

Expedient: SSJRBC 0695/25

Entitat: EDP Salut Sant Joan Reus – Baix Camp

Tipus: serveis

Procediment: Negociat sense publicitat

Tràmit: Ordinari

Objecte: Contractació per ampliació de llicenciament, renovació del manteniment i serveis de suport pel programari de gestió i planificació de torns de personal

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

1	DISPOSICIONS GENERALS	3
1.1	OBJECTE.....	3
2	DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL.....	3
3	COMPONENTS DEL SERVEI	4
3.1	DETALL DELS COMPONENTS	4
3.1.1	RENOVACIÓ DEL MANTENIMENT DE LES L·LICÈNCIES.....	4
3.1.2	SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I SUPORT	5
3.2	TERMINI D'ENTREGA DELS COMPONENTS.....	5
3.2.1	RENOVACIÓ DEL MANTENIMENT DE LES L·LICÈNCIES.....	5
3.2.2	SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I SUPORT	5
3.3	PREU UNITARI DE REFERÈNCIA D'EXECUCIÓ DELS TREBALLS	6
3.4	OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.....	6
3.4.1	MITJANS MATERIALS	6
3.4.2	PERSONAL	6
3.5	GESTIÓ DEL CONTRACTE	6
3.5.1	ORGANITZACIÓ	6
3.5.1.1	GESTIÓ DEL SERVEI	6
3.5.1.2	PROCESSOS DE CONTROL I SEGUIMENT.....	7
3.5.2	CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI	7
3.5.3	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	7
3.5.3.1	DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA (FSAS)	7
3.5.3.2	DEL SERVEI DE SUPORT (FSUP)	8
3.5.3.3	DEL TREBALL CORRECTE (FTC)	9
3.5.3.4	MESURES CORRECTORES	10
3.5.4	INDICADOR GLOBAL DE QUALITAT (Q)	10
3.5.5	CORRECCIÓ DE LA FACTURACIÓ PER INCOMPLIMENT	10
3.5.6	FACTURACIÓ	11

1 DISPOSICIONS GENERALS

1.1 OBJECTE

L'objecte de la present contractació és l'ampliació del llicenciament, la renovació del manteniment de les llicències d'ús en propietat i del servei de suport i manteniment per la resolució d'incidències i peticions del programari Bold Workplanner del fabricant GLOBAL PLANNING SOLUTIONS, S.L., en endavant GPS, per donar continuïtat a l'explotació de la solució en l'entorn de producció pel correcte funcionament dels sistemes d'informació corporatius i un servei d'assistència tècnica i suport per garantir i donar continuïtat a l'explotació de la solució en l'entorn de producció.

Es requereix una ampliació/adquisició de noves llicències del programari Bold Workplanner. El mode de llicenciament és per professional planificat i en el contracte actual disposem de 1.750 llicències. Durant el primer trimestre de l'any 2025, el nombre de professionals planificats és de 2.249 i es requereix una ampliació de 550 llicències.

Així doncs, a mode resum els productes a contractar durant la vigència de contracte són els següents:

PRODUCTE	UNITATS
Ampliació/adquisició de llicenciament programari Bold Workplanner	550
Manteniment anual de les llicències de Bold Workplanner	2.300
Subscripció anual a mòdul Bold d'oferta de cobertures	1
Hores anuals de servei d'assistència tècnica i suport pel manteniment per resolució incidències i noves peticions.	280

Aquests serveis han de garantir durant el període de vigència del contracte, que els productes dels quals fan ús els sistemes d'informació de SSJRBC tenen coberts els seus requeriments de llicenciament, assistència a la producció, evolució tecnològica i funcional.

Així mateix, el projecte haurà de garantir l'escalabilitat i modularitat tant tecnològica com funcional, permetent la incorporació de nous requisits funcionals i les darreres tendències en tecnologia, tot respectant l'arquitectura sobre la qual s'ha desenvolupat i implantat la solució.

