

Expedient: 0600/25

Entitat: EDP Salut Sant Joan Reus – Baix Camp

Tipus: Serveis

Procediment: Obert

Tràmit: Ordinari

Objecte: Servei de manteniment, suport i evolució de la solució de gestió financera i logística SAP

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. INTRODUCCIÓ I OBJECTE	3
2. CONTEXT ACTUAL	3
2.1. SITUACIÓ ACTUAL	3
2.2. SITUACIÓ OBJECTIU	6
3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS D'INFRAESTRUCTURA I LLICENCIAMENT	7
3.1. DESCRIPCIÓ I DIMENSIONAMENT DE LA INFRAESTRUCTURA	8
3.2. POLÍTICA DE SEGURETAT, AUDITORIA I MONITORITZACIÓ	10
3.3. LLICÈNCIES DE PROGRAMARI.....	11
3.4. DOCUMENTACIÓ.....	13
4. DEFINICIÓ DELS TIPUS DE SERVEIS.....	14
4.1. SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT.....	14
4.2. SERVEIS DE DESENVOLUPAMENT EVOLUTIU.....	17
4.2.1. SERVEIS DE SUPORT FUNCIONAL O TÈCNIC ESPECIALITZAT	18
4.2.2. MANTENIMENTS EVOLUTIUS.....	19
4.2.3. PROJECTES CLAUS EN MÀ.....	20
4.2.4. DOCUMENTACIÓ DELS SERVEIS.....	20
5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	20
5.1. FASE DE TRANSICIÓ DEL SERVEI.....	21
5.2. FASE DE TRANSICIÓ DEL SERVEI.....	21
5.3. FASE DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	22
6. MODEL DE GOVERNANÇA.....	22
6.1. SISTEMA DE REPORTING	24
6.2. EQUIP DE TREBALL PRESTADOR DEL SERVEI.....	25
6.2.1. REQUERIMENTS ESPECÍFICS: ADJUDICATARI, CAP DE PROJECTE I CONSULTORS	26
6.2.2. CANVIS EN L'EQUIP DE TREBALL DE L'ADJUDICATARI	27
7. MODEL DE FACTURACIÓ DEL SERVEI	28
8. NIVELLS DE SERVEI I PENALITZACIONS	30
8.1. DISPONIBILITAT DE LA INFRAESTRUCTURA	31

8.2. SERVEIS DE MANTENIMENT, SUPORT I FUNCIONALS ESPECÍFICS	31
8.3. SERVEIS SOTA DEMANDA	33
8.4. PENALITZACIONS.....	33
9. CONFIDENCIALITAT	34
10. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR	35
ANNEX I. EVOLUTIUS I DESENVOLUPAMENT.....	36

1. INTRODUCCIÓ I OBJECTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques té com a finalitat establir unes condicions i criteris a tenir en compte per part de les empreses interessades en el contracte d'un **Servei integral de continuïtat pel manteniment, suport i evolució de la solució de gestió financera i logística SAP lliurada en forma de programari com a servei (SaaS)** per l'Entitat de Dret Públic Salut Sant Joan Reus – Baix Camp (en endavant SSRBC), que inclou l'Hospital Universitari Sant Joan de Reus i els Equips d'Atenció Primària que depenen d'ell, que operativament actuaran dins la mateixa infraestructura.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària vetllar pel compliment de les lleis, normes i reglaments d'aplicació a aquest tipus de servei, així com totes les possibles modificacions, actualitzacions i igualment qualsevol tipus de legislació nacional, autonòmica o local que es comuniqui durant la durada del contracte.

Les prescripcions descrites en el present plec han de considerar-se mínimes, podent ser millorades pels licitadors.

Es considera necessari acudir a la contractació dels serveis objecte del present document per complir els següents objectius:

- Prestació de suport i manteniment dels mòduls, processos i integracions actualment implantats per garantir la continuïtat de servei.
- Garantir la constant evolució i disponibilitat de les solucions requerides per dotar a SSRBC d'una gestió més eficient sobre la plataforma instal·lada.

2. CONTEXT ACTUAL

A continuació es descriu la situació actual i les línies mestres o generals de la situació objectiu, on els serveis contemplats en el present plec es realitzaran en l'àmbit de les aplicacions, mòduls, integracions i altres components de programari implantant i en prestació contínua de servei a SSRBC sota tecnologia SAP, garantint també la disponibilitat i rendiment de la infraestructura al núvol on està allotjada la solució.

2.1. SITUACIÓ ACTUAL

L'adjudicatari actual de la prestació de serveis de l'àmbit econòmic-financer i encarregat de la implantació i manteniment de l'ERP és una UTE integrada per COSTAISA group i SAPAS Consulting, que aporta una **infraestructura basada en el núvol (cloud) en mode lliurament de programari com a servei basat en SAP R/3 i llicenciament professional**

per 33 usuaris, donant servei a SSJRBC, sent l'encarregat de supervisar el contracte. El mòdul actualment desplegat són:

- Compres, aprovisionaments i logística (MM)
- Vendes i facturació (SD)
- Control de gestió (CO)
- Comptabilitat i finances (FI)

Per altra banda, s'han implantat les següents solucions llicenciades per l'actual adjudicatari que proporcionen un conjunt de millores a les funcionalitats estàndard de la solució basada en SAP R/3, aquestes són:

- Sanicost, solució certificada per l'entorn de salut basada en SAP per la gestió econòmica (facturació, finances i aprovisionaments) i dels serveis de suport (cuina, neteja, farmàcia, ...), que estandaritza els processos dels centres assistencials a les àrees no assistencials, entre els quals destaquem:
 - Mòdul de facturació, amb el manteniment del contractes i les clàusules que determinen la facturació als serveis públics de salut, facturació a companyies asseguradores i privats amb cobertura laboral, escolar, trànsits i mèdica.
 - Portal de facturació en línia des del mostrador
 - Portal de gestió del reaprovisionaments. Peticions de les diferents unitats del centre al departament d'aprovisionaments.
- Gestor workflow validació de factures. Sapasfact, basat en Saperion, líder en solucions ECM (Enterprise Content Management), que dona suport al cicle de gestió documental del procés de facturació de proveïdors dels centres de salut: captura, emmagatzematge, arxiu, distribució, validació i comptabilització integrada amb SAP. El sistema captura les factures de proveïdors i realitza un reconeixement de la informació per OCR, utilitzant el llicenciament de Kofax Express.

En el moment actual més del 99% de les factures de proveïdors són en format electrònic i descarregades automàticament del portal GEFACT (AOC) i per tant els sistemes de captura i comptabilització d'aquestes via OCR, i per tant l'ús del llicenciament de Kofax Express és totalment residual.

Entre les seves característiques i funcionalitats principals cal destacar:

- Implementació dels fluxos de treball.

- Garanteix la traçabilitat i la gestió legal de la documentació relativa a factures de proveïdors.
- Automatitza l'arxiu de la documentació segons les necessitats de negoci.
- Automatisme i interfície automàtic amb la hisenda pública per al compliment del SII (sistema immediat de informació àmbit IVA) dels llibres de factures emeses, facturs rebudes i de béns d'inversió. Flux bidireccional i automàtic d'informació contínua amb Hisenda de factures emeses, rebudes i béns d'inversió. Adequació i parametrització a la normativa, amb el mòdul SII (subministrament immediat d'informació de l'IVA) utilitzant llicència de EdasSII de l'empresa ZeroComa, integrada amb SAP per generar l'estructura del fitxer de cada llibre de registre a enviar, per connectar-se de forma segura amb Hisenda per poder realitzar la tramesa.

En l'actual contracte s'han realitzat les següents adaptacions o desenvolupaments específics als mòduls estàndard de SAP, entre els quals destaquem:

- Càrrega automàtica de les factures en format electrònic, via AOC/eFact/geFact i correu electrònic, incloent flux bidireccional informant de l'estat de la factura.
- Portal de gestió i confecció de factures a privats i Portal per realitzar comandes de material per centres de cost interns. Aquestes sol·licituds es generen segons definició del llibre de comandes i passen un procés de validació i aprovació definit.
- Extracció periòdica de dades financeres i econòmiques (ingressos i despeses) per realitzar el seguiment pressupostari mensual.
- Ingesta de l'activitat periòdica a facturar del HIS SAP Argos, mitjançant intercanvi de fitxers de missatgeria bidireccional en HL7.
- Desenvolupament i adaptació de l'activació i desactivació de medicaments (seVem), segons normativa.
- Explotació d'informació relativa als contractes de materials i serveis.
- Altres desenvolupaments fets a mida.

Durant la fase d'implantació de l'ERP s'han realitzat diverses integracions del mòdul de compres, aprovisionaments i logística (MM) amb sistemes existents a les entitats de proveïdors externs, entre els quals:

- Sistema robotitzat de gestió d'emmagatzemament i dispensació de medicaments del servei de Farmàcia, de l'empresa SwissLog mitjançant missatgeria HL7.
- Gestió de reposició de doble caixetí dels magatzems intermedis de les unitats d'infermeria per codi de barres (MMS) mitjançant intercanvi de fitxers.

- Gestió de reposició de doble caixetí dels magatzems intermedis de les unitats d'infermeria per sistema RFID (DyaneRf), de l'empresa Palex mitjançant serveis web.
- Carrusel horitzontal de magatzem general (Ulises), de l'empresa ET-Systems mitjançant intercanvi de fitxers.

A més, cal posar en valor altres integracions crítiques i desenvolupaments a mida per la gestió financera i de recursos humans pròpies d'una entitat associada a la prestació de serveis sanitaris, com són les integracions dels processos assistencials generats amb la concertació i regles de facturació del CatSalut, així com també la integració d'informació comptable, dades econòmiques, pressupostàries i de nòmina amb la solució Integrho de l'empresa Enter System.

Totes aquestes funcionalitats que aporta la solució SAP estàndard, les pertinents adaptacions, evolucions i integracions amb altri són per donar cobertura de gestió econòmica i financera i logística a SSJRBC que presta serveis en els següents àmbits:

- Atenció sanitària especialitzada i dispensació de medicació.
- Atenció sociosanitària.
- Atenció primària.
- Altres prestacions de serveis i entrega de bens.

2.2. SITUACIÓ OBJECTIU

La situació objectiu que SSJRBC vol aconseguir amb la present contractació ha de complir els següents objectius:

- Assegurar la **continuitat, la millora evolutiva i adaptativa** del servei, tenint com a punt de partida l'estat de l'actual implantació.
- Automatitzar processos manuals repetitius.
- Procedir a una **simplificació del model** de prestació de servei, facilitant el bon govern del mateix i aconseguir una visió global, transversal i única del mateix.
- **Reduir els costos del servei** per:
 - Utilitzar únicament els recursos tècnics i humans que es necessitin en cada moment.
 - Implantar un model de facturació mixta: fixe i variable.
- Millorar l'**eficàcia i eficiència en la prestació del servei**. Implantació d'un mecanisme de seguiment i penalització per incompliments dels nivells de servei, un conjunt d'indicadors clau (KPI's) i una cultura de mesura de les tasques que es realitzin.
- Establir un **nou marc metodològic i de processos**, d'acord amb els estàndards més utilitzats al mercat, com són ITIL o PMI.

- Alinear el servei amb els **plantejaments operatius i d'arquitectura** (cloud computing), eliminant exigències de l'equip dedicat i costos fixes d'infraestructura.
- Assegurar una **adaptació a l'evolució de la normativa** economicofinancera (de caràcter fiscal, facturació, tresoreria, ...).

Per garantir el compliment d'aquests objectius, el present plec establirà un model descriptiu i normatiu que ambdues part hauran de complir i seguir; aquests són:

- Model de governança.
- Model d'infraestructura i llicenciament.
- Serveis de manteniment i suport.
- Serveis de desenvolupament evolutiu.

L'entitat licitadora del concurs públic és l'Entitat de Dret Públic Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp, amb NIF Q4300351F, en endavant SSJRBC.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS D'INFRAESTRUCTURA I LLICENCIAMENT

Els objectius generals mínims que es pretenen aconseguir amb el present plec, s'indiquen a mode resum a continuació. Són objectius funcionals que el licitador ha de considerar com a referència a l'hora de proposar millores sobre els mínims exigits en el plec.

- Disposar, dotar-se i donar continuïtat d'una infraestructura única en mode de computació al núvol.
- Aportar flexibilitat a la gestió i administració de la plataforma SAP.
- En entorns de producció, s'han de garantir nivells de disponibilitat, seguretat i fiabilitat en la infraestructura SAP, sempre en mode 24x7x365.
- Dotar al personal tècnic de SSJRBC, la formació necessària per monitoritzar i auditar, així com gestionar i administrar la plataforma SAP.
- Tots els components, funcions, serveis i qualsevol altre element que incorpori la solució oferta i sobre els que requereixi el desplegament de productes SAP, hauran d'estar certificats i suportats per SAP.
- S'haurà de disposar d'una eina de gestió del servei compatible amb la plataforma SAP en la que s'enregistrarà tota incidència o petició relacionada.

La tipologia de serveis de caràcter general i sota demana que l'adjudicatari haurà de realitzar i garantir, ajustant-se als procediments i estàndards descrits, són els següents:

- Serveis de manteniment i suport:

- Servei de manteniment i suport continu del sistema implantat.
- Coordinació, gestió i control global dels serveis i equips de treball.
- Serveis de desenvolupament evolutiu:
 - Serveis de suport funcional o tècnic especialitzat.
 - Servei d'evolució o projectes "claus en mà" de desenvolupament i implantació de noves funcionalitats o re-enginyeria de processos.

Aquests dos tipus de serveis presentats, els adjudicataris estan obligats a **aplicar el model de prestació de servei** especificat en el present plec de prescripcions tècniques.

3.1. DESCRIPCIÓ I DIMENSIONAMENT DE LA INFRAESTRUCTURA

La infraestructura demanada i actual és un model de servei de computació al núvol (cloud) ubicat a territori nacional o dins la comunitat europea, on els licitadors hauran de proveir una solució de base de la plataforma SAP, que doni cobertura als requeriments que s'exposen en el present plec i a cobri les **necessitats i requeriments de SSJRBC**.

El proveïdor de serveis operarà la solució integral oferta, i s'haurà d'integrar amb els departaments, processos i eines que estiguin en ús corporatiu per part de l'entitat licitadora. Addicionalment, el proveïdor haurà d'aportar tota la infraestructura hardware (servidors, cabines i electrònica d'emmagatzemament, seguretat perimetral, electrònica de xarxa, línies de comunicació, etc...), software (sistemes operatius, virtualització, sistemes gestors de bases de dades, antivirus, alta disponibilitat, etc...) i d'altres que siguin necessaris (sistemes d'alimentació ininterrompuda, allotjament, clima, etc...) d'acord amb un funcionament de la **infraestructura claus en mà**.

L'adjudicatari haurà d'assumir la completa provisió, gestió i administració de la infraestructura base, així com qualsevol migració si s'escau, de l'entorn actual de la plataforma SAP.

Les especificacions i requeriments tècnics i funcionals que segueixen són mínims i obligatoris. Les ofertes poden incloure totes aquelles modificacions o millores en quant a disseny de la infraestructura, d'especificacions o elements addicionals que considerin convenients i contribueixin a la coherència i millor acomodament de l'oferta als objectius marcats, els quals seran objecte de valoració solament en cas de ser considerats d'interès per la qualitat i necessitat global de l'oferta.

No es requereix que la infraestructura de suport al servei tingui tota la capacitat, sinó que es pugui escalar segons necessitats.

Es contemplen dos entorns, producció i desenvolupament, podent combinar aquest últim com a entorn de proves, encara que s'aconsella com a millora disposar d'un tercer entorn de proves o preproducció.

La infraestructura de l'entorn de producció haurà d'estar operativa les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any (24x7x365) i constarà de:

- Explotació de la plataforma SAP amb els mòduls financer (FICO), aprovisionaments i logística (MM), ventes i facturació (SD).
- Portal de reaprovisionaments i facturació en línia.
- Portal de gestió documental. Workflow validador de factures.
- Intercanvi de fitxers per integració amb altres sistemes i execució de treballs en lots (batch).
- Interfície amb GEFACT bidireccional factures electròniques.
- Interfície amb Hisenda pública per SII IVA.

El temps màxim d'inactivitat serà de 45 minuts, després del qual l'usuari s'haurà de tornar a autenticar al sistema.

Per l'entorn de desenvolupament (i proves, si s'escau) no és necessari que la infraestructura estigui disponible i operativa amb els mateixos requisits que l'entorn de producció, sinó en mode 8x5 (8 hores dia, 5 dies a la setmana) donant cobertura a la jornada de treball habitual. Aquest entorn haurà d'estar emmirallat i actualitzat de forma periòdica amb l'entorn de producció.

El temps de resposta de SAP a usuaris (des de que es realitza una petició fins que es rep la resposta del sistema) haurà de ser inferior a 1 segon en el 90% dels casos en interfícies de diàleg. Qualsevol incidència en temps de resposta de diàleg o procés demostrada ha de ser analitzada i solucionada per part de l'adjudicatari sense cap tipus de cost addicional en la prestació del servei.

En quant als requeriments d'interoperabilitat i integració, l'adjudicatari haurà de garantir que:

- La infraestructura oferta haurà de suportar i ser compatible amb altres equipaments oficials internacionals, europeus i nacionals, així com estàndards del mercat.
- L'arquitectura SaaS ha de ser **multiclient**, és a dir en una única instància de l'aplicació ha de servir a múltiples clients de manera segura i aïllada, **escalable**, per poder suportar el creixement de càrregues de treball, i altament **disponible**,

amb redundància de servidors, balanceig de càrrega i capacitat de commutació per minimitzar el temps d'inactivitat.

- L'adjudicatari haurà de garantir la interoperabilitat, la integritat i la compatibilitat amb els diferents sistemes actualment en ús.

3.2 POLÍTICA DE SEGURETAT, AUDITORIA I MONITORITZACIÓ

El proveïdor es compromet a complir les polítiques de seguretat mínimes exposades en aquest punt:

- L'adjudicatari haurà de disposar d'un procediment que garanteixi una correcta política de backup per la realització de les còpies de seguretat, la seva restauració i verificació periòdica.
- Les còpies de seguretat seran del sistema i bases de dades de tots els entorns, tenint en compte el seu ús, així com també de tots els documents arxivats al gestor documental.
- Accés als diferents portals i espai d'intercanvi de fitxers mitjançant certificats segurs SSL.
- Serveis de tècnica de seguretat informàtica en dispositius perimetrals. S'entén com totes aquelles tasques realitzades per mantenir els dispositius de seguretat físics i lògics (programari de tallafocs), a mode d'exemple:
 - Utilitzar solucions de seguretat, sistemes de prevenció d'intrusions, detecció de malware i eines de monitorització de seguretat per protegir-se contra amenaces com atacs DdosS, injeccions de codi, entre d'altres.
 - Implementar l'accés basat en rols per gestionar els permisos de forma eficient.
 - Aplicació de noves versions de programari base.
 - Instal·lació i aplicació de pegats de seguretat.
 - Seguiment i control d'incidències.
 - Documentació de procediments previs i posteriors a la instal·lació de nous elements actius.

L'EdP SSJRBC es reserva el dret a auditar física i lògicament les infraestructures i l'equipament de suport sobre el qual es presta el servei, quan estimi oportú i sense previ avís.

Aquestes auditories tindran els objectius i l'abast que es determini en el seu moment, per exemple auditories de sistemes, de seguretat, de rendiment, de certificacions i capacitat de l'equip de treball. Aquestes auditories podran ser realitzades de forma interna o per un tercer en el seu nom.

L'adjudicatari haurà de garantir l'accés a les instal·lacions i les funcions necessàries per la correcta realització d'aquestes auditories de forma acordada i planificada amb les entitats licitadores.

Els costos de la infraestructura objecte d'aquest contracte estan definides al QC dins la part fixa.

3.3 LLICÈNCIES DE PROGRAMARI

L'adjudicatari haurà de mantenir i donar el suport bàsic al llicenciament actual, on s'inclou l'accés i ús dels següents productes propis de SAP o de proveïdors tercers certificats utilitzats com a part de la solució de negoci.

- 33 llicències SAP ERP (Professional), que inclou els següents mòduls:
 - Comptabilitat financera (FI)
 - Control de gestió (CO)
 - Ventes i distribució (SD)
 - Gestió de materials (MM)
 - Actius Fixes (AA)
- Sanicost, solució certificada per l'entorn de salut basada en SAP per la gestió econòmica i dels serveis de suport, descrita en l'apartat 2.1 del present document. En cas de canvi de proveïdor de serveis, és obligatori aportar una solució que cobreixi les funcionalitats d'aquest producte o similar de manera que es garanteixi la continuïtat del servei
- Sapasfact, com a gestió de continguts, documents i factures de proveïdors, entre ells contempla l'operativa de captura, emmagatzemament, arxiu, retenció, distribució i col·laboració, així com la validació i comptabilització de factures.

En cas de canvi de proveïdor de serveis, es obligatori aportar una solució que cobreixi les funcionalitats d'aquest producte o similar de manera que es garanteixi la continuïtat del servei. Inclou el manteniment de les llicències de programari i una adequació d'actualització de la solució que requereix l'increment de nivell del versionat actual, si s'escau per tal de dotar almenys de 15 usuaris concurrents.

- Portal de reaprovisionaments i facturació en línia.
- Projecte seVem. (activació/desactivació de medicaments)
- Tramesa del SII de l'IVA a l'Agència Tributaria per aquelles entitats en que sigui requerit.
- 1 llicència SAP Developer.

Les llicències de SAP (concretament 33 unitats de SAP S/4 professional i 1 unitat de SAP S/4 developer), van ser adquirides (inclòs servei de manteniment del primer any) mitjançant un procediment obert amb expedient 0399/25 , - *Subministrament i actualització de llicències i del servei de manteniment d'aquestes de la solució ERP SAP econòmic i financer de Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp* -, adjudicat a l'entitat Vanture Ess el 26/04/2024 i formalitzat el contracte el 06/05/2024.

Quedarà inclòs en l'àmbit del contracte el **manteniment de les llicències de la solució actual** a partir de la data de contracte indicada i fins la seva finalització (o en el seu cas fins la finalització de les corresponents pròrrogues) sense cost addicional.

El licitador haurà de proporcionar sense cap cost, tota la **resta de llicències i manteniments** necessaris per la correcta execució dels serveis i operativa diària, així com per les necessitats dels seus equips de treball: sistemes operatius, ofimàtica, bases de dades, sistemes de virtualització, còpies de seguretat, programari de suport a operativa financera, etc...

Per altra banda, l'adjudicatari haurà d'acreditar la capacitat de **subministrar llicències addicionals** a les existents sota demanda justificada de SSJRBC, que poden ser necessàries per l'execució dels serveis contractats o per noves necessitats, per això aquest concepte s'inclourà dins la partida addicional del 20% en modificacions del contracte i el manteniment i suport de les quals s'afegirà al manteniment anual de llicenciament.

Segons descripció de la situació actual en el punt 2 del present document, hi ha un conjunt de desenvolupaments, integracions i llicenciaments propietat de l'actual adjudicatari que són crítics i imprescindibles per l'operativa diària de SSJRBC, i que s'han d'incloure dins la present oferta o presentar una solució alternativa que no disposi de cap tipus d'obligació en la implantació i posta en funcionament per part de SSJRBC ni suposi una discontinuïtat en la prestació dels serveis.

3.4 DOCUMENTACIÓ

Els licitadors hauran de presentar en la seva oferta la documentació sobre els diagrames lògics i físics de desplegament de la infraestructura, tenint en compte en la seva elaboració els següents aspectes:

- Contemplar tots els entorns d'execució necessaris per tots els productes SAP a desplegar.
- Els entorns hauran d'estar separats en diferents servidors lògics, i no es podran barrejar components de diferents entorns.
- S'haurà d'indicar en cada entorn com es poden produir deltes (increments o decrements) de la infraestructura necessària.
- S'haurà d'indicar un procediment de posta en funcionament o creació de nous entorns, encara que l'únic que estarà operatiu de forma continuada serà l'entorn de producció.

Aquesta **documentació sobre la infraestructura i llicenciament que el licitador haurà d'actualitzar periòdicament i entregar cada versió**, ha de tenir i descriure de forma obligatòria els següents punts:

- Descripció de la infraestructura i operativa.
 - Diagrames lògics i físics de desplegament.
 - Sistema de seguretat perimetral.
 - Pla de contingència.
 - Descripció dels diferents entorns.
 - Elements actius del sistema (servidors, màquines virtuals, batch, ftps, ...)
 - Aplicacions instal·lades en els diferents entorns.
 - Descripció dels serveis implantats.
 - Dependències entre serveis, aplicacions i elements.
 - Monitorització i seguiment.
- Operació i producció del sistema.
 - Responsables d'administració del sistema i descripció dels nivells de servei.
 - Metodologia i pla de còpies de seguretat i restauració.
 - Processos de producció: diaris, mensuals, anuals i especials.
 - Paràmetres de rendiment i seguretat.
 - Usuaris i grups d'usuaris definits i gestió d'accessos i contrasenyes.
- Descripció del llicenciament desplegat.
 - Llicències SAP, incloent el cost de manteniment anual desglossat per tipus.

- Llicenciament de programari addicional i certificat per SAP de suport i millora a les funcionalitats necessaris per la prestació del servei integral, incloent el cost anual de manteniment.
- Llicències associades a la plataforma de gestió documental i fluxos de treball de la gestió de factures de proveïdors i tercers, incloent el cost de manteniment anual.
- Cost d'adquisició de noves llicències dels tres punts anteriors.
- Llicències d'altres productes de suport a la infraestructura (sistemes operatius, bases de dades, ...)

4. DEFINICIÓ DELS TIPUS DE SERVEIS

Els serveis a desenvolupar objecte del present plec de prescripcions tècniques es classifiquen segons la tipologia d'activitats: **serveis de manteniment i suport i serveis de desenvolupament evolutiu**. L'adjudicatari haurà d'aportar els coneixements i metodologies, i sustentar-se en les eines necessàries per assegurar un resultat òptim en la prestació del servei.

Els serveis de caràcter general agrupa les línies de treball per garantir una adequada disponibilitat i correcte funcionament dels serveis prestats per les aplicacions i components objecte del present plec. Inclouen també tots aquells serveis que permetin donar un suport tècnic i de coneixement continu d'alt valor tant pel sistema com pels diferents processos de negoci.

Es dóna màxima importància a la implicació per part de l'adjudicatari en la resolució de situacions de discontinuïtat del servei. Per això, s'exigeix a l'adjudicatari el compromís de :

- Atenció continuada i presencial (pot ser substituït en online). Proactivitat.
- Realitzar totes les accions necessàries per aconseguir la continuïtat del servei.
- Col·laboració amb els equips multidisciplinaris de les entitats licitadores.
- Analitzar l'origen de les incidències i problemes com a informació a tenir en compte per la prevenció d'errors i problemes futurs. S'exigiran informes de diagnòstic i prevenció.

4.1 SERVEIS DE MANTENIMENT I SUPORT

Sota aquesta denominació, s'inclouen totes les activitats que es requereixin sobre la capa d'aplicació i interfícies en els sistemes i entorns necessaris per **garantir la seva operació contínua en producció, així com la seva gestió i coordinació** incloent la correcció, adaptació, prevenció i perfecció.

Les activitats d'aquests tipus de servei no estan subjectes a planificació i hauran de ser ateses segons els nivells de servei especificats en el present document.

Es considera línia base al conjunt de tota la base instal·lada i desenvolupament a mida realitzat dels diferents mòduls funcionals en producció en el moment d'iniciar l'execució del contracte, així com qualsevol desenvolupament que es trobi en les fases prèvies a la posta en funcionament (construcció, proves, ...) en qualsevol dels entorns de la plataforma (desenvolupament, preproducció, proves, ...)

L'adjudicatari serà responsable del manteniment de la línia base de la capa d'aplicació i interfícies de la plataforma SAP i dels desenvolupaments a mida o evolucions incorporats, així com també de la finalització de qualsevol activitat o desenvolupament no entregat en el moment de l'adjudicació.

Els serveis de manteniment i suport comprenen les següents activitats:

- Gestió de problemes derivats de la configuració i parametrització de la infraestructura, on les funcions i activitats principals es poden resumir en:
 - Investigar les causes a tota alteració del servei i determinar possibles solucions a les mateixes.
 - Proposar les peticions de canvi necessàries per restablir la qualitat del servei.
 - Portar el control de tots els elements de configuració de la infraestructura amb l'adequat nivell de detall.
- Gestió de canvis i versions (pegats), on l'objectiu és l'avaluació i la planificació del procés de canvi per garantir que es realitzi de la forma més eficient, i assegurant la qualitat i continuïtat del servei.
- Manteniment correctiu i normatiu mitjançant una gestió d'incidències que té com a objectiu resoldre qualsevol incidència en el programari (inclou interfícies) que resolgui de la forma més fàcil i ràpida possibles interrupcions en la prestació del servei, sense increment de funcionalitat.
- Actualització de dades, per modificar de forma puntual dades en les taules de la base de dades, per donar resposta a la necessitat de correcció d'un error puntual.
- Desenvolupament d'evolutius motivats a canvis normatius urgents per garantir que el sistema s'adapti a la legalitat vigent en cada moment al llarg de la durada del contracte.
- Adaptacions correctives, evolutives, adaptatives i perfectives menors, que té com a objectiu atendre sol·licituds i incidències d'usuaris o tècnics que millorin o corregeixin algun procés funcional concret.

- Desenvolupament d'evolutius motivats per actualitzacions tecnològiques, per evitar entre d'altres l'obsolescència del programes i aplicacions.
- Manteniment preventiu amb l'objectiu de millorar l'experiència d'ús de les aplicacions.

L'adjudicatari haurà **d'assumir l'organització i la gestió d'aquest servei** dels seus propis recursos, garantint un equip operacional base per la seva prestació.

Seguidament s'agrupen les diferents activitats per assegurar que l'execució d'aquest servei s'ajusta a les necessitat de l'entitat licitadora.

- Assegurar el nivell d'interlocució amb l'entitat licitadora, posant a disposició una eina de gestió d'incidències on solament els usuaris clau designats podran registrar incidències o peticions.
- Elaborar informes de seguiment i estat amb la periodicitat indicada o a demanda.
- Gestionar la totalitat dels recursos per produir el serveis demanats.
- Garantir que l'equip prestador del servei tingui el coneixement funcional i tècnic necessari per l'adequada prestació del servei al llarg de la vida del contracte.
- Assegurar els nivell de servei requerits i establerts, així com la millor qualitat a la posta en funcionament.

Per tant, inclou suport tècnic i funcional a tots els mòduls i productes objecte del present contracte i serà competència de l'adjudicatari la resolució de qualsevol incidència que es pugui produir. Tant per donar suport a consultes funcionals o tècniques, l'horari de cobertura serà de dilluns a divendres de 08:00 a 17:00 hores no incloent els dies festius.

El canal de comunicació o medi de contacte haurà de ser a través d'una aplicació de gestió d'incidències proposada per l'adjudicatari, per registrar correctament les peticions i/o incidències i poder fer seguiment d'elles segons els paràmetres establerts de temps de resposta i resolució segons el caire de la petició i/o incidència. Es obligatori que el registre automàtic es pugui realitzar també a través d'una adreça de correu electrònic. Solament els usuaris clau designats per SSJRBC dins del comitè tàctic podran realitzar registrar peticions i demandes.

No obstant això, en el cas d'un tall en la continuïtat de prestació del servei, ja sigui a nivell d'infraestructura o incidència amb el programari, l'adjudicatari ha de posar a disposició de SSJRBC un número de telèfon per poder atendre aquest tipus d'incidències crítiques.

4.2 SERVEIS DE DESENVOLUPAMENT EVOLUTIU

Els serveis de desenvolupament evolutiu sota demanda, poden ser de dues tipologies ben diferenciades:

- Serveis de suport funcional o tècnic especialitzat.
- Evolutius o projectes claus en mà de desenvolupament, prototipatge i implantació de noves funcionalitats.

Els primers son serveis especialitzats per tasques de consultoria funcional o tècnica i en diversos àmbits, i els segons es presenten com necessitats d'evolució de major abast.

Fa referència a totes aquelles activitats planificables que suposin una evolució en les aplicacions objecte del manteniment per donar resposta i adequació als constants canvis en els sistemes i processos, a noves necessitats de les àrees o a les peticions de millora funcional. Es contempla dins aquesta tipologia les millores, modificacions i integracions amb altres sistemes o similars.

El licitador, en la seva proposta, haurà de **proposar evolutius enfocats a la millora funcional i eficiència de les aplicacions** objecte del servei. En l'Annex I del present document hi ha una llista d'evolutius proposats per SSJRBC.

Per dur a terme els evolutius és necessari una petició formal per part de SSJRBC amb els requeriments de la prestació de servei definits, una valoració prèvia vinculant per part de l'adjudicatari que comprometi l'esforç total de la prestació del servei (cost) i la data d'entrega (termini), i una acceptació de la proposta per part de les entitats licitadores. En resum les fases per abordar-ho serien:

- Formulació de la necessitat, indicant l'abast de les tasques a realitzar i la prioritat per part de l'entitat licitadora.
- Anàlisi i proposta de la solució, on l'adjudicatari haurà de realitzar un plantejament tècnic de la solució, planificar les activitats i realitzar una estimació de l'esforç i cost.
- Anàlisi de la proposta i decisió d'execució per part de SSJRBC, on en cas que es refusi la proposta, l'adjudicatari té l'obligació de revisar-la i tornar a realitzar-la.
- Realització de les tasques i entrega, on l'adjudicatari haurà de realitzar les actuacions necessàries per donar solució al servei sol·licitat. Una vegada finalitzat s'haurà de formalitzar mitjançant l'entrega de documentació i tancament de l'evolutiu.
- Validació i acceptació, on es procedeix a acceptar l'entrega. Si es refusa, la tasca passarà de nou a la fase d'execució. Si el refús suposés una cancel·lació del servei, i aquesta cancel·lació fos imputable a l'actuació de l'adjudicatari (qualitat

inacceptable, falta d'adequació del producte als requisits inicials, producte no disponible o disponibilitat una vegada superat el termini, ...), l'adjudicatari no facturarà cap cost associat al servei.

La metodologia de gestió de projectes a seguir està explicada en el punt 5 del present document, *Model de Governança*. La documentació a entregar està detallada en el punt 4.2.4.

4.2.1 SERVEIS DE SUPORT FUNCIONAL O TÈCNIC ESPECIALITZAT

La principal relació d'activitats, sota petició dins d'aquest servei són les següents:

- Consultoria especialitzada sènior funcional o tècnica per aportar solucions davant noves problemàtiques plantejades pels usuaris i documentació de les mateixes.
- Consultes funcionals i/o tècniques, orientades a resoldre els dubtes funcionals, tècnics o d'utilització de les diferents aplicacions.
- Consulta de dades, són activitats orientades a extreure de forma puntual dades de les taules de la bases de dades. Solen donar resposta a necessitats d'informació singular que necessiten d'agilitat en l'obtenció de les dades requerides.
- Parametrització del sistema davant nous requeriments, com per exemple incorporar una nova societat.
- Traspàs de coneixement i formació funcional.
- Upskilling. Transferir coneixement per la millora del desenvolupament dels Keyusers (usuaris clau) dels mòduls MM, SD, FI, CO.
- Presentacions, demostracions de nous productes i tallers de formació especialitzada.
- Estudis d'impacte i/o viabilitat de noves funcionalitats.
- Presa de requeriments funcionals i documentació dels mateixos.

La prestació d'aquest servei es caracteritza per requerir la incorporació àgil dels perfils sol·licitats, per la qual cosa la prestació podrà ser sol·licitada per una atenció a la necessitat de prioritat alta amb un mínim de 5 dies laborals. Aquest tipus de servei pot ser sol·licitat de forma presencial per part de SSJRBC.

En cas que l'adjudicatari tingui un retràs en la incorporació del perfil demanat per la prestació del servei o bé presenti un candidat que no compleixi amb els requisits marcats en el present plec, podent produir un retràs en l'atenció del servei, es veurà afectat el corresponent indicador de nivell de servei i penalització especificada.

El canal de comunicació per realitzar aquest servei especialitzat és el mateix que en la prestació de serveis de caràcter general; l'adjudicatari haurà de posar a disposició una eina de gestió d'incidències i peticions.

L'adjudicatari s'haurà de comprometre d'informar a SSRJBC a través dels òrgans de govern (detallat més endavant en aquest document) sobre la programació d'esdeveniments i activitats de formació organitzades i no contemplades en el present document, siguin en mode virtual o presencial.

4.2.2 MANTENIMENTS EVOLUTIUS

Els manteniments evolutius necessiten d'una definició detallada de requeriments, estimació d'esforços i terminis d'entrega. A la vegada es necessita realitzar un seguiment i gestió més intensiva i normalment una validació funcional per part del client.

La tipologia de tasques és la següent:

- Manteniment adaptatiu legal: execució de les accions de manteniment sobre la plataforma per adequar la base instal·lada per adaptar canvis legals i/o normatius en qualsevol dels àmbits (internacional, europeu, nacional, autonòmic o municipal) que afectin el client, que no puguin entrar, ja sigui per complexitat o per haver de desenvolupar noves funcionalitats no existents, a la prestació de serveis de manteniment i suport.
- Manteniment adaptatiu tecnològic: execució de les activitats necessàries en el programari de la plataforma SAP motivades per la necessitat d'un canvi de versió o entorn d'algun component (actualització del maquinari, gestors de base de dades, plataforma SAP, comunicacions o evolucions) en el que els sistema ha d'operar, que no puguin entrar, ja sigui per complexitat o per haver de desenvolupar noves funcionalitats no existents, a la prestació de serveis de manteniment i suport.
- Manteniment perfectiu: inclou millores sobre el sistema després de l'entrega i acceptació per part del client per millorar el seu funcionament o manteniment.
- Noves funcionalitats: ampliació i/o millora del sistema d'informació per satisfer noves necessitats i requeriments de SSRJBC.

És d'obligat compliment per part de l'adjudicatari dins l'objecte del contracte i ho ha de plasmar a la seva oferta tècnica, la implementació d'un evolutiu que consisteix en la **substitució de l'actual model d'integració del procés de facturació del concert amb el CatSalut**. Aquest nou model d'integració ha de substituir la missatgeria HL7 que envia prestacions d'activitat per missatgeria XML que envia productes facturables. És a dir el HIS actual de SSRJBC genera productes finals facturables, i per tant ja aplicades totes les regles de facturació del concert actual amb el CatSalut.

En l'annex I del present document es definiran un conjunt de noves funcionalitats o evolutius de naturalesa vertical o transversal, que s'hauran de planificar, executar i

posar en funcionament dins el període d'execució del contracte excloent les possibles pròrrogues.

4.2.3 PROJECTES CLAUS EN MÀ

Son millores funcionals evolutives, noves necessitats o re-enginyeria de processos funcionals sobre els sistemes d'informació de **llarg abast**, que inclouen les activitats d'anàlisi, disseny, parametrització, desenvolupament, proves, qualitat, implantació, desplegament i/o documentació tècnica, funcional i d'usuari.

Es gestionen, per tant, a través d'una planificació, amb fites i fases valorades i compromeses en l'abast, cost i terminis i estan subjectes a un compliment acordats i mesurats sota els nivells de servei definits en el present document.

4.2.4 DOCUMENTACIÓ DELS SERVEIS

Al finalitzar la prestació de serveis de manteniment evolutiu o projectes claus en mà, s'haurà d'entregar la documentació tècnica de detall, composta com a mínim per:

- Presentació funcional i tècnica, on s'haurà d'especificar les diferents tasques realitzades.
- Documentació de totes les integracions i configuracions realitzades.
- Manuals d'operació i d'usuari.
- Documentació associada a qualsevol canvi en el programari que afecti altres processos o canvis en la infraestructura on s'allotja el programari.

Tota documentació associada a la prestació de serveis esmentat al principi d'aquest punt es pot presentar tant en paper (carpeta o enquadernat) com en qualsevol format electrònic obert estandarditzat. L'entrega de la documentació està considerada dins de la planificació de la prestació del servei o projecte al que fa referència.

5. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei s'estructurarà en tres fases, que seran les següents:

- **Transició**, en la que l'adjudicatari haurà d'adquirir els coneixements per l'inici de l'activitat pròpia del servei, descrita en els apartats anteriors.
- **Operació**, en que l'adjudicatari efectuarà el servei pròpiament dit, segons les activitats i tasques descrites en els apartats anteriors.
- **Devolució** del servei, on en la fase final de període de durada del contracte de prestació de servei, s'executarà per part de l'adjudicatari, les accions que

defineixi el Comitè de Seguiment i Control, per la internalització i captura de coneixement del sistema cap al nou adjudicatari del servei.

5.1 FASE DE TRANSICIÓ DEL SERVEI

La fase de transició és el període de temps que comença l'entrada en vigor del contracte amb l'adjudicatari i aquest inicia les tasques per fer-se càrrec del servei i que per definició acaba en el moment en que queda estabilitzat i l'adjudicatari és autosuficient per donar els nivells de servei sol·licitats.

Aquesta fase no podrà en cap cas excedir el dos (2) mesos naturals de durada, des de l'entrada en vigor del contracte, tenint en compte l'esmentat en punts anteriors; que SSJRBC degut als processos que executa, **no hi pot haver una discontinuïtat en la prestació del servei.**

Durant aquest fase l'adjudicatari haurà de realitzar les següents activitats:

- Procés de verificació d'inventari, comprovació i revisió de la totalitat de la informació facilitada, en especial tots els desenvolupaments i integracions fets a mida durant el període de vigència de l'anterior contracte o acords i convenis de prestació de servei amb l'anterior adjudicatari.
- Haurà de rebre suport de l'adjudicatari sortint, que facilitarà i col·laborarà durant el traspàs de coneixement, així com en l'habilitació de les tasques d' operació. Durant aquesta fase l'adjudicatari implantarà el model de governança (punt 6 del present document) i concretarà el model de relació amb SSJRBC.
- Constituirà l'equip de servei i s'activaran totes les eines, processos, formacions i els mecanisme que s'hagi indicat en el pla d'implantació per la posterior explotació del servei.

Durant aquesta fase de transferència l'adjudicatari sortint continuarà realitzant la prestació del servei, compromès amb els nivells de servei actuals.

5.2 FASE DE TRANSICIÓ DEL SERVEI

Aquesta fase comença immediatament després de la recepció del servei, moment en que l'adjudicatari inicia les tasques per dotar dels nivells de servei sol·licitats. En aquesta fase, i a partir del coneixement recopilat en la fase de transició, l'adjudicatari desenvoluparà les activitats i serveis definits en el punt 3 del present document de prescripcions tècniques.

5.3 FASE DE DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

Aquesta fase es planifica la forma de transferir el servei cap SSJRBC, una vegada arribi la fase final del període de vigència del contracte de prestació fixat. La fase de devolució es realitzarà dins el període de vigència del contracte i la seva durada serà de tres (3) mesos, amb el mateix equip que hagi realitzat la prestació del servei almenys durant els últims sis (6) mesos.

Els objectius d'aquesta fase seran:

- Traspàs de tota la documentació, coneixement i formació.
- Continuitat del servei, generant el mínim impacte en l'usuari final i en l'operativa del sistema que haurà de mantenir les mateixes fites de qualitat.

S'identifiquen les següents activitats d'aquesta fase: planificació, operativa i garantia del traspàs, identificant els perfils involucrats i les tasques de traspàs, calendari, formació, documentació i acompanyament.

Es valoraran els següents punts per acceptar els traspàs:

- Transferència de coneixement a través de la documentació i formació.
- Traspàs de responsabilitats i comunicació.
- Manteniment de la qualitat del servei.
- Sortida progressiva de recursos fins la data de finalització de la prestació del servei.
- Mesures de suport posteriors a la data de finalització del servei.

6. MODEL DE GOVERNANÇA

La proposta d'estructura de Govern del servei està estructurada a tres nivells formats cada un per un o més equips.

- El nivell **estratègic** serà l'encarregat de vetllar per que l'estratègia i objectius del servei estiguin alineats amb els corporatius, a més de controlar i garantir que totes les decisions i operacions s'ajustin a dita estratègia.
- El nivell **tàctic**, serà l'encarregat de transformar les decisions estratègiques en plans d'operació i coordinar, dirigir i controlar tots els esforços necessaris per la seva execució.
- El nivell **operatiu** es responsabilitza de l'execució, supervisió tècnica i control diari dels serveis, així com de la gestió d'incidències.

En la línia de l'esmentat anteriorment, per tant, existirà un **Comitè Directiu** en el que participen ambdues parts assignant cadascú un Director Executiu que hauran

d'assegurar el nivell de decisió i compromís que requereixen les disposicions estratègiques. Les responsabilitats d'aquest comitè són, entre altres:

- Analitzar i revisar els compliments dels nivells de servei i les seves penalitzacions associades.
- Revisió de l'estat dels plans d'acció en curs. Revisió d'objectius dels servei a mig i llarg termini.
- Prendre decisió en cas necessari pel desbloqueig o priorització de determinades accions.

Aquest comitè es reunirà per via presencial o telemàtica mínim de forma semestral o amb la freqüència que es consideri necessària, o dins dels cinc dies laborables a una petició formal per qualsevol de les parts.

Existirà un **Equip de Seguiment i Control** en el nivell tàctic, on ambdues parts assignaran un Cap de Projecte per garantir la direcció, monitorització i control de l'execució de tots els serveis. Aquest equip estarà format per usuaris clau amb visió vertical i transversal de negoci i processos, i un referent del Departament TIC de SSJRBC designats pel Cap de Projecte de SSJRBC.

Algunes de les seves responsabilitats són:

- Supervisar el funcionament i evolució del servei.
- Analitzar i aprovar les modificacions (correctives, evolutives, adaptatives, perfectives, ...) del servei.
- Decidir la solució més adequada en cas de conflicte o problemes d'interpretació.
- Mobilitzar els recursos que siguin necessaris per respondre a possibles situacions.
- Revisió d'objectius a curt termini.
- Altres accions a proposar per part de les entitats licitadores.

Es reunirà de forma trimestral via presencial o telemàtica, o amb la freqüència que es consideri necessària, o dins dels dos dies laborables a una petició de qualsevol dels Directors de Projecte.

A **nivell operacional**, s'haurà d'analitzar i avaluar de forma contínua l'activitat amb una periodicitat mínima mensual entre els Caps de Projecte i els professionals de referència si s'escau a fi de:

- Identificació i seguiment dels plans d'acció, això com també del problemes que necessitin d'escalat a nivells superiors.
- Revisar la llista d'incidències i tasques pendents i assignar prioritats.
- Revisar i prioritzar les peticions rebudes.

- Coordinar els grups, persones i recursos per l'execució i entrega dels serveis.

Totes aquestes reunions entre els diferents grups de treball hauran de quedar documentades en forma d'actes de reunió que hauran de ser aprovades per ambdues parts.

Finalment, existiran diversos equips operatius segons el tipus de servei, que seran els encarregats de l'execució dels serveis garantint l'anàlisi i planificació. Aquests equips estaran formats per consultors de negoci i desenvolupadors aportats per part de l'adjudicatari i usuaris claus de negoci integrats en algun dels comitès descrits anteriorment.

Aquest apartat serà valorat a través del criteri d'adjudicació "Proposta model gestió i governança del servei", de la clàusula H del quadre de característiques.

6.1. SISTEMA DE REPORTING

A més del model i estructura de governança descrita anteriorment, SSJRBC haurà de rebre **informes periòdics d'activitat i de compliments dels nivells de servei** pels diferents processos i serveis objecte del present contracte. Els objectius a complir amb la generació d'aquests informes són els següents:

- Proporcionar informació periòdica dels nivells de servei oferts i assolits.
- Proporcionar una base documental per les reunions de seguiment.
- Tenir una visió clara de la situació del servei per permetre la proactivitat d'actuació en cas de canvis en l'entorn o desviació de resultats respecte a la planificació.
- Identificar amb antelació qualsevol necessitat de canvi a nivell de prestació de servei.
- Identificar fets rellevants i el seu impacte en el servei.
- Proporcionar informació periòdica sobre volums reals d'activitat de cada servei.

Per tant, l'adjudicatari haurà de realitzar almenys els següent tipus d'informes:

- **Informe operatiu (mensual o bimensual)**, que es centrarà principalment en la gestió peticions i incidències, i haurà d'incloure:
 - Full resum del total d'incidències, peticions i serveis sota demanda, especificant temps de resposta, tramitació i resolució.
 - Descripció detallada de les peticions o incidències no resoltes de llarga durada.
 - Resum de canvis, problemes i les incidències associades als mateixos.

- Estudi del nivells de serveis incomplerts, si fos el cas.
- **Informe de seguiment (semestral)**, proporcionant una visió general del servei, i haurà d'incloure:
 - Indicadors clau dels nivells de servei mostrant l'actual nivell de compliment i tendència.
 - Gràfics i resum de l'estat general dels diferents serveis.
 - Llistat i estat de les tasques planificades
 - Estimació de les tasques previstes.
 - En cas d'incompliment d'objectius: justificació, mesures correctores, valoració dels efectes i impacte.
 - Millora continuada: pla amb iniciatives i estratègies d'implantació.
 - Resum i gràfics de la gestió de peticions i incidències, incorporant informació dels nivells de serveis (resposta, tramitació i resolució).

L'adjudicatari haurà d'elaborar tots els informes o documents tècnics que precisi SSJRBC, en el format que sol·liciti (documents, presentacions, fulls de càlcul,...) de forma que disposi de tota la informació necessària sobre l'evolució i rendiment dels diferents tipus de servei.

6.2. EQUIP DE TREBALL PRESTADOR DEL SERVEI

Tal i com es descriu en el punt 5 del present document (*Model de governança*), SSJRBC nomenarà a un recurs qualificat com a **Director de Projecte**, que la representa davant l'empresa adjudicatària i dirigirà les tasques associades al contracte objecte del present plec. Si s'escau, el Director de Projecte podrà delegar certs aspectes de la gestió del contracte en el personal tècnic i funcional intern o extern que consideri oportú. Es responsabilitat del Director de Projecte els següents aspectes:

- Garantir el compliment de tot l'establert en els plecs de clàusules, tant administratives com tècniques.
- Assegurar el compliment dels objectius generals que es persegueixen en aquest contracte.
- Assegurar el compliment de les millores aportades per l'oferta adjudicada.
- Obtenir la màxima qualitat possible en els treballs i tasques efectuades.

Per la seva part, l'adjudicatari nomenarà un **Cap de Projecte**, que el representarà i dirigirà tots els treballs i tasques associats al contracte seguint les directrius de la Direcció del Projecte. El Cap de Projecte disposarà de l'equip necessari amb la qualificació tècnica i professional necessària per l'execució de les tasques associades al contracte.

L'equip de treball de l'entitat adjudicatària estarà format per un **Equip Mínim**, que es defineix a continuació, complementat amb altres perfils tècnics necessaris per l'execució de les tasques compromeses, com els serveis de valor afegit o alguns evolutius. La tipologia d'activitats d'aquest Equip Mínim va des de la gestió i coordinació del servei a esdevenir l'equip de treball operatiu de l'adjudicatari.

Es considera com a equip mínim de l'adjudicatari el format per:

- **Responsable de contracte** (Director Executiu), un executiu d'alt nivell de l'adjudicatari, amb la suficient autoritat per prendre decisions estratègiques referent a la prestació de serveis objecte del contracte. Formarà part del Comitè Directiu en el nivell estratègic.
- **Cap de projecte**, s'encarrega de la gestió i coordinació global del projecte i ser l'interlocutor amb les entitats licitadores. Formarà part de l'Equip de seguiment i control dins el nivell tàctic.
- **Consultors**, recursos aportats per part de l'entitat adjudicatària segons necessitat del projecte, que presten serveis de disseny funcional i/o programació de l'arquitectura, gestió de la provisió i execució del suport i administració de la plataforma, amb visió de tots els entorns de la solució. Formaran part de l'equip operatiu, encara que s'hauran de relacionar i interactuar amb recursos del nivell tàctic.
- **Tècnics de sistemes i programació**, de la infraestructura de maquinari i programari aportada.

Al llarg de l'execució de les tasques, es podrà acordar incloure com part d'aquest Equip Mínim, alguns recursos o perfils amb participació durant un període determinat per solucionar alguna tasca crítica per l'èxit d'algun projecte o desenvolupament global del servei. A aquests recursos o perfils, i durant el període de temps acordat, s'aplicaran els mateixos requeriments fixat pel persona que forma part de l'Equip Mínim.

Es requereix per part de SSJRBC proactivitat i dedicació als components de l'Equip Mínim per executar la correcta prestació del servei. El licitador haurà d'aportar el currículum vitae de cada component que forma el seu Equip Mínim, especificant la qualificació professional de tots els membres de l'equip proposat, amb detall de la titulació, formació i activitat professional. Es valorarà a través del criteri d'adjudicació "Avaluació experiència i currículum equip prestador del servei", de la clàusula H del quadre de característiques.

6.2.1. REQUERIMENTS ESPECÍFICS: ADJUDICATARI, CAP DE PROJECTE I CONSULTORS

Per tal de garantir l'expertesa i qualitat per la correcta prestació del servei objecte d'aquest contracte és imprescindible i obligatori que **l'entitat adjudicatària certifiqui i**

demostris que és com a mínim SAP Silver Partner. Es valorarà també que l'entitat adjudicatària tingui la marca de SAP Recognized Expertise i que una de les seves línies de negoci estigui enfocades cap a l'entorn sanitari, on es valorarà que sigui proveïdor de serveis, llicenciament i infraestructura de la plataforma SAP en entitats sanitàries i assistencials d'àmbit públic o concertat dins el territori català. Aquesta informació es valorarà d'acord amb el criteri de valoració "Acreditació experiència entitats sanitàries d'àmbit públic o concertat" de la clàusula H del QC, per tant, s'ha d'incorporar al Sobre C.

Serà necessari que els perfils de **Cap de Projecte i Consultors** compleixin els següents requeriments:

- Titulació universitària, preferentment en Informàtica o Telecomunicacions o similar.
- Experiència mínima de 3 anys en gestió tècnica de plataformes SAP en general per cada membre de l'equip de treball. El Cap de projecte haurà d'acreditar una experiència superior a 5 anys en l'esmentada matèria.
- Certificació oficial SAP. Tots els integrants de l'equip en el seu conjunt hauran de tenir **certificació associada oficial SAP** per cada un dels mòduls que estan actualment implantats.
- Totes les acreditacions (certificats de formació, història de vida laboral, certificacions oficials de fabricant, ...) es presentaran mitjançant còpies fefaents de la documentació sol·licitada.

Aquests mitjans s'acreditaran d'acord amb l'indicat a la clàusula G.3 del quadre de característiques.

6.2.2. CANVIS EN L'EQUIP DE TREBALL DE L'ADJUDICATARI

L'equip de treball presentat per l'adjudicatari estarà format per les persones que aquest indiqui en la seva oferta. L'entitat licitadora considera crític pel compliment dels objectius de la prestació de servei, **l'estabilitat de l'equip de treball**. Per tant s'haurà de garantir les mínimes rotacions no planificades dels mateixos.

Queda establert que la gestió de l'equip de treball de l'adjudicatari és de la seva única responsabilitat. L'adjudicatari haurà de garantir que disposa dels mecanismes adequats per minimitzar la rotació no planificada de l'equip de treball que executa la prestació de serveis en tots els entorns i àmbits, per evitar la pèrdua no controlada de coneixement i l'impacte en els nivells de qualitat del servei, imatge i la dedicació addicional del personal de l'entitat licitadora que una rotació inadequada porta associada.

Rotació planificada és aquella que és comunica com a mínim un mes abans que es produeixi i que s'acompanya d'un solapament entre el recurs sortint i l'entrant per l'adequat traspàs de coneixement durant un període no inferior a dos mesos.

L'autorització de canvis puntuals en la composició de l'equip de treball necessita de les següents condicions:

- Justificació escrita, detallada i suficient, explicant el motiu del canvi.
- Presentació de possibles perfils on la qualificació tècnica sigui igual o superior la persona que es vol substituir.
- Acceptació per part de la Direcció del Projecte, una vegada realitzada la comunicació al Comitè Directiu.

La Direcció del Projecte autoritzarà si així ho considera i amb les condicions i limitacions que consideri convenients. Tota adaptació a l'entorn de treball i prestació de serveis degut a les substitucions hauran de solucionar-se amb períodes d'adaptació, **sense cost addicional** durant el temps establert conjuntament per l'Equip de Seguiment i Control.

7. MODEL DE FACTURACIÓ DEL SERVEI

Segons els tipus de serveis que es descriuen en el present plec de prescripcions tècniques, el model de facturació és defineix segons un fix i un variable.

Denominarem **part fixa** al conjunt de serveis de manteniment del llicenciament necessari, manteniment d'infraestructura i els serveis de caràcter general, definits en anteriors punts del present document. La **part variable** inclou els serveis sota demanda (suport funcional i evolutius) i els projectes claus en mà.

Així doncs, la part fixa inclou:

- **Manteniment de llicenciament SAP i qualsevol altre producte**, programari o solució certificada per SAP o d'un proveïdor tercer que es necessiti dins qualsevol procés funcional de l'àmbit econòmic, financer o logístic, incloent la gestió documental per comptabilització i validació de factures.
- **Manteniment de la infraestructura** al núvol que dona servei a la plataforma.
- **Serveis de manteniment i suport** descrits en l'apartat 4.1 del present document.

El model de facturació de la part fixa constarà d'un import anual per cada un dels tres conceptes inclosos. El desglossament de l'import i nivell de detall per cada concepte es troba al QC.

No obstant, en el cas d'inclusió d'un o més evolutius dels especificats en l'annex del present document dins el cost de la part fixa del contracte, l'entitat licitadora ho haurà de fer constar al presentar l'oferta.

El **pressupost màxim anual de la part fixa és l'indicat al QC** i no es contempla cap revisió de preus durant el període de vigència del contracte i les seves possibles pròrrogues. Es tasca de l'adjudicatari presentar en la seva documentació el desglossament de preus en cada partida segons percentatge o nombre de llicències de la taula de l'annex I del present document.

Per altra banda, i com s'ha especificat en el punt 3.3 del present document, l'adjudicatari haurà posar a disposició el subministrament i compra addicional de llicències de producte SAP i gestió documental especificant l'import de compra de cada tipus en la seva oferta. Aquesta compra, si s'escau es realitzarà a petició formal per part de les entitats contractants i reflectint el nou preu de manteniment anual de les llicències a partir la clàusula addicional del 20% de l'import del contracte en modificacions d'aquest.

La facturació de la part fixa serà de forma mensual en una única factura indicant l'import dels tres conceptes de forma desglossada (llicenciamnt, infraestructura i serveis de manteniment i suport) i òbviament no podrà superar en la seva totalitat l'import fix ofert per l'adjudicatari al llarg de la vigència del contracte.

La **part variable** que inclou els serveis evolutius sota demanda definits en el punt 4.2. que inclou de forma general, serveis de consultoria, manteniments evolutius i projectes claus en mà.

S'estableix un primer tram d'hores que és inclòs en el preu fix. Aquest nombre d'hores s'estableix en un mínim de 50 hores mensuals. Aquestes hores seran acumulatives durant l'any i es traspassaran d'any si no s'han esgotat.

A partir d'aquí s'estableix una bossa d'hores de 665 hores anuals amb un preu/hora màxim indicat al QC, complint els requisits de presentació de pressupost i acceptació per part de SSJRBC, detallats en el punt 4.2 i sota control i seguiment segons el model de governança. Aquesta partida anual és acumulativa al llarg de la vigència del contracte excloses les possibles pròrrogues, és a dir les hores restants d'un any s'acumularà al següent i així successivament.

La facturació de la part variable és realitzarà segons pressupost de servei evolutiu, i es podrà facturar un 30% a l'aprovació del pressupost per part de SSJRBC i el 70% restant a

l'entrega i vistiplau per part de SSJRBC. Aquest imports podran ser compensats amb saldo d'hores pendents.

Les despeses de desplaçament i dietes que hagi de realitzar l'adjudicatari no han de suposar cap tipus de cost addicional, però sí que es permet utilitzar 1 hora per comptabilitzar els desplaçaments si aquests són estrictament necessaris, i ha de quedar reflectit en el pressupost si el servei és de tipus evolutiu.

En resum, els possibles adjudicataris hauran d'especificar en l'oferta els següents ítems:

- (1) Preu anual de manteniment de llicències desglossat per tipus de productes, tal i com s'especifica en la part fixa del model facturació.
- (2) Preu anual de manteniment de la infraestructura.
- (3) Preu de manteniment i suport anual
- Estimació i avaluació de projectes evolutius especificats en l'annex I del present document.
- Estimació del cost d'adquisició i manteniment de noves llicències addicionals del producte SAP Professional i gestió documental si s'escau.

La suma dels imports 1,2 i 3 que formen són la part fixa de la prestació de servei no poden excedir del pressupost màxim anual; fer-ho seria causa d'exclusió de l'entitat licitadora.

La informació econòmica caldrà incorporar-la al Sobre C. La inclusió en el sobre b de l'oferta econòmica, així com de qualsevol informació de l'oferta de caràcter rellevant avaluable de forma automàtica i que, per tant, s'ha d'incloure al Sobre C, comportarà l'exclusió de l'empresa licitadora, quan es vulneri el secret de les ofertes o el deure de no tenir coneixement del contingut de la documentació relativa als criteris de valoració objectiva abans de la relativa als criteris de valoració subjectiva.

8. NIVELLS DE SERVEI I PENALITZACIONS

Els indicadors que formen part dels nivells de servei aplicables als serveis objecte de la present contractació s'agruparan en tres blocs ben diferenciats:

- Indicadors de disponibilitat de la plataforma/infraestructura SAP.
- Indicadors de gestió d'interaccions o incidències.
- Serveis sota demanda.

A continuació, per cada indicador es declara al bloc que pertany, la fórmula de càlcul, el nivell de servei mínim requerit i la penalització associada per no compliment del nivell mínim. Tots els paràmetres es mesuren mensualment, i hauran de quedar recollits a

l'informe de seguiment, on a més s'haurà de detallar obligatòriament les raons que eventualment provoquin un descens del 100%.

8.1. DISPONIBILITAT DE LA INFRAESTRUCTURA

La infraestructura a contractar, tal i com s'ha especificat en el present document, requereix un entorn de producció en mode alta disponibilitat (24x7x365), sent aquest un dels serveis claus des del seu inici.

Per aquest motiu, no es contemplen aturades no programades per cap tipus de tasca sobre els sistemes total o parcial, ni per averies i/o fallides de maquinari o programari de la infraestructura, ni per errors de cap tipus (humans o no humans). Es deure de l'adjudicatari aportar tots els mitjans tècnics i humans necessaris perquè no es donin. Les parades programades no computaran com a no disponibilitat de la infraestructura.

Per aquest motiu i pel període establert (mensual), es defineix **l'indicador de disponibilitat de la plataforma**, com el percentatge obtingut de la següent fórmula:

$$Disponibilitat = \frac{\text{Temps periode} - \sum \text{Temps no disponible}}{\text{Temps periode}} \times 100$$

Aquest indicador solament es calcularà sobre l'entorn de producció i el **valor objectiu és del 99,90%**.

8.2. SERVEIS DE MANTENIMENT, SUPORT I FUNCIONALS ESPECÍFICS

S'inclouen dins d'aquest punt totes les activitats de serveis de caràcter general descrites en el punt 4.1 i 4.2.1 del present document que en resum inclouen les incidències pròpies de l'operativa diària de la plataforma SAP i les consultes realitzades al proveïdor (ho anomenarem interaccions). Aquesta mètrica té com a finalitat mesurar l'efectivitat del suport realitzat. Per això es calcula com el percentatge d'interaccions (consultes, peticions, ...) resoltes durant el període, dins del termini establert per prioritat.

El temps de resolució (en hores) que es tarda en tancar una interacció serà igual a:

$$T_{resolucio} = T_{data \text{ registre}} - T_{data \text{ resolucio}}$$

En base a aquest càlcul pel període establert (mensual), s'obtindrà el valor de **l'indicador de compliment d'interaccions**, mitjançant la següent expressió:

$$Interaccions = \frac{\sum(Iresoltes) - n}{\sum Iregistrades} \times 100$$

On:

- Iresoltes és el nombre d'interaccions resoltes durant el període, amb un temps de resolució menor o igual a l'establert.
- Iregistrades és el nombre d'interaccions resoltes durant el període més el nombre d'interaccions no resoltes que superin el temps màxim de resolució.
- n, multiplicador per trams del nombre d'incidències resoltes que superen el màxim temps e resolució.

resolució establert, 1 interacció de prioritat greu resolta en 10 hores (1 tram), 1 interacció de prioritat mitja resolta en 19 dies hàbils (2 trams), 2 incidències obertes que superen el temps màxim de resolució, aleshores la fórmula de compliment d'interaccions quedaria de la següent forma per aquell període:

$$Interaccions = \frac{17-3}{19} \times 100 = 74\%, \text{ això es fa per incentivar les interaccions dins els}$$

temps màxim de resolució.

Els temps màxims de resolució (en hores i dies hàbils) establerts per les interaccions són el següents:

- 3 hores per interacció de prioritat crítica
- 7 hores per incidència de prioritat greu.
- 8 dies hàbils per interacció de prioritat mitja.
- 26 dies hàbils per interacció de prioritat baixa.

Les hores seran comptabilitzades segons horari laboral, és a dir en mode 8x5 (dilluns a divendres de 8:00 a 16:00, exceptuant festius). El dies hàbils exclouen els caps de setmana i festius.

El **valor objectiu** per aquest indicador, temps màxim de resolució és del **88,0%**

La classificació de les incidències és la següent:

- Crítica – incidències que tenen un impacte per a tots els usuaris atribuïble al funcionament del producte.
- Greu – incidències que afecten a una gestió principal i que no es poder realitzar a través d'un procés alternatiu.
- Mitja – incidències o peticions que afecten a una gestió principal i es pot realitzar a través d'un procés alternatiu o afectació a un procés puntual.
- Baixa – incidències o peticions que no estan classificades en les categories anteriors.

8.3. SERVEIS SOTA DEMANDA

S'inclouen dins d'aquest punt totes les activitats dels serveis sota demanda descrits en el punt 4.2 del present document. Els indicadors que defineixen els acords de nivell de servei en quant a qualitat són els següents:

- Temps dedicat per valorar i pressupostar un desenvolupament evolutiu, prenent com a referència una valor màxim de 10 dies hàbils.
- No compliment de les dates compromeses en l'entrega en serveis sota demanda de suport especialitzat, evolutius o noves funcionalitats, que s'entén com el retràs en dies sobre el total de dies hàbils planificats per l'entrega de l'evolutiu.
- Per no complir el requisit de coneixements o perfils de personal assignats a una activitat o període mínim de solapament d'un membre de l'equip de l'adjudicatari.
- Dies de retràs en la incorporació de recursos en el servei de suport tècnic funcional o especialitzat. És la diferència de dies laborables entre la data d'incorporació real i la requerida. Si és superior o igual a 4 dies laborables, aleshores s'hauria d'aplicar la penalització.

Es recorda que l'entitat licitadora mitjançant l'Equip de seguiment i control té la missió de validar l'entrega del servei sota demanda i després actuar en conseqüència si es refusa l'entrega, en devolució de les hores dedicades i no assumir cap tipus de cost addicional segons descriu el punt 4.2 del present document.

8.4. PENALITZACIONS

En cas de no complir els nivells de servei, la prioritat serà la resolució de la interacció en el menor temps possible i amb el mínim impacte. A nivell general, l'operativa haurà d'assegurar que les mesures adoptades són les oportunes i que estiguin documentades i comunicades a tots els agents implicats, a més de ser objecte d'un seguiment específic, de tal manera que l'adjudicatari haurà d'emetre un informe exhaustiu dels motius que han provocat el no compliment dels nivells de servei, així com les mesures que s'han portat a terme en cada circumstància.

Les definicions d'indicadors i valors objectiu s'han d'ajustar i revisar de forma que les penalitzacions siguin una excepció, i no la norma, posant el focus ambdues parts en la qualitat i rendiment del servei. Les penalitzacions solament s'aplicaran per decisió de l'Equip comitè de seguiment i control, amb el vistiplau final del Comitè Directiu. Per tant s'efectuarà cada trimestre el control de les penalitzacions sol·licitades que es traduïran en imports econòmic deduïbles de la facturació mensual.

Per cada indicador de **disponibilitat i interaccions** en el període de seguiment seleccionat, s'aplicarà la següent fórmula de càlcul de penalitzacions:

$$Penalització_i = \frac{\text{ValorObjectiu}_i - \text{ValorAssolit}_i}{\text{ValorAssolit}_i} \times Fc \times \text{Import}_c$$

On:

- i: són els indicadors de disponibilitat o interaccions
- valor objectiu: és el l'objectiu de l'indicador (%)
- valor assolit: es el valor de l'indicador en el període establert (%)
- Fc: és el factor de correcció. Fc=2,5 en el cas de disponibilitat. Fc=0,5 en el cas de serveis sota demanda.
- import_c: és l'import del contracte estimat del concepte de la part fixa (infraestructura o serveis de manteniment i suport) pel període de mesura (mensual).

Pels **indicadors de nivell de servei evolutius i claus en mà**, i acordat pel Comitè de Direcció, es realitzarà un abonament o descompte en factura pel 5% del pressupost total, si SSJRBC accepta la proposta i dona el vistiplau en quant a qualitat i expectatives complertes a l'entrega del servei. En altre cas, no es facturarà cap tipus de cost.

9. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari es compromet a no subministrar informació ni revelar o cedir dades o documents a tercers, o còpia d'aquests, proporcionats per l'Administració per a qualsevol altre ús no previst com necessari en els presents Plecs, així com a complir en tot moment la legislació existent en matèria de protecció de dades.

Els licitadors no faran ús de la informació que se subministra amb la documentació d'aquest concurs per a altres fins diferents a l'elaboració de les corresponents ofertes, i no podran traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

L'adjudicatari declara expressament que coneix quedar obligat al compliment del que està disposat en el Reglament EU 2016/679 General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

L'adjudicatari es compromet explícitament a formar i informar el seu personal de les obligacions que de tals normes s'emanen. Per això realitzarà les accions necessàries.

El tractament que es pugui derivar d'aquesta licitació quedarà regulat amb el contracte d'encarregat de tractament corresponent.

10. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR

El contingut mínim a incloure en la proposició tècnica haurà de presentar informació sobre els següents conceptes:

1. **Resum executiu** (8 pàgines màxim), amb una presentació de l'entitat licitadora i un resum de la solució oferta, mitjans i recursos proposats, i la resta d'informació rellevant per descriure la proposta.
2. **Solució oferta**, fent especial referència a les especificacions recollides en el Plec de Prescripcions Tècniques.
 - a. Descripció i dimensionament de la infraestructura.
 - b. Capacitat d'adaptació i flexibilitat de la infraestructura al núvol.
 - c. Descripció de les polítiques de seguretat i auditoria i document de compliment amb la normativa europea-
 - d. Nombre, descripció i tipus de llicències de la plataforma SAP incloses.
 - e. Certificació SAP dels components de la solució inclosos, si s'escau.
 - f. Model de document exposat i descrit en el punt 3.4 del present Plec de Prescripcions Tècniques.
3. **Model de gestió del servei**, indicant l'adaptació del model de governança proposat en el punt 6 amb la prestació del servei.
 - a. Proposta i metodologia pels serveis manteniment i suport general. Model de l'informe operatiu descrit en l'apartat 6.1
 - b. Presentació de certificacions oficials de partner de SAP.
 - c. Documentació de l'equip de treball proposat, incloent el Director Executiu i Cap de Projecte.
 - d. Descripció del model i metodologia per la prestació dels serveis sota demanda. Model d'informe de seguiment descrit en l'apartat 6.1
 - e. De forma opcional però, es valorarà presentar la planificació, anàlisi funcional i descripció de tasques a realitzar d'una o varies propostes descrites en l'Annex I del present document.
 - f. Model de l'informe de seguiment.
4. **Pla de migració**, implantació i prestació del servei si s'escau, per garantir la continuïtat i operació del servei actual.
5. **Quadre resum**, de caràcter informatiu de correspondència amb els criteris de valoració.
6. **Millores i altra informació** que es consideri d'interès per part de les empreses licitadores.

ANNEX I. EVOLUTIUS I DESENVOLUPAMENT

En el marc de serveis evolutius i noves funcionalitats a desenvolupar dins el període objecte de la nova contractació, hi ha un conjunt de noves millores que tot i no estar en producció en el moment de l'inici del contracte, si que s'haurà de donar terminis curts per la seva realització i control seguint els criteris establerts en el present plec de prescripcions tècniques, concretament en els punts 4.2, *Serveis sota demanda* i el *Model de Governança*, descrit també en el punt 6.

Es descriuran funcionalment diversos evolutius i noves funcionalitats que es consideren imprescindibles pel funcionament de les entitats licitadores. L'adjudicatari haurà de posar tots els mitjans i recursos necessaris per satisfer aquestes necessitats. Encara que sigui una llista tancada i no prioritzada, no vol dir que durant el període del contracte sorgeixin noves necessitats per desenvolupar nous evolutius i funcionalitats.

Els evolutius i noves funcionalitats es detallen a continuació.

1. Web Services

El sistema haurà de tenir preparats i accessibles un conjunt de serveis web per poder realitzar consultes de forma dinàmica i directe amb els sistemes de les entitats licitadores i el propi sistema econòmic financer. Les necessitats són les següents:

- Altes, baixes i modificacions de materials.
- Consulta de dades del Registre Info.
- Consulta de l'estoc actual de cada magatzem per cada material.
- Consulta de consums, amb filtres de societat, centre de cost, material i intervals entre dates.
- Consulta de medicació activa en el moment sol·licitat.
- Web services per integracions amb possibles sistemes externs, com per exemple la plataforma de gestió de manteniment, o la tramesa normativa de parts d'accidents de circulació.

Els citats serveis web hauran de ser definits conjuntament amb el departament TIC de cada entitat per acordar el millor mètode de comunicació possible i adaptar-se a les necessitats.

2. Contractes i comandes de serveis

Al tractar-se d'entitats de dret públic, es necessari que tots el contractes, des de la fase de licitació fins a l'adjudicació i desplegament del contracte estiguin correctament registrats per poder realitzar el control i seguiment.

Actualment existeix una transacció que realitza la funció d'explotació del control de contractes, però cal evolucionar-la per a que esdevingui realment operativa i que incorpori els camps que falten per la correcta informació dels contractes i que s'implementin filtres més avançats, com per exemple poder realitzar cerques per dates.

La solució haurà de permetre una càrrega massiva de contractes, modificant-los si ja existeixen o creant-los si son noves adjudicacions. De la mateixa manera, crear els materials associats si s'escau, els seus registres info i llibres de comandes, tenint en compte les dates d'alta i finalització de contracte, entitats compradores, proveïdors, valor total de contracte, quantitats, unitats de compra.

3. Medicació ambulatoria d'ús hospitalari (MHDA)

La solució i mòdul SD ha de permetre realitzar la facturació mensual dels tractaments segons la data de prescripció, la data de finalització del tractament i la data d'última dispensació. En aquests moments es realitza un càlcul de la prefactura fora del sistema SAP.

A més, també es necessita la traçabilitat entre ingressos i despeses relacionats amb la MHDA. És en aquest punt que s'han de facilitar les bases de dades i la transmissió de la informació en els camps necessaris per tal que els codis de medicació en compra i venda siguin equiparables.

4. Facturació

Dins les millores del procés de facturació, es d'obligat compliment i inclòs dins l'objecte del contracte la substitució del model actual d'integració de la facturació i concertació amb el CatSalut, explicat en el punt 4.2.2 del plec de prescripcions tècniques.

Millorar l'extracció de la informació d'ingressos i previsió, activitat facturada definint uns atributs com servei, acte mèdic i qualificació econòmica. Actualment no disposem del coneixement suficient per treure estadístiques de facturació.

No és implantat el procés de facturació des de mostrador en línia. Sí és desenvolupat parcialment. Poder emetre factura de mostrador amb una integració total amb el mòdul financer.

5. Gestió de cobraments i Tresoreria

Millora en l'explotació de dades. Actualment es duen a terme càlculs paral·lels per arribar a obtenir informació per al reporting de pagaments/cobraments i despeses/ingressos mensuals.

6. Gestió de sol·licituds de comanda per peticionaris i de comandes a proveïdors

- Cerca de dades que són incloses en el "registre info". Ampliar les possibilitats de cerca. Exemple: cercar articles per el camp de "descripció comercial".
- Encara que actualment la solució permet realitzar una gestió de comandes a proveïdor, cal parametritzar l'enviament automatitzat a través de correu electrònic per evitar la impressió de documents.
- S'ha de disposar i parametritzar el càlcul automàtic del punt de comanda, estoc màxim i estoc de seguretat sobre els consums dels últims 12 mesos.
- Anàlisi d'una solució d'entrada de preus amb decimals que no obligui a treballar amb multiplicadors, ja que és una font d'errors per part dels usuaris.

Altres funcionalitats necessàries més específiques són:

- Obligatorietat d'informar l'indicador d'IVA.
- Poder automatitzar el desplaçament de períodes logístics i financer.

7. Gestió d'estupefaents

L'empresa requereix desenvolupar un control i reporting per la gestió de fàrmacs catalogats com a estupefaents segons la normativa legal vigent. Definició d'estoc, gestió de vals i devolucions nominals a usuari. Haurà d'incloure tant l'elaboració del registre o llibre d'estupefaents, així com l'informes anual i normatiu al Ministeri.

8. Informes relacionats amb logística i aprovisionaments.

Millora en obtenció la informació i informes. A títol d'exemple:

- Els informes han de contemplar els factors multiplicadors parametritzats (p.e. *importx100caixes*) i ha de proveir l'import per unitats i el preu unitari dels productes.
- ABC de consums, estocatge i proveïdors per unitats i imports.
- Període mig de maduració i evolució de preus mitjos.

9. Comptabilitat pressupostària

Desenvolupament per poder convertir i extreure les dades de la comptabilitat financera en informació i dades de comptabilitat pressupostària. SSJRBC comptabilitza en comptabilitat general financera (PGC) i també ha de proporcionar informació i reporting

en comptabilitat pressupostària. Analitzar i implantar eines i camps de conversió, conciliació, informes, i comptable amb partides de comptabilitat general i comptabilitat pressupostària.

10. Formació upskilling. Desenvolupament de l'usuari.

Proporcionar desenvolupament als keyusers i/o altres usuaris en les seves tasques diàries i treball amb l'eina SAP que permetin un millor us de l'eina SAP i una millora de la productivitat i satisfacció en el treball. Això implica:

- Observar i analitzar com es treballa actualment: transaccions utilitzades, accessos utilitzats, processos realitzats, etc.
- Copsar el grau de coneixement dels usuaris claus.
- Detectar gaps de millora: de fàcil implantació o proposant evolutius.
- Proposar accions formatives, adaptacions, parametrització, evolució per la millora contínua i upskilling
- Proporcionar un pla de treball anual per aquestes fases upskilling

Els sotasignats declaren que l'elaboració i la informació continguda en el present document, així com els seus annexos, ha estat elaborada d'acord amb el seu criteri tècnic, i segons el disposat a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Reus, amb data de la darrera signatura digital.

Montse Uceda Basoco
Cap de la Unitat d'Informació per la Gestió
EDP Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp

Marc González Boronat
Direcció Organització i Sistemes
EDP Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp