

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I
MANTENIMENT SAP BASIS**

EXPEDIENT: 26SER0815

1 Introducció

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell és un consorci públic de la Generalitat de Catalunya, el màxim òrgan de govern del qual és el Consell de Govern, i que gestiona els següents centres: Hospital de Sabadell, UDIAT Centre Diagnòstic, Albada Centre Sociosanitari, Salut Mental Parc Taulí, Atenció Primària Parc Taulí, Atenció a la Dependència Parc Taulí, i també els serveis de Sabadell Gent Gran Centre de Serveis, a través d'una societat anònima. El Consorci és el soci únic d'aquesta darrera entitat i nomena a tots els membres del seu consell d'administració. A més a més, és Unitat docent de la Facultat de Medicina de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) i té la consideració d'Hospital Universitari.

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí es troba vinculat a la Fundació Institut d'Investigació i Innovació Parc Taulí (I3PT), del patronat de la qual nomena a la majoria de membres. Les institucions del Consorci reben el suport de la Fundació Parc Taulí en aspectes de recerca, innovació i docència, en la formació científica i mèdica dels professionals i, en general, en el desenvolupament dels coneixements que sustenten el model assistencial.

En aquest document ens referirem al Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí com a **Parc Taulí**.

La missió del Parc Taulí és donar assistència resolutiva, integral, personalitzada i de qualitat als ciutadans de la seva àrea de referència tot fomentant l'equitat, la continuïtat assistencial, la satisfacció, l'eficiència i la sostenibilitat.

Actualment el Parc Taulí atén una població de referència de 387.312 habitants, disposant d'una infraestructura de 466 llits d'aguts i 216 llits sociosanitaris. Una mostra de la seva activitat assistencial serien les més de 369 urgències diàries de mitjana, més de 131 intervencions quirúrgiques o més de 1.900 consultes externes diàries. Gestiona diverses empreses amb Convenis Col·lectius diferents (SISCAT, Oficines i Despatxos, Sociosanitari i Dependència) amb una plantilla mensual contractada d'aproximadament uns 4.000 professionals, que també inclou Sabadell Gent Gran i la Fundació Parc Taulí.

2 Objecte de la contractació

És objecte del present Plec la contractació dels serveis de manteniment del suport tècnic de SAP BASIS de la solució SAP implantada a Parc Taulí, tant per la plataforma HANA com per SAP HCM del mòdul de RRHH. Aquest projecte de manteniment del sistema actual ha de permetre per una banda, assegurar el bon funcionament dels processos actuals, i per altra evolucionar el sistema juntament amb les noves necessitats de Parc Taulí i als canvis de normativa legal.

La naturalesa del manteniment no permet disgregar el manteniment Basis en diferents lots.

Els serveis de manteniment seran donats a les versions instal·lades durant la durada del contracte i han de cobrir tant la versió estàndard com totes les parametritzacions i desenvolupaments realitzats, tenint en compte les integracions amb altres sistemes. En concret es vol cobertura sobre els següents aspectes del sistema SAP:

- **Garantir un servei d'excel·lència tecnològica.**

El servei de manteniment ha de garantir l'escalabilitat i modularitat tant tecnològica com funcional, permetent la incorporació de nous requeriments funcionals i les últimes tendències en tecnologia tot respectant l'arquitectura de SAP sobre la que es desenvoluparà el sistema.

- **Millora de l'eficiència del servei.**

Disminuint tant el manteniment correctiu i correccions de dades, i incrementant les tasques de valor afegit.

- **Garantir la satisfacció dels usuaris.**

Per tal de garantir que es dona resposta al ritme i qualitat requerits pels gestors, als dubtes i necessitats de suport de l'usuari final que es plantegen, considerant l'abast i dimensions de l'eina desplegada, s'haurà d'orientar el servei a la consolidació i perfeccionament del sistema ja implantat, perseguint la millora continua que assegurï la satisfacció dels usuaris finals.

- **Garantir la permanència del coneixement.**

Suport al Seguiment i la Direcció del projecte en el seguiment detallat del mateix, assegurant la qualitat tècnica del projecte i la coordinació entre els diversos col·lectius implicats.

Totes les especificacions que es detallen en aquest plec de condicions generals i requisits tècnics, no tenen caràcter exhaustiu ni limitador, de manera que qualsevol altre element que l'empresa que liciti consideri convenient per tal de millorar aquestes condicions, haurà d'estar inclòs o especificat en l'oferta presentada.

Parc Taulí ha implantat la solució SAP HCM per a la gestió de l'organització, la gestió administrativa i nòmina en tot el grup.

En concret els mòdul implantats són:

- Gestió de l'Organització (OM) per a la definició i gestió de l'estructura organitzativa de Parc Taulí, llocs de treball, àrees o departaments, relacions jeràrquiques i funcionals (o de qualsevol altre tipus), així com els procediments d'actualització de les dades.
- Administració de Personal (PA) on s'ha inclòs la definició del mestre de personal, dades de tots els empleats, col·lectius, contractes, i les mesures per a la seva gestió.
- Gestió de nòmina (PY) on s'engloba la funcionalitat referent a la gestió del procés de càlcul de nòmina, convenis, reporting legal, models d'hisenda, impostos, etc.
- Integracions amb altres sistemes:
 - Sistemes de l'administració central (Seguretat Social, Contrat@, Agència tributària, ...) i Bancs
 - Sistema econòmic financer de Parc Taulí
 - Sistema de guàrdies
 - Sistema de variables de nòmina
 - Sistema de planificació o planilles (BOLD® de GPS)
 - Tiquets menjador
 - Integració de dades d'empleats per a consultes a altres sistemes
 - Webdispatcher per integracions amb SealSign

Parc Taulí ha implantat també la solució SAP S/4 HANA per el projecte Ecofin amb els aplicatius de finances, logística, facturació, farmàcia i expedients de tot el grup, així com integracions amb sistemes externs a través del PO.

En concret els mòduls implantats són:

- Process Orchestration (PO) engloba tres components per resoldre les necessitats d'integració d'una organització: centralitza l'intercanvi d'informació entre sistemes SAP i/o sistemes no-SAP, gestiona fluxos d'informació i defineix regles de negoci segons la lògica requerida en cada procés
- Financial Accounting (FI) per a la definició i gestió de tot al que correspon a procés de comptabilitat. FI es la comptabilitat oficial (balanç i compte de resultats) i qualsevol operació del grup acaba tenint un

assentament comptable en aquest mòdul. En aquest mòdul es gestiona les comptes de major i apunts comptables, es defineixen les societats i el pla de comptes, comptes a pagar, comptes a rebre, etc..

- Controlling (CO) control o comptabilitat de costos per analitzar en base a una estructura de costos dins l'àrea comptable de la organització i poder així prendre decisions o analitzar els fluxos de pèrdues i guanys.
- Materials Management (MM) és el principal mòdul de logística, s'associa amb els processos d'entrada de materials a la organització i la gestió estocs. MM és el mòdul essencial de gestió de les compres i la distribució de les mercaderies.
- Sales and Distribution (SD) engloba tots els processos de vendes, entregues i tot el relacionat amb la facturació de la entitat. Juntament amb MM és el segon mòdul de la logística.
- Mòdul de Farmàcia compren tant la integració amb HCIS en lo referent de la gestió dels estocs i consums dels carros, com la part de la gestió de les dispensacions i prescripcions de la medicació hospitalària de dispensació ambulatoria (MHDA)
- Gestió Expedients de contractació on es permet realitzar el càlcul de necessitats a partir de consums històrics, gestió dels expedients de contractació (característiques tècniques, proposició tècnica i econòmica) amb la generació de les ofertes per lot, i la creació del contracte una vegada feta l'adjudicació de l'expedient de contractació.
- Integracions amb altres sistemes:
 - Integració amb HCIS (Gestió unidosis, pròtesis, dades mestres, activitat assistencial, MHDA)
 - Integració amb CLS (Pactes, punts de consum, comandes, dades mestres)
 - Integració amb Pyxis (Consums)
 - Integració amb OnBase (Localització, Doc. Comptable, Factures Rebudes)
 - Carrusel de farmàcia, PDA consums, Doble-calaix
 - Integració 6Inf (Moviments estocs, Consums)
 - Integració amb el motor integració IRIS

3 Abast del projecte

3.1 Serveis manteniment tècnic SAP BASIS

- Recepció, tractament, resolució i si s'escau escalat de les incidències reportades o detectades per part de l'equip de Sistemes de Parc Taulí o derivades de la pròpia revisió/monitorització dels diferents entorns existents.
- Recepció, tractament, execució de les peticions puntuals, reportades per part de l'equip de Sistemes de Parc Taulí. Aquestes inclouen com a mínim, una actualització anual a nivell de Kernel/BDD/Support Package completa de tots els sistemes SAP de Parc Taulí. Queden excloses les peticions que pel seu volum o gran abast, siguin considerades com un projecte a part (la decisió serà consensuada per ambdues parts).
- Registre, control, seguiment i reporting de totes les incidències i peticions que es portin a terme.
- Revisió i monitorització dels sistemes SAP de Parc Taulí per tal de detectar-ne incidències o problemes potencials. Dins d'aquest punt s'haurà d'incloure, de forma específica, la revisió dels sistemes PO, per poder detectar i anticipar-se a possibles incidències amb tot el relacionat amb les interfases que hi ha desenvolupades amb els sistemes externs a SAP.

- Manteniment de la documentació que hi pugui haver associada al servei de Suport de SAP de Parc Taulí: documentació tècnica i/o funcional associada a la incidència, manuals d'usuari, etcètera.

Gestió i monitorització del sistema base

- **El departament de Sistemes de Parc Taulí realitzarà habitualment les tasques següents**
 - Gestió de servidors, entorns, BD, connectivitat,...
 - Gestió i monitorització del sistema base (revisió de logs del sistema, alertes, rendiment, BD, espais, back-up,...).
 - Còpies i restauracions i còpies entre entorns.
- **Les tasques específiques dels tècnics de SAP Basis seran:**
 - SAP EarlyWatch: execució eina pròpia de SAP que monitoritza rendiment, espai disponible, notificar pegats o notes de seguretat d'obligatòria aplicació als sistemes, etc.
 - Gestió del Solution Manager
 - Gestió de la plataforma d'integració (PI/PO)
 - Actualització del kernel
 - Gestió i còpia de mandants
 - Instal·lació de suport packages
 - Suport al departament de Sistemes del Parc Taulí

4 Organització del servei i pla operatiu

En termes generals el servei a prestar es compon de les següents àrees:

- Gestió del SERVEI: planificació i control econòmic, informes de seguiment, indicadors i nivells de servei. Controla els riscos i assegura els recursos necessaris per garantir el manteniment i evolució dels sistemes d'Informació SAP inclosos.
- Gestió de la QUALITAT: estableix mecanismes de control per al seguiment dels indicadors de qualitat i del compliment dels procediments i metodologia de la Gestió Operativa, així com plans de millora per tal d'ajudar al Parc Taulí.
- Gestió OPERATIVA: conjunt de tasques enfocades a donar resposta a l'operativa diària associada a la prestació de servei. Es divideix en:
 - Gestió operativa DIÀRIA o RECURRENT: corresponent a activitats del dia a dia que s'executen amb la finalitat de garantir la disponibilitat, continuïtat i correcte funcionament de les aplicacions, així com de totes les aplicacions i sistemes que es desenvolupin durant la vigència del contracte i passin a manteniment. Dins de la gestió d'operativa contínua s'inclouen:
 - Suport a les funcionalitats implementades
 - Manteniment Correctiu
 - Manteniment Evolutiu
 - Manteniment Perfectiu
 - Suport Tècnic
 - Gestió operativa SOTA PETICIÓ: corresponent a peticions puntuals sobre tasques o activitats addicionals que poden ser fins i tot evolutius menors, suport en noves funcionalitats o iniciatives.

4.1 Procediment de l'operativa recurrent o diària

Totes les peticions (suport, correctiu, evolutiu) tindran com a canal preferent d'entrada l'eina de ticketing facilitada pel Parc Taulí. L'empresa licitadora pot proposar un altre eina i es valorarà la seva utilització.

Totes les sol·licituds o peticions, una vegada registrades, estaran subjectes a uns SLA's (descrits en un punt posterior d'aquest plec).

Caldrà fixar un mecanisme que actuï com a punt únic de suport, on els responsables del Parc Taulí, adreçaran totes les incidències detectades i peticions. De la mateixa manera, caldrà recollir, reportar i controlar les incidències detectades pel propi equip de tècnics/consultors que monitoritzin els sistemes SAP del Parc Taulí. L'objectiu és poder-ne fer un seguiment acurat i exhaustiu en el decurs del temps de les incidències i peticions que s'hagin pogut produir sobre els sistemes SAP.

El procediment ha de ser similar al proposat a continuació:

1. Entrada de la sol·licitud, per part dels usuaris designats per Parc Taulí (usuaris de suport intern de Parc Taulí), en l'eina de ticketing, definint la prioritat i la urgència de la mateixa.
2. L'empresa adjudicatària gestionarà la resolució de la sol·licitud depenent de la gravetat (sempre subjecta als SLA's plantejats).
3. L'empresa adjudicatària serà la responsable de gestionar la qualitat del servei en documentació, comunicació i impacte en l'usuari.

5 Organització de l'equip operatiu de treball

El servei haurà de ser prestat per un equip que inclogui els perfils adients per donar cobertura a les necessitats expressades en el aquest document.

El desitjable és disposar d'un pool de tècnics de Basis amb un consultor referent assignat al parc Taulí.

Els coneixements tècnics del consultor Basis que cal disposar serien:

1. Administració del sistema operatiu
2. Administració de bases de dades SAP HANA
3. Coneixements de la plataforma SAP NetWeaver / S/4 HANA
4. Instal·lació i actualització de components (notes de SAP, aplicació de patches i suport Packages)
5. Transport Management System
6. Monitoratge i rendiment (ST03, ST05, SE30)
7. Backup i restauració

Es valorarà disposar de certificacions SAP dins de l'àrea SAP NetWeaver System Administration o SAP S/4 HANA System Administration

Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir la formació continua del personal que portin a terme la prestació del servei. Per tal d'estar preparats per donar suport a noves versions i actualitzacions dels sistemes SAP del Parc Taulí.

NOTA: El Parc Taulí podrà exigir en qualsevol moment durant la prestació del servei, la substitució del personal que a criteri dels responsables del Parc Taulí, no presenti una adequada capacitació professional o correcció per desenvolupar les funcions que li corresponen. També en el cas d'incomplir de forma expressa o voluntària qualsevol normativa interna o legal. L'adjudicatari haurà de proporcionar un responsable de servei per la part

funcional i una altre per la part tècnica. Aquests responsables serà els interlocutors principals amb els responsables del Parc Taulí.

La prestació del servei, en termes generals, no requereix que sigui de manera presencial a les instal·lacions del Parc Taulí. No obstant, si que es requereix la prestació presencial que es detalla a continuació.

5.1 Tecnologia/Sistemes

En termes general, no es requereixen actuacions presencials en la part tecnològica. No obstant, es requerirà en casos molt concrets, la realització de tasques des de les instal·lacions del Parc Taulí, amb l'objectiu d'explicar/formar al personal de sistemes del Parc Taulí. Per exemple, quan es porti a terme l'actualització anual de tots els sistemes, es requerirà que un d'ells com a mínim, es porti a terme presencialment, perseguint aquest objectiu formatiu.

5.2 Horari de servei

L'horari de servei es defineix com un servei de 7x24.

5.2.1 Servei de Guardia

El present plec, no contempla un servei de guàrdia com a tal, per cobrir necessitats fora de l'horari de servei. No obstant, sobre les incidències crítiques que afectin clarament a l'activitat del Parc Taulí, caldrà aplicar les mesures correctives necessàries, encara que s'estenguin més enllà de l'horari habitual de servei, de cara a minimitzar l'impacte de no disponibilitat dels sistemes durant l'horari laboral habitual.

5.2.2 Accions que requereixin aturada dels sistemes

És important tenir en compte que les accions planificades, que requereixin una aturada rellevant dels sistemes de SAP productius, caldrà portar-les a terme fora de l'horari de treball habitual, per tal de minimitzar l'impacte en les tasques desenvolupades pels treballadors del Parc Taulí sobre els sistemes SAP.

5.2.3 Gestió del servei, gestió de la qualitat

És tasca del licitador presentar i desenvolupar un pla detallat del servei que prestarà en el Parc Taulí, assegurant els nivells de servei pactats, així com la qualitat del mateix.

5.2.4 Coordinació entre equips de manteniment i BASIS

Aquests procediments es determinaran a l'inici del servei, de comú acord entre els responsables del servei dels licitadors i el CCSPT.

Aquests procediments hauran d'establir o definir com a mínim:

- Canals de comunicació per:
 - Avisos d'intervencions que puguin afectar a l'altre equip o als usuaris.
 - Comunicació d'incidències detectades.
 - Sol·licituds d'actuacions.
- Interlocutors de cada equip.
- Composició i periodificació de les reunions de seguiment.

Els licitadors hauran d'acreditar la solvència tècnica o professional per a l'execució del contracte, que s'entendrà com la capacitat per a garantir el coneixement tècnic, eficàcia, experiència i fiabilitat de l'empresari i es podrà acreditar pels mitjans que s'assenyalen en annex al quadre de característiques del contracte. i adicionalment, caldrà acreditar el que s'indica tot seguit, tenint en compte que és motiu d'exclusió el fet de no acreditar-la degudament.

Per poder prestar el servei, l'empresa contractista haurà serà titular de les certificacions ISO 20.000 i 27.001 o equivalent o demostrar que assoliria per les seves condicions aquestes certificacions, de Gestió de Serveis de Tecnologies de la Informació i Gestió de la Seguretat de la Informació, respectivament.

Es demanaran així mateix, referències en treballs similars, principalment relacionats amb el sector sanitari i basats en un servei de suport de SAP.

7 Nivell d'acompliment del servei

La criticitat de les incidències la marcarà en primera instància el responsable del Parc Taulí que la reporti o l'equip de monitorització que la detecti.

Per tal de fer un seguiment del nivell d'acompliment del servei, es proposa la definició dels següents paràmetres de control del servei. El nombre de paràmetres poden variar afegint de manera consensuada entre el Parc Taulí i el contractista els que es cregui adequats per realitzar un seguiment encara més acurat.

Les incidències es classificaran en tres grups segons l'impacte que representen per l'usuari del servei. Aquesta classificació permetrà determinar els temps associats de resposta i resolució en que seran tractades.

Els criteris de classificació que s'han establert són genèrics i no estan associats als serveis que pot oferir el sistema de forma específica. L'escala de classificació es fa en base a l'impacte i a la criticitat segons la classificació següent:

Impacte	Descripció	Criticitat	Descripció
Alt	Incidència genèrica, afecta a la major part d'usuaris o a tot un col·lectiu.	Extrema	Requereix resolució immediata.
Mig	Afecta a un grup d'usuaris.	Alta	Impedeix la feina habitual
Baix	Afecta a usuaris aïllats	Media	Dificulta la feina habitual.

En base a aquesta classificació es determina la prioritat de l'acció, que es la que es farà servir per a la definició dels ANS:

IMPACTE	CRITICITAT	PRIORITAT
	Extrema	Molt Alta
Alt	Alta	Alta
Alt	Mitja	Alta
Mig	Alta	Alta
Mig	Mitja	Mitja
Baix	Alta	Mitja

7.1 Acords de nivell de servei (ANS)

En la taula següent s'indiquen els acords de nivell de servei (ANS) associats a la prestació del manteniment de basis:

	Temps resposta	Temps resolució	Acompliment	Temps màxim resolució
Molt Alta	2h.	4h.	≥ 95 %	8h.
Alta	4h.	8h.	≥ 90 %	32h.
Mitja	8h.	24h.	≥85 %	80h.

7.2 Seguiment del servei

El Parc Taulí planteja el servei de suport de SAP, com un servei gestionat, en el qual la figura de responsable de servei és realment clau.

El responsable de servei, com a norma general, serà el principal interlocutor amb els responsables del Parc Taulí i serà l'encarregat de gestionar l'equip de treball i garantir-ne una correcta prestació.

Un dels punts claus, és el seguiment del servei, per validar-ne l'estat i l'evolució dels indicadors de qualitat establerts (ANSs), així com altres aspectes rellevants del mateix (punts d'especial interès, seguiment de tasques de major abast, atenció especial a la detecció i descripció de problemes potencials i propostes de millora contínua, etc.).

L'adjudicatari presentarà, com a mínim, amb periodicitat mensual un informe de servei que contindrà almenys un resum de les incidències, problemes i canvis tractats, activitats realitzades durant el període, els indicadors de servei, el grau de compliment dels ANS i les propostes de millora. Aquest informe es presentarà abans del 6è dia hàbil de cada mes.

L'incompliment dels temps fixats es podran penalitzar per a cada incidència amb un percentatge de la factura mensual:

- **Incomplir el temps de resposta: 0,5%**
- **Incomplir el temps de resolució: 1%**
- **Incomplir el temps màxim de resolució: 2%**

8 Obligacions del contractista

El contractista haurà de proporcionar tot el material necessari per tal de que tots els membres de l'equip de treball que presten el servei, puguin portar a terme les seves tasques amb normalitat. El Parc Taulí només proporcionarà una ubicació de treball temporal amb connectivitat a la xarxa, a les persones que hagin de prestar servei de manera presencial a les instal·lacions del Parc Taulí.

8.1 Eina de registre d'incidències i canvis

El registre d'incidències es farà prioritàriament amb l'eina proporcionada pel Parc Taulí. En cas que l'entitat decideixi fer servir l'eina de l'adjudicatari, aquest haurà de proporcionar la plataforma de gestió d'incidències i peticions sense cap cost afegit pel Parc Taulí, que permeti portar el control i gestió del servei, així com fer-ne el posterior seguiment. Caldrà prestar especial atenció als Acords de Nivell de Servei.

Aquesta plataforma haurà de suportar els processos de gestió de serveis de tecnologies de la informació recomanats per ITIL i poder gestionar-se per entorn web, seguint un sistema de ticketing amb tal de poder revisar, traçar i prioritzar incidències.

8.2 Manteniment informació

L'empresa contractista serà la responsable de mantenir actualitzada la documentació que fa referència als sistemes SAP del Parc Taulí. Estructura / Esquema de la plataforma tecnològica, documentació d'operació i monitorització, estat dels sistemes, documentació funcional associada a les incidències i canvis que es puguin produir, documentació de les interfícies d'integració i traspàs d'informació, etc.

9 Presentació de la oferta

9.1 Sobre B Documentació tècnica

Els licitadors podrà adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès, com annexes, no obstant haurà de presentar uns continguts mínims que s'hauran d'estructurar de la forma següent:

- Resum Executiu
 - Resum per la direcció dels continguts més significatius de la proposta, destacant-ne l'enfocament, la organització i recursos.
- Plantejament general del servei
 - Visió general del servei de suport Basis de SAP i acatament de totes les condicions especificades en el present plec.
- Abast i Enfocament de la solució proposada
 - Cal desenvolupar detalladament la proposta de servei plantejada per part del contractista. Dimensionament del equip, metodologia de treball i pla operatiu, Fases o etapes del servei.
- Propostes de valor afegit (millores)
 - Millores aportades pel licitador, que quedi fora dels requeriments explicitats en el present plec de condicions, eines proactives que millorin la gestió actual del sistema Basis i la millora continua de les funcionalitats suportades, optimització del mapa de sistemes actual del Parc taulí o noves funcionalitats, etc.

NOTA: És molt important adaptar-se a l'estructura detallada per tal d'optimitzar i simplificar la revisió de les ofertes rebudes dels diferents licitadors.. Si el licitador creu important adjuntar informació rellevant que no encaixa en l'estructura de l'oferta, pot fer-ho dins d'annexos.

La proposta del licitador no superarà les 100 pàgines, en format document (doc, docx...) o presentació de transparències (ppt...). En cas contrari només es valorarà el contingut de les primeres 100 pàgines. Addicionalment, i de manera complementària, **el resum executiu no ha de superar les 20 pàgines**. La proposta s'haurà de lliurar en **format electrònic/digital**.

9.2 Sobre C: Documentació econòmica

En aquest sobre les empreses hauran d'indicar llur oferta econòmica, que no podrà sobrepassar el pressupost base de licitació fixat en el quadre de característiques de la licitació.

Les ofertes que sobrepassin aquest import quedaran excloses del procediment.

10 Terminis de prestació del servei (etapes i durada)

La durada del contracte és des de l'1 de gener de 2026 o des de la data de signatura del contracte si fos posterior fins a 31 de desembre de 2026 amb possibilitat de pròrroga per a l'exercici 2027 i 2028.

En la prestació del servei, es defineixen tres etapes, clarament diferenciades. Aquesta divisió en etapes, té com objectiu que l'aplicació del servei es porti a terme de manera segura i no traumàtica per cap de les parts implicades.

D'aquesta manera, es defineixen:

10.1 Etapa de Transició

Període de temps: primer mes del servei.

En aquest període, el contractista haurà de centrar els seus esforços en:

- Garantir de forma efectiva, la transferència del servei actual, en el cas que l'adjudicatari sigui diferent al anterior proveïdor, amb la finalitat de minimitzar l'impacte i mantenir com a mínim els mateixos nivells de servei proporcionats als usuaris fins al moment de l'adjudicació.
- Implantar les eines necessàries pel compliment de les especificacions del present plec.
- Proporcionar tot el suport detallat en el present contracte.

NOTA: Durant aquesta etapa, els ANSs especificats en el present plec, no seran d'obligat compliment i per tant no s'aplicaran les penalitzacions detallades en l'apartat corresponent.

10.2 Etapa de Prestació definitiva

Finalitzada l'etapa de transició s'entra en un període de temps fins a un mes abans de la finalització del servei.

Des del primer dia d'aquesta etapa de prestació, caldrà que s'estiguin acomplint totes les especificacions detallades en el present plec i assolint obligatòriament els ANS detallats.

10.3 Etapa de Reversió

Període de temps: últim mes del servei.

També es preveu en la finalització del contracte, una etapa on el contractista, restarà obligat a col·laborar en tot el procés de reversió del servei, en el cas que aquest finalitzi la prestació del mateix per donar pas a un nou contractista. Caldrà doncs garantir un adequat traspàs de coneixement del servei, al nou adjudicatari.

11 Condicions d'execució

11.1 Característiques de les ofertes presentades

Les ofertes presentades hauran de tenir les següents característiques:

- **Confidencialitat:** Les empreses interessades a lliurar ofertes tractaran tota la informació obtinguda del Parc Taulí de manera estrictament confidencial. No lliuraran informació obtinguda a terceres empreses sense el vist i plau per escrit del Parc Taulí.
- **Propietat:** Tota la informació lliurada serà propietat del Parc Taulí.

Valoració de propostes

Les propostes rebudes seran valorades fins a un màxim de 100 punts. La puntuació s'atorga de la manera següent:

- Avaluació de l'oferta econòmica presentada: 75 punts
- Avaluació funcional i tècnica de la proposta: 25 punts

Veure document [Annex IV. Criteris d'adjudicació.](#)

12 Facturació

La facturació dels serveis objecte de present contracte, i arran de la naturalesa específica d'aquests, es realitzarà en funció de la consecució de les diferents etapes de les fases d'adquisició i devolució del servei objecte del projecte, en tot cas l'empresa adjudicatària i el Parc Taulí pactaran les condicions d'aquest apartat.