2 DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

Bold Workplanner del fabricant GPS és una eina que dona sortida a les funcionalitats requerides per a la planificació i gestió de torns dels professionals per SSJRBC des de l'any 2018 i es desitja garantir la continuïtat del servei a llarg de la vigència del contracte, que és una ampliació o renovació de l'anterior amb número d'expedient 0047_25.

3 COMPONENTS DEL SERVEI

Els components objecte del contracte són:

- L'ampliació del llicenciament del programari Bold Workplanner
- La renovació del manteniment de les llicències de Bold Workplanner.
- Subscripció anual (llicenciament per ús) al mòdul d'oferta de cobertures.
- El servei d'assistència tècnica i suport pel manteniment per resolució incidències i noves peticions.

3.1 DETALL DELS COMPONENTS

3.1.1 RENOVACIÓ DEL MANTENIMENT DE LES LLICÈNCIES

Els serveis de manteniment i subscripció de llicències de programari hauran d'incloure, dins l'abast i durant el període de vigència de la contractació, les següents activitats:

- Servei de gestió de canvis i versions: actualització a noves versions de programari, accés a pegats i revisions del producte, sense cap tipus de limitació.
- Consultes, peticions i suggeriments de noves funcionalitats.
- Actualitzacions de versions del producte que afectin el nucli de funcionament d'aquest. (per exemple una migració cap a un altre entorn).
- Ús de l'última versió i/o actualització disponible del producte.
- Servei de suport per la solució d'incidències relacionades amb el funcionament de la solució o problemes derivats de les actualitzacions del producte i les integracions desplegades actualment.
- Formació si s'escau de les noves funcionalitats derivades de cada actualització del producte o dels diferents mòduls actualitzats.

S'haurà de garantir la capacitat per accedir a les actualitzacions i les noves versions de programari dels productes contractats que es publiquin durant la vigència d'aquest contracte, en qualsevol de les plataformes en les quals estiguin disponibles, la qual cosa inclou les següents prestacions:

- Accés a noves versions a causa del manteniment correctiu, evolutiu, perfectiu i adaptatiu del programari.
- Accés a actualitzacions de versions i parametritzacions que resultin de canvis introduïts per problemes i incidències de qualsevol tipus, com les d'interoperabilitat amb altres fabricants i/o aplicacions.
- Accés a pegats, actualitzacions menors i revisions.

A nivell general i sense alterar el valor estimat del contracte, al llarg de la durada del contracte que es formalitzin a conseqüència de la present licitació, es podran adquirir noves llicències o subscripcions de productes de característiques similars als descrits amb l'objectiu d'incloure'ls sota manteniment i suport amb les mateixes condicions que els productes objecte del present plec.

En aquest cas, s'abonarà per aquests productes la quantitat corresponents al període des de l'alta del servei fins a la finalització del mateix. Durant la negociació de les pròrrogues es podrà establir la baixa de productes, llicenciaments, subscripcions i serveis.

3.1.2 SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I SUPORT

Es consideren dins d'aquest àmbit la resolució de tasques i incidències que suposin problemes que afectin el servei o al funcionament establert del producte contractat, excloent les derivades de mal funcionament a causa de noves actualitzacions o funcionalitats ja presents en el producte, mitjançant la disposició d'una bossa de 280 hores anuals com a servei d'assistència i suport per resoldre dubtes funcionals i de configuració, o bé per la correcció d'errors i d'incidències que no siguin atribuïbles al mal funcionament de la solució.

Els licitadors s'hauran de comprometre a prestar un **servei d'assistència tècnica** que es traduirà en les següents prestacions generals:

- Assistència tècnica per la definició d'entorns previ a la instal·lació dels productes contractats, així com en la modificació de configuracions ja instal·lades.
- Informe sobre possibles incompatibilitats dels productes contractats amb altres eines o programari de base (sistemes operatius, sistemes gestors de bases de dades, antivirus, ...)
- Atenció i resolució d'incidències, problemes, dubtes i consultes sobre els productes contractats, segons les següents capacitats:
 - Comprovació que la resolució d'incidències s'ha realitzat amb l'adequat grau d'optimització i amb plena conformitat amb les exigències tècniques dels sistemes d'informació que utilitzen els productes contractats.
 - Accés a les bases de dades de coneixement i a informació sobre el programari i la tecnologia dels productes contractats.

Els licitadors s'hauran de comprometre a prestar un **servei de suport** que es traduirà en les següents prestacions generals:

- Consultes, peticions i suggeriments de noves funcionalitats.
- Actualitzacions de versions del producte que afectin el nucli de funcionament d'aquest (per exemple una migració cap a un altre entorn).
- Formació en els productes contractats.

3.2 TERMINI D'ENTREGA DELS COMPONENTS

3.2.1 AMPLIACIÓ, SUBSCRIPCIONS, RENOVACIÓ DEL MANTENIMENT DE LES LLICÈNCIES

A partir de la formalització del contracte.

3.2.2 SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I SUPORT

Segons les necessitats i acord als nivells de servei indicats en aquest plec.

3.3 PREU UNITARI DE REFERÈNCIA D'EXECUCIÓ DELS TREBALLS

El preu/hora d'assistència i formació actual és de 63,00 euros (iva exclòs) i és el preu de referència per a qualsevol treball actual o futur inclòs en aquest contracte, el qual serà objecte de millora d'acord amb els criteris d'adjudicació del quadre de característiques de l'expedient.

3.4 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

3.4.1 MITJANS MATERIALS

L'adjudicatari haurà de:

- Comptar amb un servei d'atenció al client, inclòs un telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels serveis cursats per l'EDP SSJRBC.
- Disposar de les eines, els programes informàtics de disseny i la maquinària necessaris i adequats per oferir el servei.
- Custodiar la documentació o materials de què se li faci entrega, no podrà proporcionar a tercers ni utilitzar per a finalitats diferents de les especificades en aquest plec de clàusules les dades a les quals hagi pogut tenir accés amb motiu de la realització de les tasques de gestió encomanades per l'EDP SSJRBC sent responsable dels danys i perjudicis que es puguin derivar de l'incompliment d'aquestes obligacions.

3.4.2 PERSONAL

- Disposar de l'equip humà amb perfils i capacitats adequats per atendre els serveis ordinaris i les possibles urgències.
- És requeriment indispensable que les intervencions tècniques siguin realitzades o implementades per tècnics certificats en el maquinari i/o programari corresponent.

3.5 GESTIÓ DEL CONTRACTE

El sistema de control que exercirà l'EDP SSJRBC sobre el servei serà quantitatiu i qualitatiu, amb la identificació del nivell de qualitat del servei aconseguit i la determinació del nivell de compliment.

3.5.1 ORGANITZACIÓ

3.5.1.1 GESTIÓ DEL SERVEI

- L'adjudicatari designarà un interlocutor únic al qual l'EDP SSJRBC s'haurà de poder adreçar per a tota mena de qüestions relacionades amb el contracte i que serà el responsable d'organitzar l'execució dels serveis.
- L'EDP SSJRBC formarà un equip de dues persones, una del Departament TIC i un altre del Departament de Planificació, les quals, es reuniran de forma mensual, resoldran i avaluaran l'estat de les incidències, peticions i suggeriments certificant l'ús de les hores destinades.

- Es requerirà l'atenció personalitzada en el centre de gestió del proveïdor en horari 8x5.
- Fora de l' horari 8x5 personalitzat l'adjudicatari haurà d'oferir el suport necessari per garantir la prestació del servei.
- Les peticions de suport tècnic només les podran sol·licitar el personal del Departament TIC.

3.5.1.2 PROCESSOS DE CONTROL I SEGUIMENT

En funció de les necessitats operatives, els tècnics de l'EDP SSJRBC i els tècnics de l'adjudicatari realitzaran les reunions de coordinació i seguiment de:

- El grau d'acompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) inclosos en l'apartat **"Acords de Nivell de Servei (ANS)"** d'aquest Plec.
- Planificació de tasques i activitats.
- Qualitat de l'execució dels serveis prestats.
- Seguiment de resolució d'incidències, si s'escau.
- Facturació.
- Propostes de millora, etc.

3.5.2 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari posarà a disposició de l'EDP SSJRBC un mitjà (programari) per poder registrar les peticions a fi de poder establir la prioritat, l'usuari peticionari, la data de petició, resposta i realització.

De la mateixa forma també haurà de posar a disposició d'un servei telefònic per notificar incidències greus o crítiques o poder aclarir alguna funcionalitat nova registrada en el programari.

És responsabilitat de l'adjudicatari el seu registre per a seguiment i revisió de les actuacions.

3.5.3 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

El model d'ANS estipula la qualitat del servei en funció d'una sèrie de paràmetres establerts per l'EDP SSJRBC i, per tant, reflecteix contractualment el nivell operatiu de funcionament dels serveis prestats i els descomptes sobre la facturació i/o les penalitzacions aplicables en cas d'incompliment.

L'adjudicatari, durant el període de vigència del contracte, se sotmetrà als ANS definits en els apartats següents:

3.5.3.1 DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA (FSAS)

El temps de resposta del servei d'assistència tècnica es defineix com el temps entre que la incidència es notifica per l'EDP SSJRBC a l'adjudicatari/a i l'inici de l'anàlisi per un tècnic especialitzat.

El temps de resolució del servei d'assistència tècnica enfront d'incidències es defineix com el temps entre que la incidència és notificada per l'EDP SSJRBC a l'adjudicatari/a i la resolució de la incidència.

La classificació de les incidències és:

- ALTA - Crític P1: incidències que tenen un impacte per a tots els usuaris atribuïble al funcionament del producte.
- MITJA - Greu P2: incidències que afecten una gestió principal i que no es poden realitzar a través d'un procés alternatiu.
- BAIX - Lleu P3: incidències que no estan classificades en les categories anteriors.

El termini d'entrega dels treballs serà, a comptar des de la data i hora de la comunicació de la sol·licitud de treball, en funció de la prioritat, la següent:

PRIORITAT	TEMPS MÀXIM DE RESPOSTA	TEMPS MÀXIM DE RESOLUCIÓ
Alta: Crític P1	1 hora	4 hores
Mitja: Greu P2	2 hores	24 hores
Baix: Lleu P3	4 hores	72 hores.

Les hores a comptabilitzar són laborables.

El factor FSAS és l'indicador que analitza el grau de compliment dels terminis de resposta del servei d'assistència tècnica.

Com a resultat de la informació disponible, el responsable del contracte identifica el percentatge d'acompliment, obtenint el valor del factor en el període analitzat.

El valor del factor es mesura segons la taula següent:

GRAU D'ACOMPLIMENT	VALOR DEL FACTOR
igual al 100%	10
entre el 90% i el 99%	7
entre el 80% i el 89%	5
entre el 70% i el 79%	3
menys del 70%	0

3.5.3.2 DEL SERVEI DE SUPORT (FSUP)

El temps de resposta del servei de suport enfront es defineix com el temps entre que la petició es notifica per l'EDP SSJRBC a l'adjudicatari/a i l'inici de l'anàlisi per un tècnic especialitzat.

El temps de resolució del servei d'assistència tècnica es defineix com el temps entre que la petició és notificada per l'EDP SSJRBC a l'adjudicatari/a i la resolució de la petició.

PRIORITAT	TEMPS MÀXIM DE RESPOSTA	TEMPS MÀXIM DE RESOLUCIÓ
Consultes	1 dia	2 dies
Formació	2 dies	15 dies

El factor FSUP és l'indicador que analitza el grau de compliment dels terminis de resposta del servei de suport.

Com a resultat de la informació disponible, el responsable del contracte identifica el percentatge d'acompliment, obtenint el valor del factor en el període analitzat.

El valor del factor es mesura segons la taula següent:

GRAU D'ACOMPLIMENT	VALOR DEL FACTOR
igual al 100%	10
entre el 90% i el 99%	7
entre el 80% i el 89%	5
entre el 70% i el 79%	3
menys del 70%	0

3.5.3.3 DEL TREBALL CORRECTE (FTC)

Per a cada treball (SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA o SERVEI DE SUPORT), el responsable del contracte valora la correcta execució segons la taula següent:

DESCRIPCIÓ	VALOR
El treball realitzat ha complert amb escriure l'execució compromesa o exigida	10
El treball realitzat ha complert amb l'execució compromesa o exigida	7
El treball realitzat no ha complert amb l'execució compromesa o exigida, però sense presentar una execució insuficient o un nivell de millora important	5
El treball realitzat no compleix l'execució compromesa o exigida i té un nivell insuficient	3
El treball realitzat no compleix cap de les obligacions en l'execució compromesa o exigida i un nivell totalment insuficient. Absolutament deficient	0

El factor FTC és l'indicador que analitza el grau d'acompliment de la correcta execució dels treballs realitzats (les activitats es corresponen als estàndards d'actuació).

Com a resultat de la informació disponible, el responsable del contracte identifica el valor del factor en el període analitzat.

El valor del factor es mesura segons la taula següent:

MITJANA DE VALORACIÓ	VALOR DEL FACTOR
Igual a 10	10
entre el 7 i 10	7
entre el 5 i 7	5
entre el 3 i 5	3
menys de 3	0

3.5.3.4 MESURES CORRECTORES

L'objectiu és el valor de cada factor sigui és superior a 7. Per aquest motiu, els nivells de qualitat inferior seran identificats i estudiats per a recomanar una sèrie de mesures correctores.

3.5.4 INDICADOR GLOBAL DE QUALITAT (Q)

Com a resultat d'aquest sistema de control s'obtindrà l'indicador global i general de qualitat "Q". Aquest indicador té com a fórmula:

$$Q = (0,40 \times FSAS) + (0,20 \times FSUP) + (0,40 \times FTC)$$

Q ha de ser un valor igual o més gran de 7, ($Q \geq 7$).

Si algun dels factors no és d'aplicació en el període d'anàlisi, el seu valor serà 1.

3.5.5 CORRECCIÓ DE LA FACTURACIÓ PER INCOMPLIMENT

La facturació del servei es veurà afectada per la **CORRECCIÓ** de la facturació a conseqüència de descomptes per no compliment de Q major o igual a 7.

L'adjudicatari descomptarà de la factura en curs l'import corresponent a l'incompliment d'acord amb la taula següent (recull els paràmetres exigibles i els descomptes sobre la facturació):

CONCEPTE	OBJECTIU	PUNTUACIÓ REAL	DESCOMPTE SOBRE FACTURACIÓ	ANOTACIONS
QUALITAT (Q)	$Q \geq 7$	$Q \geq 7$	--	Respecte a la factura del període analitzat
		$5 < Q < 7$	1%	
		$3 < Q \leq 5$	3%	
		$Q \leq 3$	5%	

L'adjudicatari indicarà en la factura l'Indicador Q del període i l'import de descompte corresponent (si s'escau).

Aquests descomptes no podran superar el 10% del pressupost del contracte sense perjudici de l'aplicació de sancions.

En suposat cas d'incompliment dels temps, terminis i disponibilitats establerts, l'adjudicatari abonarà les penalitzacions determinades que seran descomptades del servei contractat al proper període de facturació. En cas de demora del servei de manteniment s'aplicarà una penalització de 100,00 € per cada hora d'endarreriment en la resolució d'incidències crítiques, 50,00 € en la resolució d'incidències greus i 10,00 € en el cas d'incidències lleus, respectivament.

3.5.6 FACTURACIÓ

L'adjudicatari emetrà una única factura per l'ampliació del llicenciament a partir de la formalització del contracte.

L'adjudicatari emetrà una factura al gener de cada any de contracte per la subscripció anual al mòdul d'oferta de cobertures.

L'adjudicatari emetrà una factura mensual que presentarà a l'EDP SSJRBC amb detall dels conceptes de facturació (llicències i servei d'assistència tècnica i suport) i l'indicador global i general de qualitat "Q" aplicant la correcció per incompliment dels ANS si s'escau.

El que signo als efectes oportuns,

A Reus, amb data de la signatura digital

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

El sotasignat declara que l'elaboració i la informació continguda en el present document 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.