeriments tecnològics que s'indiquen a continuació estan en línia amb les polítiques tecnològiques del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, i tenen com a objectiu marcar les directrius de disseny i desenvolupament del sistema d'informació objecte de la contractació.

D'arquitectura:

- Interfície d'usuari única, amb una arquitectura client-servidor de 3 nivells: presentació, lògica de negoci / aplicació, base de dades.
- Arquitectura escalable i distribuïda basada en components centralitzats.
- Capacitat de configurar entorns de balanceig de càrregues i d'alta disponibilitat.
- Arquitectura que permeti un funcionament adequat en cas de problemes tècnics.
- Alineació amb les polítiques corporatives de seguretat i control d'accés.
- Compliment dels estàndards de mercat per facilitar la interoperabilitat i la integració amb altres sistemes de l'hospital.

- Virtualització i gestió dels recursos (CPU, memòria i emmagatzemat), amb assignació de recursos de forma flexible d'acord amb les necessitats (assignació de fraccions de CPU a màquines virtuals, virtualització d'entrada / sortida de xarxa i de disc a diferents particions) i suport de múltiples sistemes operatius.
- Monitoratge d'usuaris, sessions obertes i altres.
- Monitoratge per gestionar les incidències automàticament.
- El sistema inicialment s'ha de dimensionar per emmagatzemar on-line totes les dades de pacients duran un mínim de cinc anys.
- El licitador dimensionarà i detallarà, a la seva oferta, la plataforma tècnica requerida, maquinari i comunicacions, per a la implantació de la solució objecte d'aquesta licitació.
- En propostes de solució en modalitat SaaS en cloud algunes de les premisses anteriors no aplicaran.

D'interfície d'usuari:

- Flexible i senzilla. Ha de disposar d'una navegació per les pantalles intuïtiva i amb temps de resposta òptims.
- Ha de ser accessible a través de navegadors web amb canals segurs.
- Ha de disposar de configuració d'avisos via mail, pushes o missatges curts (SMS), ...

De seguretat i autoritzacions:

- El Sistema d'informació ha de complir els requisits establerts per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), i tota altra norma relacionada que sigui d'aplicació.
- L'accés a les funcions i transaccions haurà d'estar controlat per perfils d'usuari.
- El sistema ha de mantenir la integritat de la informació mitjançant bloqueigs de dades davant d'accessos simultanis.
- Assignació, restricció i consulta de perfils de forma centralitzada i única.
- Control d'auditoria de les transaccions realitzades pels usuaris.
- Encriptació de dades mitjançant claus públiques i privades.
- Mecanismes de confidencialitat en les transmissions d'informació.
- "Single sign-on" i autenticació electrònica.
- Sistemes per a la creació de Back-ups complets, en calent i incrementals.
- Sistema d'accés segur a dades bàsiques en pla de contingència davant caiguda del sistema.

D'integració amb els altres sistemes:

- El licitador haurà d'indicar quins mètodes d'integració preveu utilitzar per a la integració amb els altres sistemes d'informació de l'hospital. Aquests sistemes seran com a mínim:
 - Nòmina i contractació
 - Generació de precontractes/sol·licituds de contracte i modificacions
 - Imputació d'hores de jornada ordinària, complementària i extres
 - Dades de professional
 - Altres dades d'interès que calgui sincronitzar
 - Altres sistemes de gestió de RRHH
 - HUBLO – Ofertes de treball
 - Selecció / Borsa de treball(Talent clue, Convoca...)

- Intranet
 - Espai personal del professional
 - Notificacions i alertes
 - Lya2/Gestió de torns i guàrdies
 - Guàrdies – planificació i registre
 - Gestió de torns - planificació
 - Gestió assistencial (HIS)
 - Gestió de competències / Nou sistema de gestió del talent
 - Altres sistemes objecte d'integració en la solució proposada
- Les integracions s'han de realitzar seguint estàndards de mercat, amb protocols segurs i seguint les directrius de la Direcció de Sistemes d'Informació i Comunicacions del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.
 - Integració amb directori actiu del CMPSB i SSO des del portal del treballador / intranet i altres sistemes de gestió que s'identifiquin.
 - El sistema es configurarà per tal d'integrar-lo a la plataforma de monitoratge del CMPSB.

De Gestió de rols dels usuaris i administradors de la solució:

La identificació dels usuaris de l'aplicació es realitzarà mitjançant el directori actiu de Microsoft implantat al CMPSB. Els usuaris disposaran de permisos sobre la base de perfils, que els permetin només l'accés a les dades que necessitin per a les seves tasques.

Es generaran registres de traça i auditoria per al seguiment de l'accés dels usuaris a les dades.

L'adquisició/subscripció de llicències d'ús es realitzarà gradualment, d'acord amb l'avenç de les implantacions, i adaptada al nombre d'usuaris reals de cada mòdul.

De suport a l'operació de les infraestructures servidor i client:

- L'empresa adjudicatària haurà de dotar a l'hospital dels serveis següents:
 - Suport a la gestió de la instal·lació de canvis als diferents entorns.
 - Suport a la gestió del rendiment i del tuning i monitoratge.
 - Documentació adequada per a la gestió, el manteniment i l'operació de les infraestructures.
 - Pla de contingència.
 - Suport continuat en incidències.
 - Suport a l'automatització de les instal·lacions en els clients.
- Cal tenir en compte que alguns dels punts anteriors es veuen afectats en cas de proposta de solució SaaS al núvol.

10. CONDICIONS D'EXECUCIÓ SERVEIS MANTENIMENT I SUPORT

Lliurament i instal·lació

En el termini definit per a aquest contracte, l'empresa adjudicatària realitzarà la instal·lació del sistema que donarà servei al CMPSB.

Un cop signat el contracte, el període màxim per la instal·lació i configuració de la infraestructura i l'inici d'operació del sistema objecte de la present licitació és de 12 mesos.

Seguiment del contracte

Tal com s'ha indicat a l'apartat 8.2 d'aquest plec, es crearà un Comitè d'implantació i seguiment del projecte integrat per personal de l'hospital i de l'empresa adjudicatària.

Aquest Comitè de Seguiment del contracte es reunirà amb una periodicitat mínima mensual per supervisar l'execució del contracte, comprovar el compliment dels nivells de servei establerts i resoldre els eventuais conflictes que puguin sorgir.

Manteniment

A continuació, s'exposa l'àmbit del manteniment correctiu i suport bàsic sobre els treballs sol·licitats en el present plec:

- ✓ Tot el maquinari i programari haurà de comptar amb el manteniment en condicions 24 hores al dia, 7 dies a la setmana, incloent-hi dies festius, durant el període d'un any.
- ✓ El servei d'assistència es tradueix, tant a l'accés a recursos tècnics del fabricant, anàlisi i resolució d'incidències i consultes (tant remotament com presencialment, tant del programari com del rendiment i funcionament del sistema) com en llicència per utilitzar actualitzacions del programari.
- ✓ L'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en el sistema d'informació implantat imputables a ell, per acció o omissió. La correcció de les errades haurà de garantir, no únicament la solució de l'error detectat, sinó també que tota la documentació relacionada amb aquests s'actualitzi correctament.
- ✓ El licitador haurà de proposar el mètode per al tractament, seguiment i solució de les incidències comunicades en funció de la prioritat d'aquestes.

11. CONDICIONS BÀSIQUES D'EXECUCIÓ

Consolidació de la solució, suport a usuaris, manteniment correctiu i manteniment adaptatiu / evolutiu:

- El licitador proposarà un període de consolidació del sistema a partir de la implantació de les diferents funcionalitats incloses a l'abast del projecte. Aquest període de consolidació, inclourà els mateixos serveis que el posterior contracte de manteniment. El proveïdor haurà d'indicar els costos d'aquests serveis un cop finalitzat el període de consolidació ofert.
- Els serveis de consolidació, i manteniment hauran d'especificar el nivell de servei ofert, amb temps de resposta fixats per tipus de sol·licitud o d'incidència. L'adjudicatari haurà de disposar d'un telèfon de suport o de Help Desk i haurà d'indicar a l'oferta l'horari de disponibilitat d'aquest servei. Si és el cas, el licitador haurà de ressaltar les especificitats del servei mentre sigui vigent el període de manteniment.
- La consolidació i manteniment del sistema ha de cobrir:
 - ✓ El manteniment del total de les llicències i de futures actualitzacions de la versió major i menor del producte, i suport a la implantació de les mateixes.

- ✓ El suport a usuaris (orientat a la resolució de dubtes sobre operativa i funcionalitat).
- ✓ El suport correctiu i d'evolutius dins del període de manteniment (orientat a la resolució d'errades i millores detectades en el sistema).
- ✓ El manteniment correctiu i d'evolutius (orientat a la resolució d'errades detectades en el sistema).

Segons s'ha indicat en l'objecte del contracte, el servei requerit consisteix en la instal·lació i configuració de la solució de gestió de la planificació del CMPSB i el seu manteniment posterior.

