

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DE LES L·LICÈNCIES DE L'APLICATIU INTEGRHO DEL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA**

---

### **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte del contracte correspon a la contractació del servei manteniment i actualitzacions de versions, l'administració del sistema i ampliació de funcionalitats de l'aplicatiu Integrho amb destí al Servei de Recursos Humans del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.

### **2. ABAST DEL CONTRACTE**

El licitador haurà de realitzar els serveis d'actualitzacions de versions, l'administració del sistema i ampliació de funcionalitats de l'aplicatiu Integrho, incloent:

- Actualització a la plataforma Cloud SD Worx.
- Ampliació de la funcionalitat necessària.
- Manteniment i suport dels serveis SaaS.

### **3. OBJECTIUS ESPECÍFICS**

Els objectius específics són:

- Actualització de la solució Integrho a la plataforma Cloud SD Worx.
- Ampliació de la funcionalitat incorporant la gestió de la contractació i la generació de la nòmina.
- Integració amb els sistemes econòmic financer i planificació de Recursos Humans del CMPSB.
- Manteniment i actualització del software.
- Administració del sistema incloent tots els serveis i còpies de seguretat.

#### **3.1 DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS**

Serveis d'Actualització:

- Fase I "Discovery": Revisió global dels processos, procediments i sistemes. Aquesta fase inclou la revisió de la qualitat i criteris actualitzats, la simplificació de processos, procediments i sistemes, i la garantia d'un recorregut més sòlid per a futures integracions i nous processos.
- Fase II "Actualització de Nòmina": Anàlisi, identificació i documentació de la funcionalitat a desenvolupar. Els lliurables d'aquesta fase inclouen els documents "Anàlisi Funcional" i "Manual de Procediments".
- Fase d'actualització: Actualització de la plataforma actual a la plataforma Cloud SD Worx.
- Fase de Parametrització/Desenvolupament

- Fase de Verificació: Comprovació de tots els processos que componen un cicle habitual de nòmina i realització de les proves unitàries necessàries per a la comprovació del correcte funcionament del sistema.
- Fase de Validació: Validació per part de l'equip de HMAR, tant del càlcul com de les diferents integracions, amb el suport de SD Worx.
- Fase de Producció: Posada en producció de la nova plataforma un cop validat el comportament per part de HMAR.
- Fase d'Acompanyament: Acompanyament durant els primers processos de nòmina per garantir la estabilitat del sistema.

Serveis SaaS i de Suport:

- Allotjament del software Integrho: El software i les dades es troben en l'entorn tècnic de SD Worx, accessible remotament.
- Manteniment i actualització del software: Inclou el manteniment correctiu, les actualitzacions legislatives i el manteniment evolutiu.
- Realització de còpies de seguretat: Inclou la confecció de còpies de seguretat de cada instal·lació, guardades en el servei d'emmagatzematge del proveïdor d'infraestructura.

### **3.2 REQUERIMENTS FUNCIONALS**

El sistema ha de permetre:

- Gestió de múltiples empreses i centres laborals.
- Gestió de pagaments.
- Integració amb els sistemes: comptables econòmic financer, planificació de Recursos Humans, ERPs i registre de professionals sanitaris del Departament de Salut.

### **3.3 REQUERIMENTS TÈCNICS**

- Entorn web accessible: La solució proposada ha de ser un producte desenvolupat en entorn web accessible des de qualsevol navegador.
- Integració mitjançant Webservices: Utilització d'estàndards de comunicació sanitaris (HL7, XML i WIFIS), mitjançant canals securitzats que garanteixin la confidencialitat, integritat i autenticitat de la informació intercanviada.
- Configuració d'entorns de balanceig de càrregues i d'alta disponibilitat: Capacitat de configuració d'entorns de balanceig de càrregues i d'alta disponibilitat per garantir un funcionament adequat en cas de problemes tècnics.

### **3.4 IMPLANTACIÓ**

- L'entorn cloud haurà de complir amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la normativa vigent en protecció de dades. S'han de garantir mesures adequades de seguretat, confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades personals. Les dades s'han de tractar dins de l'Espai Econòmic Europeu.

- L'oferta ha d'incloure les mesures de seguretat, polítiques de gestió de dades i mecanismes per garantir els drets dels usuaris.
- Validació dels entorns: Validació dels entorns i configuracions necessàries per desplegar l'aplicació de forma eficient.

#### **4. FORMACIÓ**

- Formació als diferents perfils implicats en el projecte: Inclou formació al personal TI, usuaris clau i formadors.
- Documentació final de projecte: Inclou manuals d'usuari, d'instal·lació i d'operativa de funcionament.

#### **5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ**

- Metodologia aplicada a la implantació i gestió del projecte: L'adjudicatari haurà de concretar la metodologia aplicada a la implantació i gestió del projecte.
- Planificació detallada del projecte: Inclou fases d'anàlisi, disseny, implantació, proves, documentació i formació.

#### **6. REQUERIMENTS DE SEGURETAT**

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

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

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

El proveïdor haurà de seguir les directrius de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya en matèria de seguretat de la informació.

##### **6.1 Accés a dades personals, o de caràcter reservat:**

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

Sempre que calgui manipular dades, es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies. Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar, ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit,

electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles, o la informació que se n'hagi pogut extreure.

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

## **6.2 Col·laboració en les auditories periòdiques**

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

## **6.3 Mesures organitzatives**

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

## **6.4 Altres requeriments de seguretat**

És fonamental que l'adjudicatari assoleixi entre d'altres, els següents objectius:

- La correcta implantació de la seguretat de la informació al llarg de tot el seu cicle de vida.
- El seguiment de la política marcada per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya per garantir la correcta implantació del model de seguretat en el manteniment d'aplicacions, involucrant als equips de seguretat des de l'inici del servei, fent les proves que siguin necessàries i seguint les pautes marcades en general.
- La implementació de les mesures necessàries per l'acompliment de la legislació vigent en matèria de seguretat en funció de la classificació d'informació de les aplicacions.
- La implantació dels controls de seguretat que permetin mitigar els riscos als quals està exposada l'aplicació i tots els actius dels quals en depèn.

Donada la naturalesa canviant de les amenaces de seguretat, la pròpia evolució tecnològica i els canvis que es puguin produir, l'empresa adjudicatària haurà d'adequar els controls i les mesures de seguretat durant l'execució del servei si fos necessari. De forma general, és fonamental que les mesures de seguretat a desplegar per l'empresa adjudicatària permetin fer front a, com a mínim, amenaces del tipus:

- Robatori d'informació, amb el posterior impacte al negoci i legal (com la RGPD).
- Intrusió als equips, canvis de configuració/seguretat per agafar-ne el control.
- Robatori de credencials dels usuaris.
- Explotació de les vulnerabilitats de les aplicacions desenvolupades o evolutius.
- Interceptar el tràfic de xarxa per la captura d'informació (DNS spoofing, HTTPS spoofing, entre altres).

- Incompliment legal. Per exemple, incompliment de la RGPD per accés a dades personals dels usuaris.
- Provocar una denegació del servei.
- Accés per part d'administradors/desenvolupadors no autoritzats o per un ús il·legítim. Ús no autoritzat de recursos.
- Errors dels administradors/desenvolupadors del servei. Per exemple, configuracions errònies, mesures de seguretat mal aplicades, entre d'altres.
- Accessos remots no controlats. Els atacants podrien aprofitar mecanismes d'accés remot febles (per exemple, VPN amb contrasenyes febles).
- Enginyeria social per accedir a informació confidencial del personal que presta el servei.

Els estàndards vigents es podran consultar al portal de seguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

El detall dels requeriments i model de seguretat es troba definit a l'apartat 8.4 dels annexes.

## **7. GARANTIA I SUPORT**

L'acceptació del projecte es farà un cop es compleixin les condicions següents:

S'ha implantat el sistema en el núvol.

S'ha lliurat tota la documentació requerida del projecte.

