PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN, LICENCIAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE PLANIFICACIÓN DE RRHH EN EL CONSORCIO MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA

Nota aclaratoria: En caso de duda o contradicción entre el original en catalán y la versión en castellano de este Pliego prevalecerá la versión en catalán.

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital del Mar, hasta ahora, ha funcionado con un programa de planificación desarrollado internamente, creado para dar respuesta a las necesidades específicas de la organización. Este sistema, diseñado a medida, ha sido durante años una herramienta fundamental para la gestión de la planificación de personal.

Sin embargo, con el paso del tiempo y los requerimientos constantes, este sistema interno ha llegado al límite de sus capacidades. El aumento de la complejidad de los procesos, la necesidad de una mayor integración con otras plataformas tecnológicas, así como la exigencia de adaptarse a nuevas normativas y estándares, hacen que ya no sea capaz de dar respuesta de manera óptima a las necesidades actuales.

Por este motivo, el Hospital del Mar se ha planteado la necesidad de explorar las opciones que ofrece el mercado en términos de herramientas de planificación de personal. El objetivo es identificar una solución tecnológica robusta y flexible, capaz de mejorar la eficiencia, facilitar la toma de decisiones y garantizar una mejor experiencia tanto para los profesionales como para los gestores.

Nuestro objetivo es implementar una herramienta integral de gestión y planificación de personal que ponga el foco en las necesidades de los trabajadores, satisfaciendo también las demandas de la organización. Queremos un sistema que permita a los trabajadores acceder fácilmente y de manera directa a su información laboral y gestionar sus turnos con mayor flexibilidad. Además, los gestores de planificación podrán optimizar la asignación de turnos y recursos, y los mandos intermedios tendrán herramientas eficientes para gestionar y visualizar sus equipos.

Esta solución debe mejorar la eficiencia operativa, reducir errores administrativos y, especialmente, facilitar una comunicación interna clara y transparente. Mediante el acceso inmediato y directo a la información laboral, tanto para los trabajadores como para los gestores, se promoverá un entorno de trabajo más coordinado, reduciendo conflictos derivados de malentendidos o falta de información. Esta transparencia en la gestión del personal contribuirá no sólo a una mayor satisfacción de los trabajadores, sino también a una mejor atención al paciente gracias a una gestión óptima y coordinada del personal sanitario.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente documento contiene las especificaciones técnicas para la contratación de los servicios de implantación, licenciamiento y mantenimiento de una solución de planificación de Recursos Humanos para el Consorcio Mar Parc Salut de Barcelona (CMPSB).

3. ALCANCE DEL CONTRATO

El CMPSB cuenta con un total de 5.050 empleados distribuidos entre sus 9 centros de la siguiente manera: H.MAR con 3.383 empleados, H.ESPERANZA con 375 empleados, IMIM con 35 empleados, FORO con 271 empleados, INAD con 366 empleados, ASP con 37 empleados, EUIN con 24 empleados, EFP con 76 empleados y CAEM con 483 empleados.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Sus objetivos específicos son:

- Implantación de un sistema de planificación operativa que permita:

  Mejorar la calidad de vida laboral del personal, ofreciendo flexibilidad en la gestión de turnos y una mejor conciliación entre la vida personal y profesional, facilitando su autonomía en la gestión de horarios y permisos.

  Reducir la complejidad y el tiempo dedicado a tareas administrativas, mediante la automatización de procesos repetitivos como la gestión de guardias, permisos y presencias, permitiendo a los gestores centrarse en tareas de mayor valor añadido.

  Asegurar una gestión eficiente y proactiva de los recursos humanos, garantizando una cobertura óptima y equilibrada de personal en cada momento, y adaptándose a las necesidades cambiantes de la organización en tiempo real.

  Proporcionar herramientas para la toma de decisiones informada, basadas en datos en tiempo real y análisis predictivos, para mejorar la asignación de recursos y anticipar necesidades futuras, facilitando la planificación estratégica a corto y largo plazo.

  Fomentar una comunicación fluida y transparente entre los trabajadores y la organización, mediante notificaciones en tiempo real y herramientas de autogestión, que permitan una interacción ágil, mejorando la colaboración y la confianza entre empleados y gestores.

  Mejorar la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta ante imprevistos, mediante un sistema de planificación que permita ajustes rápidos, la redistribución de personal y la gestión de emergencias o situaciones críticas de manera eficiente.

  Facilitar el seguimiento y cumplimiento de normativas laborales y límites legales, garantizando que los registros de horas trabajadas, permisos y descansos sean gestionados de manera precisa, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente y la protección de los derechos de los trabajadores.

  Potenciar la adaptabilidad tecnológica y la interoperabilidad con otros sistemas de gestión existentes o futuros, asegurando una integración fluida y garantizando la escalabilidad del sistema para responder a nuevas necesidades o crecimientos de la organización.

En los próximos apartados se describen las características necesarias de la solución licitada.

5. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

5.1 Espacio personal

- El espacio personal deberá ser accesible a partir del portal del trabajador / intranet del hospital en entorno sharepoint sin necesidad de volverse a identificar.
- Proporcionar un portal accesible y multiplataforma con diseño intuitivo, que permita el acceso desde cualquier dispositivo y navegador, asegurando una experiencia de usuario óptima.
- Permitir la gestión de calendarios y turnos con visualización detallada y actualizada en tiempo real, ofreciendo vistas semanales, mensuales y anuales, así como la posibilidad de personalizar vistas y acceder a detalles específicos de los turnos.
- Disponer de un espacio personal para trámites y permisos que facilite una solicitud simplificada, permita adjuntar documentos, ofrezca seguimiento en tiempo real de las solicitudes y soporte flujos de aprobación y tipo de trámites personalizables.
- Proporcionar una visualización clara de saldos y contadores, permitiendo a los usuarios consultar sus saldos de tiempo contratado, trabajado, vacaciones, permisos y otros datos, con información actualizada y presentación comprensible.
- La solicitud de los trámites desde el espacio personal debe ir sobre el planning real del trabajador.
- Incluir una gestión de documentos laborales, ofreciendo almacenamiento seguro, carga y descarga de documentos, organización lógica y facilidad para adjuntar documentos en trámites, garantizando el control de acceso adecuado.
- Permitir la actualización de datos personales de manera segura, con flujos de aprobación personalizables para cambios, conectividad y sincronización bidireccional con otros sistemas, asegurando la coherencia y actualización de la información.
- Ofrecer funciones de registro de jornada, permitiendo registros de horarios con diferentes codificaciones, integración con dispositivos de registro presentes y futuros.
- Disponer de notificaciones en tiempo real, con un sistema que envíe notificaciones inmediatas y relevantes, permita la configuración de preferencias y la personalización de tipos y canales de notificación según las preferencias del usuario.
- Integrar funcionalidades para gestionar intercambios de guardias entre trabajadores, con flujos de aprobación.
- Permutas con circuito de aprobación.

5.2 Entorno de simulación y planning

- Proporcionar un entorno configurable de simulación para la planificación a corto, medio y largo plazo, ofreciendo visualizaciones diarias, semanales, mensuales y anuales por categoría, turno y servicio.
- El sistema debe permitir una visualización flexible del planning por ámbito, unidad y persona, con capacidad de hacer zoom entre estos niveles, facilitando diferentes visualizaciones y modificaciones sincronizadas para cada nivel de detalle.
- Incluir la visualización de la plantilla teórica, real y de refuerzo por ámbito, unidad, categoría y turno, mostrando contadores específicos de las diferencias entre estas plantillas. Los contadores deben reflejar las desviaciones entre la plantilla teórica, real y refuerzos de manera numérica. El sistema debe identificar visualmente las situaciones de déficit de personal (plantilla real inferior a la teórica), excedente (plantilla real superior a la teórica) o presencia de refuerzos asignados.
- Proporcionar un sistema completo de gestión y generación de turnos que incluya:
    - Simulación manual y automática de turnos para los empleados.
    - Gestión flexible de turnos especiales (reducciones de jornada, jubilaciones parciales, etc.).

  - Generación de propuestas de turnos basadas en patrones de rotación configurables y ciclos horarios.
  - Creación y modificación de turnos de trabajo con opciones de duplicación de horarios.
  - Capacidad de aplicar cambios en masa y copiar patrones de turnos entre diferentes periodos.
- Las simulaciones realizadas se trasladarán al entorno real previa validación.
- El sistema debe permitir un doble nivel de planificación: un nivel centralizado, donde un perfil planificador identifica profesionales y turnos, y un nivel distribuido por áreas complejas, donde los responsables pueden gestionar centesimales dentro de cada unidad. Estos subniveles permiten a los responsables distribuir y reasignar su personal entre los diferentes servicios, áreas y subáreas específicas de forma independiente (por ejemplo, entre diferentes salas de urgencias o quirófanos), siempre manteniendo la coherencia con la planificación general y registrando todos los cambios realizados en el sistema.
- Funcionalidades para la validación masiva de solicitudes en los entornos de simulación y real. Debe permitir la selección múltiple de solicitudes mediante criterios de filtrado y su aprobación o rechazo simultáneo.
- Recuento individualizado de las horas trabajadas versus contratación, descansos y límites legales, incluyendo el registro detallado de ausencias, permisos y vacaciones con motivos específicos, de manera que sea detectable visualmente.
- Permitir la ubicación de una misma persona en dos o más unidades diferentes durante el mismo día, facilitando la gestión de personal polivalente o con múltiples asignaciones.
- Disponer de la posibilidad de colaboración en tiempo real entre múltiples usuarios en el entorno de simulación, permitiendo que varios gestores puedan trabajar simultáneamente en la planificación. Incluir un sistema de bloqueo para evitar conflictos de edición.
- Disponer de una solución para evitar conflictos derivados de diferentes simulaciones asignadas al propio trabajador.
- Incluir un histórico de versiones del planning, con capacidad para deshacer cambios y comparar diferentes versiones. Añadir la funcionalidad de crear puntos de restauración antes de realizar cambios significativos.
- Permitir la propuesta de contrato desde el planning, con integración directa con el módulo de gestión de contratos para generar nuevos contratos o modificar los existentes.
- Poder simular plannings futuros con perfiles necesarios sin necesidad de identificar al trabajador que ocupará el puesto. Identificarlo posteriormente.
- Proporcionar automatización de recuentos de jornada y otros cálculos como modificaciones horarias, facilitando el seguimiento del tiempo trabajado, con visualizaciones parametrizables.
- Implementar un sistema de aprobación de solicitudes personalizado para cada tipo de permiso, con un flujo de aprobación adaptado a cada caso (vacaciones, permisos, cambios personales, etc.), incluyendo un sistema de autorizaciones y permisos ajustado específicamente a las necesidades de cada situación.
- Disponer de un registro y seguimiento de solicitudes, con avisos automáticos cuando se registra en el sistema. Implementar un sistema de priorización de solicitudes basado en criterios configurables.
- Funcionalidades para introducir y modificar refuerzos, que afectan directamente a la plantilla teórica mínima, permitiendo ajustar las necesidades de personal según las

circunstancias cambiantes con vigencia temporal del refuerzo/reducción de la dotación prevista. En los informes se deberán poder identificar estos recursos extras.
- Proporcionar notificaciones personalizadas con opciones de configuración, permitiendo a los gestores recibir actualizaciones relevantes. Incluir la posibilidad de enviar notificaciones masivas configurables a grupos de empleados.

5.3 Gestión de guardias

- Proporcionar un entorno de simulación para la gestión de guardias con capacidad de traspaso al planning definitivo, integrado con el sistema general de planificación. Según los ámbitos esta gestión se realizará de manera centralizada o distribuida por las unidades concretas.
- Implementar opciones de parametrización para visualizar plannings, calendarios y listados de guardias por servicio o grupo funcional homogéneo, incluyendo datos económicos asociados.
- Generar informes específicos sobre guardias realizadas, incluyendo detalles de coberturas y costes asociados.
- Implementar un sistema de notificaciones automáticas para informar a los trabajadores sobre sus guardias asignadas.
- Integrar funcionalidades para gestionar intercambios de guardias entre trabajadores, con flujos de aprobación.
- Integrar el sistema de gestión de planificación experto para el área médica y quirúrgica, LYA2.

5.4 Análisis y reporting

- Generación flexible de informes dinámicos sobre planificación, presencia y datos de empleados, permitiendo a los usuarios crear y modificar informes según sus necesidades específicas.
- Dashboards altamente configurables con indicadores clave personalizables, adaptados a las necesidades de cada usuario, incluyendo opciones para diferentes niveles de autorizaciones, por ejemplo: absentismo, rotación en una unidad, diferencia entre la plantilla teórica y la real...
- El sistema debe generar automáticamente listados predefinidos y personalizables (presencias, excedentes, necesidades, cobertura, etc.). Debe permitir programar la extracción periódica de datos, ajustar el contenido de los listados y configurar el envío automático a destinatarios seleccionados.
- Capacidad de integración con herramientas de inteligencia empresarial (BI) externas para análisis más avanzados y visualizaciones complejas.
- El sistema debe sincronizarse con otros sistemas existentes para recopilar datos externos, combinarlos con los datos internos y generar información de calidad para el análisis y reporting.

Exportación de datos

El sistema deberá incluir las funcionalidades de explotación de datos necesarias para poder conseguir las ventajas de gestión inherentes a la solución:

- Módulo propio de explotación de información con una funcionalidad mínima que incluya informes de seguimiento para el día a día y por la gestión de la planificación.

En la propuesta hay que presentar detalle de los informes que incluye el sistema.

- Permite exportar informes a entorno ofimático (Excel).

- Colaboración en la elaboración de informes en el entorno de BI del hospital (Webfocus) aportando la información necesaria y la creación de las ETL para poder exportar los datos que se requieran al datawarehouse del hospital.

- Formación en modelo de datos y documentación de las extracciones que se generen durante el proyecto.

Usuarios del sistema

- Dentro del proyecto de gestión de planificación los usuarios del CMPSB tendrán diversos perfiles con necesidades diversas. El licitador deberá presentar en su memoria la propuesta de funcionalidades teniendo en cuenta los siguientes perfiles como mínimo e incorporando aquellos adicionales que tengan cabida en su propuesta.

- Dirección RRHH
  - Reporting y visión centralizada

- Dirección de RRHH. Planificadores centrales
  - Planificación centralizada y detallada
  - Gestión de planificación y guardias con accesos por múltiples ámbitos/áreas
  - Informes de gestión
  - Simulación

- Otras direcciones y unidades. Planificadores de ámbito
  - Acceso a segundo nivel de planificación detallada
  - Gestión de la planificación y guardias de su área
  - Informes de gestión
  - Simulación

- Mandos intermedios
  - Intervención en flujos de validación de solicitudes y trámites
  - Visión de la planificación de su ámbito
  - Informes de gestión

- Profesionales
  - Funciones del espacio personal

6. ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

La solución a contratar debe contemplar la aportación de todas las licencias necesarias para apoyar los procesos y requerimientos descritos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas con la solución ofrecida, teniendo en cuenta los módulos, usuarios previstos, número de trabajadores y estructura del CMPSB expuesta.

  - Suministrar el software necesario para la gestión de un Sistema de Planificación de RRHH

- Suministrar las licencias en modelo de compra o suscripción según la oferta presentada.
- Análisis de procesos del ámbito de planificación de RRHH del CMPSB y consultoría de configuración y despliegue de los mismos en la plataforma propuesta.
- Por propuestas de sistemas instalados localmente en el CPD del CMPSB:
    - Compatibilizado de la infraestructura de servidores necesaria para el funcionamiento del sistema.
    - Instalación del software en los servidores virtualizados del hospital.
    - Si por los altos requerimientos del sistema es necesario ampliar la granja de servidores existente o el almacenamiento, será necesario aportar los servidores/discos necesarios para esta ampliación dentro del contrato.
    - Suministro de todas las licencias necesarias de sistema operativo, virtualización o software base, incluidas bases de datos o buses de integración.
    - Incorporación en sistema de monitorización del hospital.
- Por propuestas de sistemas cloud:
    - A nivel de infraestructuras el licitador deberá ofrecer la solución en modelo SaaS. El CMSPB no dotará de servidores a este servicio, únicamente realizará las instalaciones y configuraciones necesarias para asegurar la conectividad que puedan requerir las integraciones con sistemas corporativos.
    - Incorporación a la oferta de todas las licencias necesarias de sistema operativo, virtualización o software base , incluidas bases de datos o buses de integración y las herramientas locales que se puedan requerir en las estaciones de trabajo de los usuarios del CMPSB.
    - Incorporación en sistema de monitorización del hospital.
- Integración con los sistemas de información del hospital.
- Formación en los diferentes perfiles implicados en el proyecto
    - personal TI (Uso de aplicaciones / transferencia conocimiento por mantenimiento y soporte)
    - usuarios clave y formadores
- Gestión del cambio durante todo el proyecto
- Apoyo a usuarios durante la implantación
- Documentación final de proyecto que incluirá aspectos como:
    - Descripción general del sistema, software utilizado, configuraciones, relaciones con otros servicios...
    - Manual de explotación. Procesos asociados, monitorización, revisión de logs, trabajos planificados, trabajos bajo demanda, copia de seguridad, archivado, gestión de usuarios, gestión de la seguridad, troubleshootings. Si el sistema se propone en infraestructura cloud se podrán eliminar los manuales que no apliquen (copia de seguridad por ejemplo).
- Soporte y mantenimiento del sistema.

7. PRESENTACIÓN DE MUESTRA

Para realizar la valoración de las capacidades de la solución y su adaptación a los procesos y necesidades del CMPSB se requiere presentar una muestra en un vídeo de 1 hora de duración como máximo que incluya las siguientes funcionalidades:

- **Visualización del planning para el trabajador:**
  - Demostración del planning individual y los contadores de jornada (jornada teórica/real, días disfrutados, días pendientes, permutas, etc.).
- **Ejecución de un trámite laboral con flujo de aprobación:**
  - Simulación del proceso para realizar un trámite laboral (por ejemplo, petición de vacaciones o permisos, ...), incluyendo la aprobación por parte de responsables (aprobaciones multinivel) y notificaciones asociadas.

- **Visualización multinivel del planning para el planificador:**
  - Visualización multinivel (ámbito, unidad, persona, turno, centro) y la navegación entre niveles.
- **Visualización y configuración del panel de control:**
  - El panel de control permitirá gestionar el número de presencias por unidad**,** categoría**,** turno**,** centro **y** ámbito, así como acceder al planning individual de cada trabajador.
- **Aplicación y validación en masa con filtros avanzados:**
  - Presentación de la capacidad de aplicar y validar cambios masivos utilizando filtros (ámbito, fechas, etc.).
- **Simulación y traspaso al planning definitivo:**
  - Ejecución de una simulación y demostración de cómo se traspasa al planning definitivo.
- **Gestión de permutas**
  - Gestión de cambios de turnos o guardias entre profesionales.
  - Circuito de validación, automática o supervisada. Posibilidades de parametrización y gestión de casos aceptados/rechazados.
  - Gestión de la jornada anual.
- **Gestión de guardias**
  - Planificación y asignación inicial.
  - Gestión de cambios y confirmación de realización.
- **Dashboards y generación de informes:**
  - Configuración de un dashboard personalizado con indicadores de planificación.
  - Generación de un informe descargable, como mínimo en formato PDF y Excel.
- **Visualización y gestión de notificaciones en tiempo real:**
  - Presentación del panel de notificaciones donde se muestren avisos instantáneos sobre cambios en los turnos, aprobaciones de trámites o nuevas competencias asignadas tanto para los profesionales como para los planificadores.
  - Configuración de preferencias de notificación (canal, frecuencia, tipo).
- **Gestión en tiempo real con múltiples planificadores:**
  - Demostración de trabajo colaborativo: varios planificadores editando simultáneamente el planning en torno a simulación.
  - Mostrar el sistema de bloqueo o señalización de edición para evitar conflicto.
- **Automatización de cálculos de jornada y ajustes horarios:**
  - Demostrar el recálculo automático de horas trabajadas después de aplicar cambios en los turnos.

El licitador deberá tener en cuenta que no puede incorporar en este vídeo funciones que sean objeto de valoración automática y que deben presentarse en el Sobre núm. 3.

8. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

Las condiciones básicas de ejecución incluyen:

- Metodología: El adjudicatario deberá concretar la metodología aplicada a la hora de la implantación y gestión de proyecto.

- Se requiere la figura de director de proyecto por parte del licitador. Este perfil deberá aportar capacitación demostrable para garantizar la metodología aplicada a los servicios de implantación con un mínimo de 3 años de experiencia.

- Planificación: Antes del inicio del proyecto se presentará la planificación detallada del proyecto, que incluirá, como mínimo las siguientes fases:

    - Fase de análisis.
    - Fase de diseño de implantación y planificación.
    - Fase de implantación y despliegues.
    - Fase de pruebas.
    - Documentación.
    - Formación.

- Apoyo y mantenimiento
    - Apoyo a usuarios en el horario administrativo establecido.
    - Mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo.
    - Atención a incidencias críticas 24x7.
    - Derecho a implantar parches y nuevas versiones del software (instalaciones locales).
    - Hosting, administración del sistema, copias de seguridad y actualizaciones de software base y de nuevas versiones del producto ofrecido (instalaciones cloud)

8.1. Equipo de proyecto

El licitador debe presentar una propuesta exhaustiva del equipo de trabajo de acuerdo con los requisitos del proyecto.

A continuación se indican los roles que se consideran imprescindibles para el proyecto, esperando que los licitadores lo amplíen como consideren, y adicionalmente detallen sus tareas y funciones:

- Director de proyecto: que coordinará globalmente todos los recursos asignados al proyecto y debe tener una experiencia mínima en la gestión de proyectos de 5 años y titulación universitaria.
- Jefe de proyecto.
- Consultor funcional
- Responsable de desarrollo.

- Responsable de integraciones.
- Responsable de sistemas.
- Equipo de Trabajo.

La empresa adjudicataria deberá mantener el equipo de trabajo adscrito al contrato durante toda la implantación, velando por mantener el equipo y evitar las rotaciones, salvo los cambios correspondientes a las fases de proyecto. En el caso de que se tenga que producir la sustitución de algún miembro del equipo, el adjudicatario lo comunicará al CMPSB y la sustitución deberá ser por un perfil que como mínimo tenga las mismas características profesionales y técnicas que las presentadas a la licitación.

En el caso de sustitución de algún miembro del equipo adscrito al contrato, la empresa adjudicataria deberá garantizar un periodo de formación, a cargo del adjudicatario, para el nuevo miembro que se incorpore con la coexistencia de ambos perfiles durante un mínimo de 15 días, entre la persona que causará baja y la persona que se incorpora.

Se valorará positivamente la experiencia del equipo de implantación en proyectos similares. Para hacer notar esta experiencia, la oferta del licitador deberá incluir referencias de los proyectos implantados por el equipo propuesto donde conste como mínimo el nombre del hospital donde se ha implantado, la cantidad de camas y servicios cubiertos y la fecha de puesta en marcha del proyecto. No se tendrán en cuenta aquellos proyectos que no estén en funcionamiento en el momento de la presentación de ofertas.

8.2. Seguimiento del proyecto y equipos de trabajo

El adjudicatario deberá identificar los recursos asignados al proyecto (equipo de proyecto) y nombrar la figura del Director de proyecto y del Jefe de proyecto.

El Director de proyecto de la empresa adjudicataria será el único responsable directo del buen fin del mismo y el interlocutor válido ante el CMPSB en caso de desviaciones, dificultades, problemas o conflictos.

El Director de proyecto deberá aportar el calendario y la planificación del proyecto, -desglosado por módulos de implantación y recursos aportados -, y se asegurará de disponer de una monitorización permanente del estado de ejecución del mismo y de que se identifiquen los posibles problemas de forma preventiva, así como de proponer las soluciones y alternativas adecuadas para su resolución y corregir las desviaciones que se detecten. Sus tareas concretas serán al menos las siguientes:

- Planificación detallada del proyecto: estructura, recursos (tanto técnicos como humanos) y contenidos del proyecto.
- Revisión del análisis funcional y de los requerimientos, conjuntamente con el CMPSB.
- Asesoramiento del sistema, procedimientos y herramientas de administración y control del proyecto. Establecimiento de una metodología de trabajo.
- Administración del proyecto (control de calidad, de cumplimiento de tareas y de calendario de trabajo, control de cambios, etc.).
- Entrega de información periódica al CMPSB del estado del proyecto: del control, seguimiento, desviación de costes, seguimiento de la implantación, etc.
- Propuesta de medidas correctoras en caso de desviación.

El Jefe de proyecto será el referente operativo del mismo y deberá ser único para todas las actividades que se deriven de la ejecución del proyecto.

Las personas que realicen las funciones de Director y Jefe de proyecto respectivamente deberán ser de consenso con el CMPSB, y la empresa adjudicataria estará obligada a sustituirlos, a petición razonada y por escrito de la Dirección del CMPSB, en caso de disconformidad.

Asimismo, el CMPSB y la empresa adjudicataria crearán un Comité de implantación y seguimiento del proyecto. En este Comité deberá participar inexcusablemente el Director de proyecto de la empresa adjudicataria y deberá disponerse de toda la información necesaria para efectuar eficaz y eficientemente las tareas atribuidas a este Comité, que son como mínimo:

- Establecimiento de las líneas estratégicas del proyecto.
- Aprobación de la planificación y las fases del proyecto.
- Actos y análisis del progreso del proyecto.
- Seguimiento y evaluación global del proyecto, como mínimo una vez cada mes.
- Control de las desviaciones del proyecto.
- Aprobación de los planes de actuación.
- Aceptación formal de la finalización de cada una de las fases del proyecto.

Sin embargo, existirá la figura del Comité de Dirección y sus funciones serán las de supervisar la marcha del proyecto y la toma de decisiones que afectan al objetivo y alcance del mismo. Las competencias de este comité son:

- Facilitar los medios tanto humanos y materiales necesarios para realizar el proyecto.
- Realizar un seguimiento periódico del proyecto con el fin de enterarse del cumplimiento de las metas que se hayan fijado.
- Aprobar las medidas excepcionales que a propuesta de la Dirección de Proyecto sean oportunas para dirigir el curso del proyecto en caso de haber desviaciones temporales.
- Aprobar cambios en los referenciales de seguimiento del proyecto, bien sea del ámbito, del calendario o referente al presupuesto.

Los licitadores adjuntarán a su propuesta el currículo profesional anonimizado de cada una de las personas asignadas al proyecto, con indicación de trabajos similares realizados. El CMPSB requiere validar las referencias incluidas en los currículos así como la experiencia profesional de los miembros del equipo. Para ello, el CMPSB se reserva la opción de verificar la información aportada en los currículos presentados.

Los currículos deben ser de empleados de la empresa licitadora o UTE. En el caso en el que alguno de los recursos presentados no esté contratado por el licitador, éste deberá indicar el nombre de la empresa o la modalidad de colaboración entre empresa y recurso (freelance, ...).

También deberá especificar el reparto de responsabilidades posibles debidos a una posible negligencia del recurso dentro del proyecto.

En el caso de que las empresas licitadoras, no aporten ninguna documentación acreditativa referida a este apartado, quedará excluida de la licitación.

9. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

Los requerimientos tecnológicos que se indican a continuación están en línea con las políticas tecnológicas del Centro de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información de la Generalidad de Cataluña, y tienen como objetivo marcar las directrices de diseño y desarrollo del sistema de información objeto de la contratación.

De arquitectura:

- Interfaz de usuario única, con una arquitectura cliente-servidor de 3 niveles: presentación, lógica de negocio / aplicación, base de datos.
- Arquitectura escalable y distribuida basada en componentes centralizados.
- Capacidad de configurar entornos de balanceo de cargas y de alta disponibilidad.
- Arquitectura que permita un funcionamiento adecuado en caso de problemas técnicos.
- Alineación con las políticas corporativas de seguridad y control de acceso.
- Cumplimiento de los estándares de mercado para facilitar la interoperabilidad y la integración con otros sistemas del hospital.
- Virtualización y gestión de los recursos (CPU, memoria y almacenado), con asignación de recursos de forma flexible de acuerdo con las necesidades (asignación de fracciones de CPU a máquinas virtuales, virtualización de entrada / salida de red y de disco a diferentes particiones) y soporte de múltiples sistemas operativos.
- Monitorización de usuarios, sesiones abiertas y otros.
- Monitorización para gestionar las incidencias automáticamente.
- El sistema inicialmente debe dimensionarse para almacenar on-line todos los datos de pacientes llevarán un mínimo de cinco años.
- El licitador dimensionará y detallará, en su oferta, la plataforma técnica requerida, hardware y comunicaciones, para la implantación de la solución objeto de esta licitación.
- En propuestas de solución en modalidad SaaS cloud algunas de las premisas anteriores no aplicarán.

De interfaz de usuario:

- Flexible y sencilla. Debe disponer de una navegación por las pantallas intuitiva y con tiempos de respuesta óptimos.
- Debe ser accesible a través de navegadores web con canales seguros.
- Debe disponer de configuración de avisos vía mail, pushes o mensajes cortos (SMS), ...

De seguridad y autorizaciones:

- El Sistema de información debe cumplir los requisitos establecidos por la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y toda otra norma relacionada que sea de aplicación.
- El acceso a las funciones y transacciones deberá estar controlado por perfiles de usuario.
- El sistema debe mantener la integridad de la información mediante bloqueos de datos ante accesos simultáneos.
- Asignación, restricción y consulta de perfiles de forma centralizada y única.
- Control de auditoría de las transacciones realizadas por los usuarios.
- Encriptación de datos mediante claves públicas y privadas.
- Mecanismos de confidencialidad en las transmisiones de información.

- "Single sign-on" y autenticación electrónica.
- Sistemas para la creación de Back-ups completos, en caliente e incrementales.
- Sistema de acceso seguro a datos básicos en plan de contingencia ante caída del sistema.

De integración con los otros sistemas:

- El licitador deberá indicar qué métodos de integración prevé utilizar para la integración con los demás sistemas de información del hospital. Estos sistemas serán como mínimo:
    - Nómina y contratación
        - Generación de precontratas/solicitudes de contrato y modificaciones
        - Imputación de horas de jornada ordinaria, complementaria y extras
        - Datos de profesional
        - Otros datos de interés que haya que sincronizar
    - Otros sistemas de gestión de RRHH
        - HUBLO – Ofertas de trabajo
        - Selección / Bolsa de trabajo(Talent clue, Convoca...)
    - Ctra
        - Espacio personal del profesional
        - Notificaciones y alertas
    - Lya2/Gestión de turnos y guardias
        - Guardias – planificación y registro
        - Gestión de turnos - planificación
    - Gestión asistencial (HIS)
    - Gestión de competencias / Nuevo sistema de gestión del talento
    - Otros sistemas objeto de integración en la solución propuesta

- Las integraciones deben realizarse siguiendo estándares de mercado, con protocolos seguros y siguiendo las directrices de la Dirección de Sistemas de Información y Comunicaciones del Consorcio Mar Parc de Salut de Barcelona.
- Integración con directorio activo del CMPSB y SSO desde el portal del trabajador / intranet y otros sistemas de gestión que se identifiquen.
- El sistema se configurará con el fin de integrarlo en la plataforma de monitorización del CMPSB.

De Gestión de roles de los usuarios y administradores de la solución:

La identificación de los usuarios de la aplicación se realizará mediante el directorio activo de Microsoft implantado en el CMPSB. Los usuarios dispondrán de permisos en base a perfiles, que les permitan sólo el acceso a los datos que necesiten para sus tareas.

Se generarán registros de traza y auditoría para el seguimiento del acceso de los usuarios a los datos.

La adquisición/suscripción de licencias de uso se realizará gradualmente, de acuerdo con el avance de las implantaciones, y adaptada al número de usuarios reales de cada módulo.

De apoyo a la operación de las infraestructuras servidor y cliente:

- La empresa adjudicataria deberá dotar al hospital de los siguientes servicios:
    - Apoyo a la gestión de la instalación de cambios en los diferentes entornos.
    - Apoyo a la gestión del rendimiento y del tuning y monitorización.
    - Documentación adecuada para la gestión, el mantenimiento y la operación de las infraestructuras.
    - Plan de contingencia.
    - Apoyo continuado en incidencias.
    - Apoyo a la automatización de las instalaciones en los clientes.

  Hay que tener en cuenta que algunos de los puntos anteriores se ven afectados en caso de propuesta de solución SaaS en la nube.

10. CONDICIONES DE EJECUCIÓN SERVICIOS MANTENIMIENTO Y APOYO

Entrega e instalación

En el plazo definido para este contrato, la empresa adjudicataria realizará la instalación del sistema que dará servicio al CMPSB.

Una vez firmado el contrato, el periodo máximo para la instalación y configuración de la infraestructura y el inicio de operación del sistema objeto de la presente licitación es de 12 meses.

Seguimiento del contrato

Tal y como se ha indicado en el apartado 8.2 de este pliego, se creará un Comité de implantación y seguimiento del proyecto integrado por personal del hospital y de la empresa adjudicataria.

Este Comité de Seguimiento del contrato se reunirá con una periodicidad mínima mensual para supervisar la ejecución del contrato, comprobar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos y resolver los eventuales conflictos que puedan surgir.

Mantenimiento

A continuación, se expone l 'ámbito del mantenimiento correctivo y soporte básico sobre los trabajos solicitados en el presente pliego:

- ✓ Todo el hardware y software deberá contar con el mantenimiento en condiciones 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo días festivos, durante el periodo de un año.
- ✓ El servicio de asistencia se traduce, tanto en el acceso a recursos técnicos del fabricante, análisis y resolución de incidencias y consultas (tanto remota como presencialmente, tanto del software como del rendimiento y funcionamiento del sistema) como en licencia para utilizar actualizaciones del software.
- ✓ El adjudicatario se compromete a resolver satisfactoriamente todas aquellas incidencias o defectos detectados en el sistema de información implantado imputables a él, por acción u omisión. La corrección de los errores deberá garantizar, no únicamente la solución del error detectado, sino también que toda la documentación relacionada con los mismos se actualice correctamente.

- ✓ El licitador deberá proponer el método para el tratamiento, seguimiento y solución de las incidencias comunicadas en función de la prioridad de las mismas.

11. CONDICIONES BÁSICAS DE EJECUCIÓN

Consolidación de la solución, soporte a usuarios, mantenimiento correctivo y mantenimiento adaptativo / evolutivo:

- El licitador propondrá un periodo de consolidación del sistema a partir de la implantación de las diferentes funcionalidades incluidas al alcance del proyecto. Este periodo de consolidación, incluirá los mismos servicios que el posterior contrato de mantenimiento. El proveedor deberá indicar los costes de estos servicios una vez finalizado el periodo de consolidación ofrecido.
- Los servicios de consolidación, y mantenimiento deberán especificar el nivel de servicio ofrecido, con tiempo de respuesta fijados por tipo de solicitud o de incidencia. El adjudicatario deberá disponer de un teléfono de soporte o de Help Desk y deberá indicar en la oferta el horario de disponibilidad de este servicio. Si es el caso, el licitador deberá resaltar las especificidades del servicio mientras esté vigente el periodo de mantenimiento.
- La consolidación y mantenimiento del sistema cubrirá:
  - ✓ El mantenimiento del total de las licencias y de futuras actualizaciones de la versión mayor y menor del producto, y apoyo a la implantación de las mismas.
  - ✓ El soporte a usuarios (orientado a la resolución de dudas sobre operativa y funcionalidad).
  - ✓ El soporte correctivo y de evolutivos dentro del periodo de mantenimiento (orientado a la resolución de errores y mejoras detectadas en el sistema).
  - ✓ El mantenimiento correctivo y de evolutivos (orientado a la resolución de errores detectados en el sistema).

Según se ha indicado en el objeto del contrato, el servicio requerido consiste en la instalación y configuración de la solución de gestión de la planificación del CMPSB y su mantenimiento posterior.

Las peticiones de mantenimiento llegarán al equipo responsable de dar este servicio, en general, del grupo de atención al usuario del hospital, que recogerá en primer nivel tanto las incidencias o problemas como las peticiones de mejora.

El tiempo de respuesta se establece por tipo de incidencia, y se aplicarán a medida que se vaya implantando la funcionalidad en los centros. El adjudicatario deberá disponer de un teléfono de soporte o de Help Desk y deberá indicar, en la oferta, el horario de disponibilidad de este servicio.

El licitador puede ofertar unos niveles de respuesta superiores a los establecidos.

Tipo de horario:

- ✓ Administrativo: De lunes a viernes, 7.30h. a 19.30h.
- ✓ Incidencias técnicas: 24 x 7 de lunes a domingo, 0.00h. a 24.00h.

Tipos de incidencias:

Las incidencias se clasificarán en cuatro grados, según la gravedad:

- ✓ Crítica: no disponibilidad de una función crítica del sistema, que impide llevar a cabo de forma correcta procesos críticos del negocio y que no se pueden posponer ni llevar a cabo de una forma alternativa sin perjudicar la operación.
- ✓ Urgente: no disponibilidad de una función que afecta a múltiples usuarios, que, a pesar de ser importante para la operación, se puede posponer o se puede llevar a cabo de una forma alternativa, aunque sea temporalmente.
- ✓ Moderada: no disponibilidad de una función que afecta a un usuario, que, a pesar de ser importante para la operación, se puede posponer o se puede llevar a cabo de una forma alternativa, aunque sea temporalmente.
- ✓ Baja: cualquier otra incidencia.

Tiempo de respuesta y resolución:

- ✓ T0: Tiempo máximo de respuesta. Desde que la incidencia es comunicada al Help Desk, hasta que un técnico cualificado contacta con el usuario.
- ✓ T1: Tiempo máximo de resolución. Desde que la incidencia es comunicada al Help Desk hasta que se resuelve y se cierra.

Durante el periodo de mantenimiento el adjudicatario deberá garantizar los tiempos máximos de respuesta y resolución que se reflejan en la tabla siguiente:

Concepto	Parámetros	Nivel mínimo
Gestión de actuaciones en mantenimiento y acciones correctivas	*Tiempo de respuesta*	*Baja < 2h horario adm.*
		Moderada < 2h horario adm.
		Urgente < 2h horario adm.
		Crítica < 1 hora 7x24
	Tiempo máximo de resolución para el 90% de las actuaciones según la prioridad establecida	*Baja < 15 días laborables*
		Moderada < 5 días laborables
		Urgente < 3 días laborables
		Crítica < 8 horas
	% máximo de actuaciones reabiertas	*< 10 %*
Consultas y explotación de datos	*Tiempo de respuesta*	*< 3 días laborables (objetivo individual) / 90%*

12. SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD / PENALIZACIONES

Durante el desarrollo de los servicios requeridos, el CMPSB realizará el seguimiento de los niveles de calidad establecidos y aplicará un sistema de medida continua de la calidad, según los estándares vigentes en cada momento. En esta línea podrá determinar los estándares y herramientas metodológicas a utilizar en cada momento.

El nivel ofrecido por quien resulte adjudicatario del servicio, constituirá un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), cuyo cumplimiento se medirá en una periodicidad mensual durante toda

la duración de la prestación del servicio por el comité de seguimiento del proyecto, y el incumplimiento de la ANS, será motivo de penalización con los criterios establecidos en el apartado de penalizaciones de este documento, y su reiteración de la rescisión del contrato.

El CMPSB valorará y tendrá en cuenta de forma positiva los cumplimientos positivos del adjudicatario, de forma que se podrán realizar compensaciones en el caso de que el grado de cumplimiento de los ANS esté en general por encima del previsto. En este caso no se aplicarían penalizaciones.

Las situaciones extraordinarias serán evaluadas y aprobadas en el ámbito del comité de seguimiento del servicio.

13. OTRAS CONDICIONES DE EJECUCIÓN

El hospital no aportará infraestructuras para el desarrollo del proyecto, el adjudicatario desarrollará el proyecto en sus dependencias, con hardware y medios técnicos propios.

Durante la ejecución del contrato, se deberán cumplir las directivas tecnológicas y de seguridad y calidad que establezca la Dirección de Sistemas de Información y Comunicaciones del CMPSB.

La documentación resultante del proyecto, salidas e interfaz de usuario del sistema serán en lengua catalana.

Si, por cualquier causa, se produce un cambio de proveedor en los servicios objeto del contrato y fuera necesaria una transición de servicios, o bien a futuro se produce un cambio de sistema informático en el ámbito objeto de esta licitación, el adjudicatario estará obligado a dar toda la asistencia al CMPSB o a un tercero que éste designe con el fin de posibilitar una transmisión correcta de los servicios.

El adjudicatario permitirá el acceso a las instalaciones donde se estén realizando los servicios objeto del contrato al personal que el CMPSB designe y, facilitará la documentación y la realización de cualquier acción dirigida a constatar el grado de avance y/o la calidad en la ejecución del contrato.

14. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR

Se requiere que los oferentes indiquen, en su propuesta, de forma detallada, la metodología que utilizarán para la ejecución del conjunto de servicios objeto de esta contratación.

- El licitador deberá presentar a su oferta la metodología que utilizará para garantizar la consecución del proyecto, debe contemplar las siguientes especificaciones:

  - ✓ Debe cubrir tanto los aspectos relativos a la instalación de infraestructura, configuración e implantación del sistema, como de seguimiento y control del proyecto.
  - ✓ Debe estar estructurada en etapas de ejecución.
  - ✓ Debe haber sido desarrollada basándose en la experiencia en implantaciones análogas.

- El licitador deberá incluir, en su oferta, el diseño, desarrollo, planificación e impartición de la formación (a usuarios clave y superusuarios formadores) y el establecimiento de medidas y políticas de comunicación y gestión del cambio que minimicen el impacto de la implementación.

- Durante el desarrollo de los servicios requeridos, el hospital realizará el seguimiento de la calidad del proyecto y evaluará periódicamente al adjudicatario del mismo. El adjudicatario deberá definir el plan de calidad que considere necesario para garantizar la calidad en el proyecto, tanto en el proceso de implantación como en el producto resultante.

- El licitador deberá incluir, en su propuesta, una descripción del sistema de control y gestión de riesgos que aplicará durante el transcurso del proyecto.

- El licitador deberá incluir en su propuesta una descripción de la metodología de gestión del cambio y equipo adscrito.

15. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA COMPLEMENTARIA SOFTWARE

Con el suministro del equipo, el proveedor debe incluir la siguiente documentación redactada en catalán y/o castellano (en formato papel y electrónico):

- Manual de usuario final: completos de instrucciones de funcionamiento con todas las posibilidades del software.
- Manual de usuario avanzado y customización del sistema, con el fin de llevar a cabo modificaciones.
- Manual de explotación de datos.
- Manual de administración del sistema.

16. FORMACIÓN

El proveedor se compromete a formar adecuadamente al personal usuario, mediante cursillos y documentación técnica adecuada, en formato electrónico y/o con disposición en una plataforma LMS Moodle de e-learning. Los gastos correspondientes van a cargo del proveedor y la formación se realizará en el propio centro sanitario donde se instalará el producto.

- La formación del personal se basará en formación a formadores
- Se definirán los diferentes perfiles de formación:
  - ✓ Formación de formadores
  - ✓ Formación a los usuarios clave del proyecto – Referentes
  - ✓ Formación en modelo de datos para los equipos de explotación de información
  - ✓ Formación a los administradores del sistema de planificación de RRHH
- Formación técnica para los soportes a usuario del hospital a nivel de usuario del sistema
- Formación técnica en el equipo de sistemas para poder ofrecer soporte de primer nivel a los usuarios del servicio, respuesta ante indisponibilidades del sistema, monitorización, copias de seguridad, etc.

17. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD

La empresa adjudicataria se compromete a tomar todas las medidas técnicas y organizativas a su alcance para garantizar el objetivo de seguridad de la información, que se basa en los tres principios siguientes:

- **La confidencialidad** de la información, asegurando que sólo acceden las personas que han sido autorizadas a hacerlo.
- **La integridad** de la información, asegurando que la información y los métodos que la procesan son exactos y completos.
- **La disponibilidad** de esta información, asegurando que los usuarios autorizados tienen acceso a estos datos, módulos y aplicaciones cuando lo necesiten.

Igualmente, se compromete a tomar las medidas que prevé la normativa en vigor en materia de seguridad de la información y protección de datos de carácter personal.

Acceso a datos personales, o de carácter reservado:

La empresa adjudicataria se compromete a no acceder innecesariamente a aquellos datos a los que tenga acceso en razón de la labor que tiene encomendada.

Siempre que haya que manipular datos, se trabajará con datos de pruebas, simulados o ficticias.
Una vez terminado el desarrollo o prueba, se borrarán todos los datos manipulados, tanto si son ficticias como reales.

En caso de que sea necesario acceder a los datos reales, la empresa y sus trabajadores se comprometen a mantener la confidencialidad respecto a la información conocida, a no alterar su contenido y a no revelar, comunicar, ni poner a disposición de terceros, por ningún medio, escrito, electrónico, verbal o por cualquier otro procedimiento, ninguno de estos datos o parte de ellos, o la información que se haya podido extraer.

El acceso a estos datos reales deberá ser autorizado por el responsable del fichero o por el responsable de seguridad del hospital.

Colaboración en las auditorías periódicas
La empresa adjudicataria se compromete a facilitar toda la información necesaria para realizar las auditorías periódicas que lleve a cabo el hospital, así como a aportar los conocimientos e informaciones que tenga con el fin de mejorar los aspectos relacionados con la seguridad y la protección de datos de carácter personal.

Medidas organizativas
La empresa adjudicataria informará al Comité de Seguimiento de las medidas organizativas y técnicas que ha tomado para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los datos de carácter personal propiedad del CMPSB.

18. LIBRABLES DEL PROYECTO

En el transcurso del proyecto, la empresa adjudicataria deberá entregar la documentación que seguidamente se detalla en formatos compatible con Word, Excel, Power Point de

Microsoft, y Acrobat-PDF de Adobe, siguiendo la metodología de gestión de proyectos propuesta:

- Planificación detallada del proyecto, con identificación de hitos y puntos de control
- Actas de reuniones
- Informes de seguimiento, con identificación de alertas y puntos críticos
- Inventario de requerimientos funcionales y tecnológicos
- Requerimientos detallados de hardware/servidores y despliegue de red para poner en funcionamiento el nuevo sistema valorados económicamente
- Análisis funcional y modelo de datos
- Plan de pruebas unitarias (técnicas y funcionales)
- Plan de integración
- Plan de mantenimiento y soporte
- Plan de contingencia
- Plan de puesta en funcionamiento
- Plan de gestión del cambio
- Manuales de usuario, de instalación y de operativa de funcionamiento
- Manuales para la formación
- Cualquier otra documentación aplicable a este tipo de trabajo

La documentación entregada por el adjudicatario deberá ser aprobada por el personal que el CMPSB designe. Sin esta aprobación, no se podrá dar como completada la fase del proyecto a la que corresponda. Los productos resultantes de la ejecución del contrato serán propiedades del hospital.

19. CONTENIDO Y ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA

La oferta del licitador debe estructurarse con los apartados y contenidos que seguidamente se indican:

- **Resumen ejecutivo:**
  Resumen para la Dirección de los contenidos más significativos de la propuesta de servicios, destacando la planificación, los recursos y las propuestas de valor añadido.

- **Planteamiento general del proyecto y solución técnica:**
  Solución que se propone, detallando el grado de respuesta a los requerimientos especificados en el pliego y estrategia de desarrollo del proyecto. Se aportará una primera definición dimensionada de la plataforma técnica requerida si se plantea la instalación en infraestructura del hospital. Se indicará asimismo una descripción de la metodología de ejecución (incluye gestión de calidad y de seguridad), de las herramientas que se utilizarán y del modelo de gestión del servicio, indicando los órganos y procedimientos de relación con el CMPSB.

- **Librables por el plan de facturación propuesto:**
  Planificación del proyecto en un calendario tentativo, con la descripción de las fases y actividades, las entradas y salidas de cada fase previstas, y la asignación de responsabilidades en cada una. El plan de ejecución diferenciará y detallará claramente las siguientes fases:
    - Análisis y diseño del modelo.
    - Parametrización y/o desarrollo del nuevo sistema.

- Instalación de la infraestructura.
- Plan de integración con los sistemas actuales y/o futuros.
- Plan de gestión de formación.
- Plan de gestión del cambio.
- Plan de continuidad de negocio.
- Plan de consolidación del sistema, detallando los servicios que se ofrecen para la consolidación del sistema: soporte a usuarios, mantenimiento correctivo y evolutivo con los tiempos de respuesta ofrecidos. Se indicarán también los servicios y los tiempos de respuesta ofrecidos una vez finalizada la consolidación del nuevo sistema y, en su caso, cuando finalice el periodo de mantenimiento.
- Plan de facturación propuesto, asociado al cumplimiento de las metas de implantación del proyecto y al éxito en el grado de utilización del nuevo sistema.

Para cada fase, se indicará el equipo de trabajo propuesto, con la cantidad de horas de dedicación previstas en cada una y para cada perfil profesional. Se deberá resaltar la dedicación requerida al Hospital del Mar.

- **Modelo de relación y de gestión del proyecto:**
  Estructura y medidas propuestas de seguimiento y control del proyecto.

- **Metodología:**
  Descripción de la metodología que se empleará para la ejecución del proyecto.
  - ✓ Se requiere la figura de director de proyecto por parte del licitador. Este perfil deberá aportar capacitación demostrable para garantizar la metodología aplicada a los servicios de implantación.

- **Mejoras adicionales:**
  Descripción de las mejoras adicionales ofrecidas por el licitador y no requeridas en el pliego.

- **Credenciales del producto ofrecido:**
  Referencias en implantación del producto en proyectos de alcance funcional similar.

- **Anexos:**
  Con información adicional que el licitador considere relevante.

Barcelona, en la fecha de la firma electrónica.

Manuela Cortés Martínez
Gestión de proyectos de RRHH
Consorcio Mar Parc de Salut de Barcelona