Les peticions de manteniment arribaran a l'equip responsable de donar aquest servei, en general, del grup d'atenció a l'usuari de l'hospital, que recollirà en primer nivell tant les incidències o problemes com les peticions de millora.

El temps de resposta s'estableix per tipus d'incidència, i s'aplicaran a mesura que es vagi implantant la funcionalitat en els centres. L'adjudicatari haurà de disposar d'un telèfon de suport o de Help Desk i haurà d'indicar, a l'oferta, l'horari de disponibilitat d'aquest servei.

El licitador pot ofertar uns nivells de resposta superiors als establerts.

Tipus d'horari:

- ✓ Administratiu: De dilluns a divendres, 7.30h. a 19.30h.
- ✓ Incidències tècniques: 24 x 7 de dilluns a diumenge, 0.00h. a 24.00h.

Tipus d'incidències:

Les incidències es classificaran en quatre graus, segons la gravetat:

- ✓ Crítica: no disponibilitat d'una funció crítica del sistema, que impedeix dur a terme de forma correcta processos crítics del negoci i que no es poden posposar ni dur a terme d'una forma alternativa sense perjudicar l'operació.
- ✓ Urgent: no disponibilitat d'una funció que afecta a múltiples usuaris, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, encara que sigui temporalment.
- ✓ Moderada: no disponibilitat d'una funció que afecta a un usuari, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, ni que sigui temporalment.
- ✓ Baixa: qualsevol altra incidència.

Temps de resposta i resolució:

- ✓ T0: Temps màxim de resposta. Des que la incidència és comunicada al Help Desk, fins que un tècnic qualificat contacta amb l'usuari.
- ✓ T1: Temps màxim de resolució. Des que la incidència és comunicada al Help Desk fins que es resol i es tanca.

Durant el període de manteniment l'adjudicatari haurà de garantir els temps màxims de resposta i resolució que es reflecteixen a la taula següent:

Concepte	Paràmetres	Nivell mínim
	<i>Temps de resposta</i>	<i>Baixa < 2h horari adm.</i>

Concepte	Paràmetres	Nivell mínim
Gestió d'actuacions en manteniment i accions correctives		Moderada < 2h horari adm.
		Urgent < 2h horari adm.
		Crítica < 1 hora 7x24
	Temps màxim de resolució per al 90% de les actuacions segons la prioritat establerta	Baixa < 15 dies laborables
		Moderada < 5 dies laborables
		Urgent < 3 dies laborables
		Crítica < 8 hores
	% màxim d'actuacions reobertes	< 10 %
Consultes i explotació de dades	Temps de resposta	< 3 dies laborables (objectiu individual) / 90%

12. SEGUIMENT DE LA QUALITAT / PENALITZACIONS

Durant el desenvolupament dels serveis requerits, el CMPSB realitzarà el seguiment dels nivells de qualitat establerts i aplicarà un sistema de mesura contínua de la qualitat, segons els estàndards vigents en cada moment. En aquesta línia podrà determinar els estàndards i eines metodològiques a emprar en cada moment.

El nivell ofert per qui resulti adjudicatari del servei, constituirà un Acord de Nivell de Servei (ANS), el compliment del qual es mesurarà en una periodicitat mensual durant tota la durada de la prestació del servei pel comitè de seguiment del projecte, i l'incompliment de l'ANS, serà motiu de penalització amb els criteris establerts a l'apartat de penalitzacions d'aquest document, i la seva reiteració de la rescissió del contracte.

El CMPSB valorarà i tindrà en compte de forma positiva els compliments positius de l'adjudicatari, de forma que es podran realitzar compensacions en el cas que el grau de compliment dels ANS estigui en general per sobre del previst. En aquest cas no s'aplicarien penalitzacions.

Les situacions extraordinàries seran avaluades i aprovades en l'àmbit del comitè de seguiment del servei.

13. ALTRES CONDICIONS D'EXECUCIÓ

L'hospital no aportarà infraestructures per al desenvolupament del projecte, l'adjudicatari desenvoluparà el projecte a les seves dependències, amb maquinari i mitjans tècnics propis.

Durant l'execució del contracte, s'hauran de complir les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi la Direcció de Sistemes d'Informació i Comunicacions del CMPSB.

La documentació resultant del projecte, sortides i interfície d'usuari del sistema seran en llengua catalana.

Si, per qualsevol causa, es produeix un canvi de proveïdor en els serveis objecte del contracte i fos necessària una transició de serveis, o bé a futur es produeix un canvi de sistema informàtic en l'àmbit objecte d'aquesta licitació, l'adjudicatari estarà obligat a donar tota l'assistència al CMPSB o a un tercer que aquest designi a fi de possibilitar una transmissió correcta dels serveis.

L'adjudicatari permetrà l'accés a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte al personal que el CMPSB designi i, facilitarà la documentació i la realització de qualsevol acció adreçada a constatar el grau d'avenç i/o la qualitat en l'execució del contracte.

14. DESCRIPCIÓ DE LA METODOLOGIA A UTILITZAR

Es requereix que els oferents indiquin, a la seva proposta, de forma detallada, la metodologia que utilitzaran per a l'execució del conjunt de serveis objecte d'aquesta contractació.

- El licitador haurà de presentar a la seva oferta la metodologia que utilitzarà per garantir l'assoliment del projecte, ha de contemplar les següents especificacions:
 - ✓ Ha de cobrir tant els aspectes relatius a la instal·lació d'infraestructura, configuració i implantació del sistema, com de seguiment i control del projecte.
 - ✓ Ha d'estar estructurada en etapes d'execució.
 - ✓ Ha d'haver estat desenvolupada basant-se en l'experiència en implantacions anàlogues.
- El licitador haurà d'incloure, a la seva oferta, el disseny, desenvolupament, planificació i impartició de la formació (a usuaris clau i superusuaris formadors) i l'establiment de mesures i polítiques de comunicació i gestió del canvi que minimitzin l'impacte de la implementació.
- Durant el desenvolupament dels serveis requerits, l'hospital realitzarà el seguiment de la qualitat del projecte i avaluarà periòdicament l'adjudicatari d'aquest. L'adjudicatari haurà de definir el pla de qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat en el projecte, tant en el procés d'implantació com en el producte resultant.
- El licitador haurà d'incloure, a la seva proposta, una descripció del sistema de control i gestió de riscos que aplicarà durant el transcurs del projecte.
- El licitador haurà d'incloure a la seva proposta una descripció de la metodologia de gestió del canvi i equip adscrit.

15. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA COMPLEMENTÀRIA PROGRAMARI

Amb el subministrament de l'equip, el proveïdor ha d'incloure la següent documentació redactada en català i/o castellà (en format paper i electrònic):

- Manual d'usuari final: complets d'instruccions de funcionament amb totes les possibilitats del programari.
- Manual d'usuari avançat i customització del sistema, per tal de dur a terme modificacions.
- Manual d'explotació de dades.
- Manual d'administració del sistema.

16. FORMACIÓ

El proveïdor es compromet a formar adequadament el personal usuari, mitjançant cursets i documentació tècnica adient, en format electrònic i/o amb disposició en una plataforma LMS Moodle d'e-learning. Les despeses corresponents van a càrrec del proveïdor i la formació s'ha de fer en el propi centre sanitari on s'instal·larà el producte.

- La formació del personal es basarà en formació a formadors
- Es definiran els diferents perfils de formació:
 - ✓ Formació de formadors
 - ✓ Formació al usuaris clau del projecte – Referents
 - ✓ Formació en model de dades pels equips d'explotació d'informació
 - ✓ Formació als administradors del sistema de planificació de RRHH
- Formació tècnica per als suports a usuari de l'hospital a nivell d'usuari del sistema
- Formació tècnica a l'equip de sistemes per poder oferir suport de primer nivell als usuaris del servei, resposta davant d'indisponibilitats del sistema, monitoratge, còpies de seguretat, etc.

17. REQUERIMENTS DE SEGURETAT

L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast per garantir l'objectiu de seguretat de la informació, que es basa en els tres principis següents:

- **La confidencialitat** de la informació, assegurant que només hi accedeixen les persones que han estat autoritzades a fer-ho.
- **La integritat** de la informació, assegurant que la informació i els mètodes que la processen són exactes i complets.
- **La disponibilitat** d'aquesta informació, assegurant que els usuaris autoritzats tenen accés a aquestes dades, mòduls i aplicacions quan ho necessitin.

Igualment, es compromet a prendre les mesures que preveu la normativa en vigor en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

Accés a dades personals, o de caràcter reservat:

L'empresa adjudicatària es compromet a no accedir innecessàriament a aquelles dades a les quals tingui accés per raó de la tasca que té encomanada.

Sempre que calgui manipular dades, es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies.

Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar, ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit, electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles, o la informació que se n'hagi pogut extreure.

L'accés a aquestes dades reals haurà de ser autoritzat pel responsable del fitxer o pel responsable de seguretat de l'hospital.

Col·laboració en les auditories periòdiques

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar tota la informació necessària per realitzar les auditories periòdiques que dugui a terme l'hospital, així com a aportar els coneixements i informacions que tinguin a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

Mesures organitzatives

L'empresa adjudicatària informará al Comitè de Seguiment de les mesures organitzatives i tècniques que ha pres per assegurar la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació i les dades de caràcter personal propietat del CMPSB.

18. LLIURABLES DEL PROJECTE

En el decurs del projecte, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar la documentació que seguidament es detalla en formats compatible amb Word, Excel, Power Point de Microsoft, i Acrobat-PDF d'Adobe, seguint la metodologia de gestió de projectes proposada:

- Planificació detallada del projecte, amb identificació de fites i punts de control
- Actes de reunions
- Informes de seguiment, amb identificació d'alertes i punts crítics
- Inventari de requeriments funcionals i tecnològics
- Requeriments detallats de maquinari/servidors i desplegament de xarxa per posar en funcionament el nou sistema valorats econòmicament
- Anàlisi funcional i model de dades
- Pla de proves unitàries (tècniques i funcionals)
- Pla d'integració
- Pla de manteniment i suport
- Pla de contingència
- Pla de posada en funcionament
- Pla de gestió del canvi
- Manuals d'usuari, d'instal·lació i d'operativa de funcionament
- Manuals per a la formació
- Qualsevol altra documentació aplicable a aquest tipus de treball

La documentació lliurada per l'adjudicatari haurà de ser aprovada pel personal que el CMPSB designi. Sense aquesta aprovació, no es podrà donar com a completada la fase del projecte a

la qual correspongui. Els productes resultants de l'execució del contracte seran propietats de l'hospital.

19. CONTINGUT I ESTRUCTURA DE L'OFERTA TÈCNICA

L'oferta del licitador s'ha d'estructurar amb els apartats i continguts que seguidament s'indiquen:

- **Resum executiu:**

Resum per a la Direcció dels continguts més significatius de la proposta de serveis, destacant-ne la planificació, els recursos i les propostes de valor afegit.

- **Plantejament general del projecte i solució tècnica:**

Solució que es proposa, detallant el grau de resposta als requeriments especificats en el plec i estratègia de desplegament del projecte. S'aportarà una primera definició dimensionada de la plataforma tècnica requerida si es planteja la instal·lació en infraestructura de l'hospital. S'indicarà així mateix una descripció de la metodologia d'execució (inclou gestió de qualitat i de seguretat), de les eines que s'utilitzaran i del model de gestió del servei, indicant els òrgans i procediments de relació amb el CMPSB.

- **Lliurables pel pla de facturació proposat:**

Planificació del projecte en un calendari temptatiu, amb la descripció de les fases i activitats, les entrades i sortides de cada fase previstes, i l'assignació de responsabilitats en cadascuna. El pla d'execució diferenciarà i detallarà clarament les fases següents:

- Anàlisi i disseny del model.
- Parametrització i/o desenvolupament del nou sistema.
- Instal·lació de la infraestructura.
- Pla d'integració amb els sistemes actuals i/o futurs.
- Pla de gestió de formació.
- Pla de gestió del canvi.
- Pla de continuïtat de negoci.
- Pla de consolidació del sistema, detallant els serveis que s'ofereixen per a la consolidació del sistema: suport a usuaris, manteniment correctiu i evolutiu amb els temps de resposta oferts. S'indican també els serveis i els temps de resposta oferts un cop finalitzada la consolidació del nou sistema i, si és el cas, quan finalitzi el període de manteniment.
- Pla de facturació proposat, associat al compliment de les fites d'implantació del projecte i a l'èxit en el grau d'utilització del nou sistema.

Per a cada fase, s'indicarà l'equip de treball proposat, amb la quantitat d'hores de dedicació previstes en cadascuna i per a cada perfil professional. S'haurà de ressaltar la dedicació requerida a l'Hospital del Mar.

- **Model de relació i de gestió del projecte:**

Estructura i mesures proposades de seguiment i control del projecte.

- **Metodologia:**

Descripció de la metodologia que s'emprarà per a l'execució del projecte.

- ✓ Es requereix la figura de director de projecte per part del licitador. Aquest perfil haurà d'aportar capacitat demostrable per garantir la metodologia aplicada als serveis d'implantació.
- **Millors addicionals:**
Descripció de les millors addicionals ofertes pel licitador i no requerides en el plec.
- **Credencials del producte ofert:**
Referències en implantació del producte en projectes d'abast funcional similar.
- **Annexos:**
Amb informació addicional que el licitador consideri rellevant.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica.

Manuela Cortés Martínez
Gestió de projectes de RRHH
Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona