



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE
REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
SUPORT I MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA
DE REGISTRE, AVALUACIÓ I SEGUIMENT DE LA
FORMACIÓ ESPECIALITZADA MIR I IIR DE
RESIDENTS I ALUMNES EN PRÀCTIQUES PEL
CONSORCI SANITARI DE L'ALT PENEDEÀS I
GARRAF.**

Expedient: CSAPG PN 2025/09

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT I MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA DE REGISTRE, AVALUACIÓ I SEGUIMENT DE LA FORMACIÓ ESPECIALITZADA MIR I IIR DE RESIDENTS I ALUMNES EN PRÀCTIQUES PEL CONSORCI SANITARI DE L'ALT Penedès I GARRAF.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1. Introducció

L'objecte del present contracte és la contractació del **servei de suport tècnic, manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu, així com la formació continuada** de la plataforma CSAPG_DOCENTIS, desenvolupada i implantada per l'empresa **COSTAISA**, per a la gestió del registre, avaluació i seguiment de la Formació Sanitària Especialitzada (MIR i EIR) i les pràctiques d'alumnes en Ciències de la Salut al Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf (CSAPG).

Aquest contracte es formalitza mitjançant **procediment negociat** amb COSTAISA, atès que aquesta empresa va ser l'adjudicatària del concurs obert previ per a la implantació de la plataforma, i es busca garantir la continuïtat, la qualitat i l'actualització del servei, així com l'adaptació a nous requeriments normatius i tècnics, i sabent de l'exclusivitat que té COSTAISA en aquets serveis del producte DOCENTIS (veure informe d'exclusivitat com a eina de gestió de la Formació Sanitària especialitzada i d'Alumnes en pràctiques).

DOCENTIS és una eina de Tecnologia Relacional de la Informació i la Comunicació (TRIC), en model SaaS, per a l'administració informatitzada dels procediments lligats a la gestió de la Formació Sanitària Especialitzada i les Pràctiques d'alumnes d'estudis de Ciències de la Salut i relacionats, en l'àmbit de la Unitat Docent del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf.

1.2. Abast del servei

El servei inclou:

- **Suport tècnic** a usuaris finals i administradors.
- **Manteniment correctiu** per a la resolució d'incidències i errors.
- **Manteniment adaptatiu** per a l'adaptació a canvis normatius i legals.
- **Manteniment evolutiu** per a millores funcionals i tècniques.
- **Formació continuada** per a nous usuaris i actualitzacions.
- **Monitorització i garantia de disponibilitat** de la plataforma.
- **Còpies de seguretat i recuperació de dades.**
- **Actualitzacions de seguretat** i compliment de la LOPD-GDD.
- **Possibilitat d'accés als enllaços d'accessos corporatius** (Portal del treballador Denario, Eina Moodle de formació, etc.).

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Suport tècnic

- Servei de Suport Usuari en l'aplicació, aportant solució i acompanyament en aquelles incidències i dubtes d'una certa complexitat que poguessin produir-se durant l'ús de l'aplicació. **Horari d'atenció:** De dilluns a divendres, de 8:00 a 18:00 hores, amb un canal de suport per a incidències crítiques 24x7.

- **Mitjans de contacte:**

- La comunicació es realitzarà a través d'un formulari de contacte incorporat en la pròpia aplicació Docentis, o bé, a través d'una adreça de correu electrònic dedicada.
- L'adjudicatari aportarà una plataforma de gestió de tiquets per a usuaris autoritzats de la plataforma Docentis del CSAPG.

- **Temps de resposta i resolució:**

Dins del servei de suport, l'adjudicatari haurà d'atendre i proporcionar resposta a les incidències que se li comuniquin dins d'uns temps definits.

SLA resposta:

- Incidències crítiques: **màxim 2 hores laborals.**
- Incidències urgents: **màxim 8 hores laborals.**
- Incidències normals: **màxim 24 hores laborals.**

SLA resolució

- Incidències crítiques: **màxim 24 hores.**
- Incidències urgents: **màxim 48 hores.**
- Incidències normals: **màxim 4 dies laborals.**

2.2. Manteniment correctiu

- Manteniment correctiu/preventiu amb l'objectiu de prevenir/corregir d'errors o mal funcionament del producte.
- Actualització tecnològica per garantir la compatibilitat amb els estàndards actuals (ex: navegadors, dispositius mòbils, integracions amb altres sistemes). Garantia de restauració del servei en cas de caiguda
- Traçabilitat de totes les modificacions realitzades

2.3. Manteniment adaptatiu

- Adaptació de la plataforma a **canvis normatius** (ex: Decret 165/2015, Reial Decret 183/2008, LOPD-GDD).
- Actualització dels formularis, informes i processos per complir amb les noves exigències legals.
- Valoració en la incorporació d'eines docents com la creació de competències, rúbriques i avaluació d'eines estandarditzades com el MNI-CEX, la Simulació, el Test de Concordança Script, etc.)

2.4. Manteniment evolutiu

- Amb la finalitat d'atendre i abordar les peticions de canvis específics del projecte així com les necessitats que pot sorgir en els successius anys, s'ha d'incloure en la proposta una bossa d'hores anual.
- Per a la gestió dels desenvolupaments evolutius locals del CSAPG s'utilitzarà un flux de validació: gestió de la sol·licitud, valoració de cost, validació i implementació.
- Per al cas de desenvolupaments locals del CSAPG les tasques derivades de les fases anteriors en les quals participi personal de l'entitat adjudicatària es gestionaran sobre la base d'una bossa d'hores anual.

2.5. Formació continuada

- **Formació inicial** per a nous usuaris (residents, tutors, cap d'estudis, secretaria tècnica), a través de cursos formatius en format SCORM que simulen la utilització de la plataforma i que poden ser utilitzats en plataformes LMS compatibles.
- **Formació en canvis i novetats** funcionals o tècniques.
- **Material didàctic** actualitzat (manuais, vídeos, guies ràpides).
- **Sessions presencials o en línia**, segons necessitat.

2.6. Seguretat i protecció de dades

- Compliment estricte de la **LOPD-GDD** i la normativa de protecció de dades dels pacients.
- **Còpies de seguretat diàries**, amb retenció de 4 setmanes
- **Certificats SSL** i xifratge de dades en trànsit i emmagatzemament.
- **Auditories periòdiques** de seguretat i privacitat.

2.7. Accés a sistemes corporatius

Es facilitarà l'accés via enllaços a les adreces d'ubicació d'aquests sistemes com el portal del treballador, espais de formació com el Moodle institucional.

3. REQUERIMENTS TÈCNICS

3.1. Disponibilitat i rendiment

- **SLA de disponibilitat: 99%** (excloent manteniments programats).
- **Monitorització 24x7** del servei, amb alertes automàtiques en cas d'incidència.
- **Informe mensual** de disponibilitat, incidències i temps de resolució.

3.2. Actualitzacions i millores

- **Actualitzacions automàtiques** de seguretat i pegats.
- **Propostes de millora** per part de COSTAISA, amb un pla d'implementació consensuat.
- **Compatibilitat** amb els principals navegadors (Chrome, Firefox, Edge, Safari) i disseny responsive per a dispositius (PC, tauletes, mòbils).

3.3. Gestió de la capacitat

- **Escalabilitat** per a l'increment d'usuaris (garantir 50 llicències).
- **Optimització del rendiment** per garantir temps de resposta ràpids.

3.4. Documentació

- **Manuais d'usuari** actualitzats per a cada rol (resident, tutor, cap d'estudis, etc.).
- **Documentació tècnica** per a l'equip de TI del CSAPG.
- **Registre de canvis** i versions de la plataforma.

4. CALENDARI I PLANIFICACIÓ

Fase	Termini	Responsable
Inici del servei	A data de signatura del contracte	COSTAISA i CSAPG
Informes de seguiment	Trimestralment	COSTAISA

5. OBLIGACIONS DE LES PARTS

5.1. Obligacions de COSTAISA

- Garantir la **continuitat del servei** segons els SLA establerts.
- Resoldre incidències en els terminis acordats.
- Realitzar **manteniments preventius** sense afectar el servei en horari laborable.
- Notificar amb **48 hores d'antelació** qualsevol manteniment programat que pugui afectar la disponibilitat.
- Col·laborar amb el CSAPG en la **gestió del canvi** i la formació d'usuaris.

5.2. Obligacions del CSAPG

- Designar un **responsable de contracte** i un **equip de seguiment**.
- Facilitar l'accés als sistemes corporatius necessaris per a la integració.
- Comunicar amb **15 dies d'antelació** les necessitats de formació o canvis organitzatius.

6. INDICADORS DE QUALITAT (KPI)

Indicador	Objectiu
Temps mitjà de resolució d'incidències	< 8 hores (urgents)
Disponibilitat de la plataforma	≥ 99%
Satisfacció dels usuaris (enquestes)	≥ 4/5
Compliment de terminis de formació	100%

7. DURADA DEL CONTRACTE

- **Durada inicial:** dos (2) anys, amb possibilitat de **pròrroga anual, fins a dos (2) anys més**.

8. FACTURACIÓ I PAGAMENT

- **Facturació anual**, amb detall de serveis prestats.
- **Penalitzacions** per incompliment dels SLA (ex: 1% del cost mensual per cada hora de caiguda no justificada).

9. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

- L'empresa adjudicatària es compromet a **no compartir dades** del CSAPG amb tercers sense autorització.
- Compliment del **RGPD** i la normativa catalana de protecció de dades.
- **Destrucció segura** de dades en cas de finalització del contracte.

10. PROPOSTA DE COST ANUAL (SENSE IVA)

Concepte	Import
Manteniment Llicències i Serveis Cloud	2.340,00 €
Suport Anual 1er y 2n nivell	1.020,00 €
Seguiment Projecte	341,00 €
BH Evolutives (51 hores anuals)	2.399,00 €
Total	6.100,00 €