S'han fet tots els cursos/sessions de formació als usuaris.

Integració amb el sistema de monitoratge de l'Hospital (visibilitat de la disponibilitat del servei per part de la Direcció de SSII del CMPSB).

El sistema porta dues setmanes en producció sense cap incidència crítica o urgent

A continuació, s'exposa l'àmbit de la garantia exigida sobre els treballs sol·licitats en el present plec:

- El servei d'assistència es tradueix, tant a l'accés a recursos tècnics del fabricant, anàlisi i resolució d'incidències i consultes (tant remotament com presencialment, tant del programari com del rendiment i funcionament del sistema) com en llicència per utilitzar actualitzacions del programari.
- Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en el sistema d'informació implantat imputables a ell, per acció o omissió. La correcció de les errades haurà de garantir, no únicament la solució de l'error detectat, sinó també que tota la documentació relacionada amb aquests s'actualitzi correctament.
- El licitador haurà de proposar el mètode per al tractament, seguiment i solució de les incidències comunicades en funció de la prioritat d'aquestes.
- La valoració de l'impacte combinat amb el tipus de sol·licitud, definirà la prioritat de cada incidència, i en funció d'aquesta, s'estableix un temps de reacció i de resolució previst. A continuació es presenta el procediment a seguir:

- a) Es distingeixen tres **tipus de sol·licituds**:
- **Tipus 1:** sol·licituds relacionades amb la nòmina que tenen un impacte financer pel CMPSB
  - **Tipus 2:** sol·licituds que no tenen cap repercussió financera pel CMPSB
  - **Tipus 3:** Dret de la Seguretat Social o altres qüestions jurídiques
- b) Les sol·licituds seran avaluades en funció de l'**impacte** que tinguin sobre la població total d'empleats del CMPSB, seguin els criteris següents:

| Impacte  | Descripció                             | Número d'empleats |
|----------|----------------------------------------|-------------------|
| <b>A</b> | 20% o menys del total d'empleats CMPSB | <100              |
| <b>B</b> | 20% - 29% del total d'empleats CMPSB   | 101-250           |
| <b>C</b> | 30% - 50% del total d'empleats CMPSB   | 251-500           |
| <b>D</b> | Més del 50% del total d'empleats CMPSB | >501              |

- c) Un cop avaluada cada tipus sol·licitud segons l'impacte, definiran la **prioritat** tal com s'indica en la taula següent:

| Impacte | Tipus de sol·licitud | Prioritat (*) |
|---------|----------------------|---------------|
| A       | 1                    | 4             |
| B       | 1                    | 3             |
| C       | 1                    | 3             |
| D       | 1                    | 2             |
| A       | 2                    | 4             |
| B       | 2                    | 4             |
| C       | 2                    | 4             |
| D       | 2                    | 3             |
| Altres  | 3                    | 5             |

(\*) PRIORIDAD 1 – Incident crític

S'aplicarà quan la solució Integrho / Cloud SD Worx no estigui en funcionament, associat a la no disponibilitat del sistema que està garantit 24/7, i que no permet cap gestió de pagament de nomina ni presentar en termini les liquidacions de Segurs Socials.

- d) En funció de la **prioritat** definida en el quadre anterior, s'estableix el **temps de reacció** i el **temps de resolució** previst pel CMPSB i que serà acceptat per l'adjudicatari:

| Prioritat | Temps de reacció objectiu | Temps de resolució objectiu (*) |
|-----------|---------------------------|---------------------------------|
| 5         | 12 h                      | 112 h                           |
| 4         | 8 h                       | 40 h,                           |
| 3         | 4 h                       | 16 h,                           |
| 2         | 2 h                       | 8 h,                            |
| 1         | 1h                        | 4h                              |

(\*) Pel compliment del temps de resolució efectiu es tindran en compte els dies laborables i l'horari d'oficina del CMPSB

Barcelona, a data de la signatura electrònica

Marta Carbonell Cobo  
 Directora de SSII

Pau Gomar Sanchez  
 Director de RRHH