



Direcció de Sistemes d'Informació i Comunicació

Clàusules tècniques per a la contractació de
serveis de suport a la Direcció de Sistemes
d'Informació i Comunicació de l'Hospital de
Tortosa Verge de la Cinta

Índex

Índex	2
Objectiu	4
Objectius generals.	4
Requeriments generals de solvència tècnica	5
ISO.....	5
ENS.....	5
Condicions generals dels serveis objecte del contracte.	6
Ubicació.	6
Horari general.	6
Horari especial.	6
Coordinació.....	7
Normes i documentació.....	7
Confidencialitat.....	8
Propietat	8
Personal a subrogar.....	8
Relació de serveis.....	9
Personal.	9
Nombre de persones necessàries i horaris.....	9
Perfils i formació.	9
Dietes i desplaçaments.	10
Substitució en cas de baixa prolongada.....	10
Substitució en cas de baixa definitiva.	10
Duració del contracte	10
Normativa d'aplicació.....	10
Prevenició de riscos.....	11
Ofertes anormals o desproporcionades	11
Criteris de valoració.....	11
1. Preu (90 punts).	11
2. Aspectes objectius (10 punts).....	12
3. Aspectes subjectius.....	12

Objectiu

L'objectiu del present document és detallar les necessitats que l'Hospital de Tortosa Verge de la Cinta i de l'Atenció Primària i la Comunitat Terres de l'Ebre de l'ICS té per cobrir els serveis de suport de la Direcció de Sistemes d'Informació i Comunicació (DSIC) que vol contractar per **prestar el suport de sistemes d'informació i comunicació als hospitals comarcals de les Terres de l'Ebre i els propis de la DSIC**, assegurant el nivell tecnològic necessari i els mínims de qualitat de servei exigits.

La DSIC va implantar durant el 2019 el projecte Argos als 4 hospitals comarcals de les Terres de l'Ebre, en particular SAP i Silicon, seguint les instruccions del Departament de Salut, i se li va encomanar la seva coordinació. Per donar continuïtat al projecte, té la necessitat de contractar els serveis necessaris per dur a terme aquesta continuïtat.

Els serveis que es presten des de la DSIC, entre altres, son de suport d'aplicacions corporatives, sistemes, desenvolupament d'aplicacions, integracions, secretaria tècnica i comunicació.

Objectius generals.

Els serveis objectius generals d'aquest contracte seran:

- **Suport a les aplicacions corporatives.**
 - CAU per atenció a les trucades per dubtes o incidències.
 - Gestió, suport i explotació de les aplicacions SAP i Silicon.
 - Formació dels usuaris que utilitzen aquestes eines.
 - Suport a la implantació, configuració i estructura de les aplicacions.
 - Suport a les *Releases* i canvis de versions de les aplicacions corporatives.
 - Suport a les integracions d'altres aplicacions.
- **Suport a sistemes.**
 - CAU per atenció a les trucades per dubtes o incidències.
 - Gestió del procés d'implantació.
 - Suport a l'auditoria i anàlisi de necessitats.
 - Suport als centres en l'adquisició d'infraestructura i canvis necessaris.
 - Suport al canvi en xarxes de comunicacions.
 - Suport a les integracions.
- **Suport al desenvolupament d'aplicacions pròpies**
 - Desenvolupament i manteniment d'aplicacions web i mòbils.
 - Extracció i explotació de dades.

- Anàlisi i programació d'aplicacions pròpies.
- Suport a la implantació de les aplicacions.
- Suport a la integració d'aplicacions de tercers.
- Desenvolupament d'aplicacions mòbils per IOS i Android.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de tots els serveis que s'han de realitzar pel bon funcionament del sistema informàtic i que es detallen més endavant. A més, aquest contracte de serveis pretén donar suport als projectes que es desenvolupin dins les línies estratègiques de la Gerència Territorial de les Terres de l'Ebre.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada d'adequar el sistema d'informació per garantir el nivell de servei necessari en cada moment.

Requeriments generals de solvència tècnica

D'acord a l'article 150.2 LCSP, es requerirà al proposat adjudicatari l'acreditació i l'aportació dels certificats esmentats següents. La manca d'aportació serà causa d'exclusió.

ISO

És requisit fonamental i obligatori de solvència tècnica l'acreditació documentada en vigor del compliment de les normes ISO-9001, ISO-14001 i ISO 27001.

Els licitadors hauran d'acreditar obligatòriament els sistemes següents:

- Comptar amb un sistema de gestió de qualitat que s'acreditarà mitjançant l'aportació de la certificació ISO/IEC 9001 o equivalent, emesa per organisme competent, relacionada amb Serveis de suport informàtic, implantació i manteniment de sistemes i desenvolupament de software.
- Comptar amb un sistema de gestió mediambiental que s'acreditarà mitjançant l'aportació de la certificació ISO/IEC 14001 o equivalent, emesa per organisme competent, relacionada amb Serveis de suport informàtic, implantació i manteniment de sistemes i desenvolupament de software.
- Comptar amb un sistema de gestió de seguretat de la informació que s'acreditarà mitjançant l'aportació de la certificació ISO/IEC 27001 o equivalent, emesa per organisme competent, relacionada amb Serveis de suport informàtic, implantació i manteniment de sistemes i desenvolupament de software.

ENS

Tanmateix, l'adjudicatari haurà de comptar amb els certificats següents:

- Certificació de compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en el seu nivell mig. La certificació ha de ser del licitador principal i no de mitjans externs.

Aquestes certificacions en ENS han de ser del licitador principal, no podran acreditar aquest certificats per mitjans externs, atès la importància/seguretat d'aquests certificats.

Condicions generals dels serveis objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de tots els serveis que s'han de realitzar pel bon funcionament del sistema informàtic. A més, aquest contracte de serveis pretén donar suport als projectes que es desenvolupin dins les línies estratègiques de la DSIC i i d'acord amb el Pla de Sistemes d'Informació. L'empresa adjudicatària serà l'encarregada d'adequar el sistema d'informació per garantir el nivell de servei necessari en cada moment.

Ubicació.

Hospital de Tortosa Verge de la Cinta

Cr. Esplanetes, 44-58
43500 Tortosa
Tarragona

Horari general.

Pel funcionament de tots els serveis d'informàtica de la DSIC s'ha de tenir en compte que es un servei a ple rendiment i que funciona 24 hores al dia i 365 dies a l'any. És per això que, com a norma general, s'estableix un horari general de cobertura en presència física de 8:00 a 20:00 hores.

No obstant, s'ha de tenir en compte que la cobertura de la tarda (18:00 a 20:00) ha de disposar sols d'un nombre mínim de recursos humans, donada la diferència d'activitat en comparació amb el matí. Aquests recursos humans sols fan referència al suport tècnic de sistemes per resoldre incidències, no als serveis de suport.

És per això que els serveis de suport d'aquest contracte tenen un horari continuat sols pel matí de 8:00 a 15:00 hores. La resta d'hores fins al que figuri al conveni corresponent es recuperaran per les tardes segons necessitats i disponibilitat del treballador.

Horari especial.

Adicionalment a l'horari de disponibilitat del servei es disposarà de l'horari necessari per:

- Migracions i canvis amb el programari o base de dades que impliqui una parada parcial del sistema.
- Realització de les tasques de manteniment planificades, fora de l'horari de disponibilitat de servei per a l'usuari.
- Incidències imprevistes que facin que l'usuari no pugui seguir desenvolupant les seves tasques habituals.
- Incidències imprevistes, com ara la parada sobtada del sistema, col·lapse del sistema de fitxers, saturació de la xarxa o caiguda dels servidors, entrada de virus i altres incidències de força major que facin que l'usuari no pugui seguir realitzant les seves tasques habituals.
- Formació obligada per l'empresa.

Coordinació

La coordinació es farà amb un únic interlocutor assignat per l'empresa contractada. Aquest coordinador s'encarregarà de:

- Planificar els serveis anuals.
- Gestionar l'execució operativa dels serveis i garantir el seu acompliment.
- Trobar i proposar millores en la relació dels serveis prestats.

Es realitzaran reunions periòdiques amb aquest interlocutor per tal de planificar tasques i/o solucionar possibles problemes que hi puguin haver. No obstant, aquestes reunions no hauran d'interrompre ni distorsionar l'activitat habitual de la DSIC.

S'estableix, com a norma general i sempre que no hi hagin incidències destacables, una reunió mensual.

Normes i documentació

Es completaran les normatives i procediments d'explotació, manuals d'operació, Wiki, etc..., necessaris per al funcionament quotidià del sistema a explotar. Aquestes normes recolliran els estàndards establerts per la DSIC, així com els procediments a seguir per a la comunicació i resolució d'incidències.

L'empresa adjudicatària presentarà de manera regular, segons els requeriments de la DSIC, la documentació que s'exigeixi i que fa referència a documentar i fer els corresponents manuals dels procediments, detalls de la instal·lació i configuració.

Aquesta documentació serà propietat de la DSIC i mai es podrà utilitzar per cap altre fi que el de suport a la Unitat de Sistemes d'Informació.

Confidencialitat

L'empresa contractada i el personal al seu servei ha de complir les mesures de seguretat aplicables als fitxers automatitzats, de conformitat amb l'establert a la LOPD i al Reglament de Mesures de Seguretat, així com a les normes que es dicten en el seu desenvolupament i a les instruccions expressades de l'Institut Català de la Salut.

L'empresa contractada serà responsable del mal ús que es pugui fer de les dades pel seu personal, quan aquestes dades es destinin a un altra finalitat, les comuniqui a terceres persones o les utilitzin incomplint les estipulacions del contracte.

Propietat

Tot el material, aplicacions, dades o de qualsevol altre tipus que s'utilitzi pel personal de l'empresa contractada i el que es desenvolupi en la realització de les seves tasques serà propietat de l'Hospital de Tortosa Verge de la Cinta

Personal a subrogar.

Degut a l'experiència en el servei i en el lloc de treball de contractes anteriors, l'empresa contractada estarà obligada a subrogar el personal que actualment està prestant el seu servei, en concret dels 5 tècnics actuals.

Les remuneracions brutes dels tècnics, per tal d'equiparar-los a la resta de tècnics de la mateixa categoria contractats per l'ICS, seran les mateixes que les que la taula salarial de l'ICS per la mateixa categoria, establertes segons la taula següent:

Categoria Professional	Sou brut
Sou brut anual	27.550 €

S'adjunta la relació de tècnics i la seva antiguitat:

Codi	Categoria professional	Antiguitat
AM	Tècnic de sistemes	1/2/2019
ER	Tècnic de suport	14/7/2008
BZ	Tècnic de suport	22/01/2020
AG	Tècnic de desenvolupament	4/11/2024
DM	Tècnic de desenvolupament	1/12/2017

A títol orientatiu, l'import del trienni per aquesta categoria del personal de l'ICS és de 31,53 euros i el trienni de la paga extraordinària és de 27,21 euros.

Relació de serveis.

Personal.

Nombre de persones necessàries i horaris.

El personal contractat tindrà un horari de **40 hores setmanals**.

El personal necessari en presència física i el seu horari per cobrir els serveis de la DSIC és el següent:

nombre	categoria	horari
2	Tècnics de suport d'aplicacions Argos	de 8:00 a 15:00 5 hores a recuperar per les tardes
1	Tècnic de Sistemes	de 8:00 a 15:00 5 hores a recuperar per les tardes
2	Tècnics de Desenvolupament d'aplicacions	de 8:00 a 15:00 5 hores a recuperar per les tardes

Perfils i formació.

El personal contractat haurà de tenir la formació mínima necessària per realitzar les seves tasques. Els perfils contractats seran els següents:

	Tècnic de sistemes	Tècnic de suport Argos	Tècnic de desenvolupament
formació requerida	Cicle formatiu de Grau Superior en Informàtica (administració de sistemes, DAI, telecomunicacions o de gestió).	Cicle formatiu de Grau Superior en Informàtica (administració de sistemes, DAI, telecomunicacions o de gestió).	Cicle formatiu de Grau Superior en Informàtica (desenvolupament d'aplicacions).

Dietes i desplaçaments.

Els treballadors de la DSIC, com a norma, no hauran de desplaçar-se fora de l'Hospital.

Substitució en cas de baixa prolongada.

L'empresa contractada haurà de substituir sense cost el personal que per qualsevol motiu estigui de baixa laboral més de 15 dies. El personal substitut haurà de tenir el mateix perfil tècnic que la persona substituïda.

Substitució en cas de baixa definitiva.

L'empresa contractada haurà de substituir el personal que per qualsevol motiu rescindeixi el seu contracte abans de la finalització d'aquest, per tal de que la formació del nou treballador entrant la faci el mateix treballador sortint. El personal substitut haurà de tenir el mateix perfil tècnic que la persona substituïda.

L'hospital es reserva el dret de demanar la substitució sense cost d'un tècnic que s'haurà de dur a terme en un període màxim de 2 mesos des de la comunicació.

Duració del contracte

El termini del present contracte de manteniment serà de **dos anys**, a comptar a partir de la data de signatura del contracte d'adjudicació, més una possible **pròrroga de tres anys en períodes de 12 mesos** més, a partir de la data de finalització dels dos primers anys.

Els imports anuals màxims del contracte (IVA inclòs) son:

any 1	any 2	pròrr. 1	pròrr. 2	pròrr. 3
248.757,01€	253.073,03€	257.453,80€	263.069,62€	267.600,33€

Normativa d'aplicació

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de control d'accés, tractament, seguretat i protecció de la informació, així com la resta de normatives, instruccions i recomanacions vigents aplicables a cadascun dels àmbits de l'abast del present contracte incloent-hi també la protecció de riscos laborals.

Addicionalment al compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD), els

licitadors hauran de tenir en compte el que estableix l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS). L'empresa adjudicatària contractada haurà de respectar la normativa de prevenció de riscos laborals.

L'Hospital no assumirà cap responsabilitat derivada de l'incompliment dels marcs legals vigents durant la durada del contracte per part dels adjudicataris, els quals hauran d'assumir qualsevol cost o responsabilitat en aquest àmbit.

L'adjudicatari garantirà l'adaptació de la solució proposada en funció dels canvis normatius que puguin sorgir així com els requeriments legals que entrin en vigor durant la durada del present contracte.

Prevenció de riscos

L'empresa adjudicatària contractada haurà de respectar la normativa de prevenció de riscos laborals i de tractament de residus sanitaris, i complirà la legislació vigent en aquestes matèries.

Ofertes anormals o desproporcionades

Es podrà considerar que l'oferta es anormalment baixa o desproporcionada i que, per tant, el contracte no podria ser executat satisfactòriament, si aquesta suposa una baixada respecte el preu de licitació igual o superior a un 15%. Les ofertes temeràries seran analitzades com a tal i podran ser descartades, sent no adjudicatàries

Criteris de valoració

Per a l'adjudicació del present concurs es tindrà en compte els següent conjunt de criteris i indicadors amb la seva corresponent puntuació específica. El contracte s'adjudicarà a l'oferta que rebi una puntuació més elevada, amb un màxim de 100 punts per oferta.

Els criteris que han de servir de base per a l'adjudicació són els següents:

- Preu (oferta econòmica)..... fins a 90 punts.
- Aspectes objectius..... fins a 10 punts.

1. Preu (90 punts).

La puntuació màxima d'aquest criteri serà de **90 punts**.

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \right] x P$$

On:

- P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar
- P = Punts criteri econòmic
- O_m = Oferta Millor
- O_v = Oferta a Valorar
- IL = Import de Licitació
- VP = Valor de ponderació

D'acord l'article 149 de la llei 9/2017 de Contractes del sector Públic, una oferta es considerarà desproporcionada o anormalment baixa si el seu total és inferior al preu de licitació menys un 15%.

No s'admetran ofertes a licitació les ofertes incurses en presumpció d'anormalitat si es basen en hipòtesis o pràctiques inadequades des d'una perspectiva tècnica, econòmica o jurídica. Es rebutjaran les ofertes si es comprova que són anormalment baixes perquè vulneren la normativa sobre subcontractació o no compleixen les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral, nacional o internacional, inclòs l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents, en l'aplicació del que estableix l'article 201 de la LCSP.

2. Aspectes objectius (10 punts).

La puntuació màxima d'aquest criteri serà de **10 punts**. Es valoraran específicament els següents conceptes:

- **3 punts.** Experiència demostrable en serveis de helpdesk ja sigui en l'administració pública com en l'empresa privada: 1 punt si s'acrediten un mínim de 2 anys o més d'experiència i 1 punt per cada any addicional, fins un màxim de 3 punts. S'haurà d'acreditar per mig d'un certificat.
- **3 punts.** 20 hores anuals de servei de suport de sistemes prolongat 24x7x365 per a casos d'incidències greus. S'haurà d'acreditar per mig d'un compromís escrit de prestació d'aquest servei.
- **4 punts.** Compromís de 20 hores anuals de formació dels tècnics segons necessitats del servei. S'haurà d'acreditar per mig d'un compromís escrit de prestació d'aquest servei.

3. Aspectes subjectius.

No n'hi ha.