



**CONSORCI SANITARI
DEL MARESME**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT DEL MANTENIMENT DEL LICENCIAMENT DEL PROGRAMARI DE BOLD WORKPLANNER I DELS SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU PEL CONSORCI SANITARI DEL MARESME.

EXPEDIENT CSdM PN 1/26-I

IMP-SC-006



ÍNDEX

1.	INFORMACIÓ GENERAL DEL CONSORCI SANITARI DEL MARESME	3
2.	ANTECEDENTS	3
3.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
4.	DETALL DELS SERVEIS	3
5.	SERVEIS DE VALOR AFEGIT	5
6.	CONDICIONS D' EXECUCIÓ DEL SERVEI	5
6.1.	Vigència del contracte	5
6.2.	Nivell de servei i mitjans de comunicació	5
6.3.	Assistència presencial	5
6.4.	Període de garantia	5
6.5.	Infraestructura necessària per a dur a terme el servei	6
6.6.	Imatge corporativa	6
6.7.	Facturació del servei	6
7.	DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PELS LICITADORS (SOBRE B)	6
8.	DOCUMENTACIÓ ECONÒMICA (SOBRE C) A APORTAR PELS LICITADORS	7
	ANNEX 1. ACORD DE SERVEI (SLA) I PENALITZACIONS	8



1. INFORMACIÓ GENERAL DEL CONSORCI SANITARI DEL MARESME

El Consorci Sanitari del Maresme, en endavant CSdM, és una entitat en la qual participen el Servei Català de la Salut, el Consell Comarcal del Maresme i l'Ajuntament de Mataró.

L'objectiu del Consorci és l'execució d'activitats hospitalàries, assistencials, preventives, rehabilitadores, docents i d'investigació al servei de la població resident en l'àmbit sanitari de la comarca del Maresme i la seva àrea sanitària d'influència.

Són finalitats específiques del Consorci, l'assistència hospitalària integrada, vinculada a la xarxa d'assistència primària i coordinada amb altres nivells sociosanitaris, la prestació de serveis d'atenció primària de salut, la prestació de serveis de salut mental i la prestació de serveis d'atenció sociosanitària i social, la participació en la promoció de campanyes o tasques de medicina preventiva, proporcionar serveis de rehabilitació, la docència relacionada amb la sanitat i, en general, en matèria de salut física i mental.

Es pot complementar la informació descrita en aquest plec des de la pàgina web del CSdM <http://www.csdm.cat>

2. ANTECEDENTS

El present document, que formarà part del contracte, té la finalitat de descriure les tasques a desenvolupar per part de l'empresa adjudicatària per tal de que aquesta pugui presentar proposta tècnic-econòmica per la realització dels treballs encarregats.

Actualment al CSdM estem utilitzant el programari **BOLD Workplanner** de l'empresa **Global Planning Solutions S.L.**, per la gestió avançada de la planificació i gestió de recursos humans del CSdM. Dintre de les funcionalitats més destacables ens trobem des del Portal de l'empleat (sol·licituds de permisos, consulta de comptadors d'hores, calendaris laborals, registres de la jornada laboral, ...) fins a eines d'ajuda a la gestió, planificació i optimització dels recursos humans, així com una APP per accedir en mobilitat al calendari o poder demanar permisos.

Respecte d'aquest programari, el CSdM va fer una inversió en el moment de la seva adquisició i implantació, així com quan s'han anat incorporant millores. Actualment el programa respon plenament a les necessitats organitzatives, funcionals i legals del CSdM i amb elevada satisfacció dels usuaris, i per això resulta necessària la renovació del manteniment del llicenciament d'aquesta inversió que va ser realitzada pel CSdM.

3. OBJECTE DEL CONTRACTE

Establir les obligacions mútues entre proveïdor i el CSdM per la **contracció anual**, del llicenciament necessari per continuar utilitzant el programari indicat en el temps necessari i pel dimensionament correcte.

L'**objectiu** del contracte és la **renovació del manteniment del llicenciament de la solució BOLD WorkPlanner per 3.000 empleats, així com la contractació d'una bossa d'hores per dur a terme el manteniment evolutiu i correctiu del mateix programari**, i permetre així:

- Actualitzacions preventives, correctives i evolutives del programari.
- Serveis de suport a distància per la correcció del possible mal funcionament o de les errades del programari.
- Suport a usuaris de planificació, RRHH i personal tècnic: incidències, auditories i formació.
- Donar respostes als nous reptes i requeriments de gestió i d'integracions amb el SSII del CSdM.

4. DETALL DELS SERVEIS

El servei de manteniment que oferirà el licitador haurà d'assegurar el funcionament del sistema durant el temps que es contracti mitjançant aquest expedient.

Aquest servei inclourà:



- Avaluar l'esforç de tot requeriment sol·licitat per CSdM abans de la seva execució, per la seva autorització de part de CSdM
- Garantir al CSdM la planificació dels projectes de BOLD, objecte d'aquest contracte.
- Reporting de les hores realitzades així com la relació de tasques realitzades.

Relació de tasques a desenvolupar en les hores contractades:

- Manteniment del programari productiu
Dintre d'aquest apartat es contempla: la posta en marxa de d'actualitzacions i noves versions, parametritzacions sol·licitades (inferiors a 4 hores i formació) i accions de verificació i test derivades de trucades.
- Evolutius menors
Durant el transcurs de l'any, es pot identificar petits punts de millora del producte o adaptacions que siguin necessàries per cobrir alguna funcionalitat no prevista fins el moment. Amb el fi de permetre una alta flexibilitat del sistema i poder ampliar les funcionalitats a mesura que creixin les necessitats dels usuaris, s'estima una reserva d'hores de treball per petits desenvolupaments.
- Suport i evolució a funcionalitats desenvolupades anteriorment que per ser desenvolupaments estratègics necessiten adaptar-se contínuament a necessitats de gestió del CSdM, com son entre altres:
 - Suport al sincronisme de noves dades bàsiques entre BOLD i Integrho: Des de RRHH i per tal d'estalviar hores de repicar codis entre programaris és necessita automatitzar el sincronisme d'informació entre BOLD i Integrho; aquesta informació té el seu origen en Integrho, i es necessita fer aquest manteniment automàtic cap a BOLD. Hi ha previst un canvi de plataforma integrho que pot afectar a l'actual sistema d'integració.
 - Suport en el seguiment pressupostari de RRHH del CSdM : Actualment des de CSdM es fa un repartiment de la despesa de RRHH per centres de cost i s'ha implementat una recollida de dades tant de BOLD com de Integrho. S'estima una bossa d'hores de suport a la millora de les necessites d'exploració/exportació de la informació de BOLD.
 - Suport i evolució del Registre de la Jornada Laboral. L'actual sistema de registre cal integrar-ho amb dispositius de presència. S'estima una bossa d'hores per dur a terme la integració.
 - Suport per millora de les funcionalitats del PORTAL específic de BOLD, dintre del Portal de l'Empleat desenvolupat per CSdM. S'estima una bossa de suport per la implantació, millora, ampliació i correcció d'aquesta integració de funcionalitats de forma transparent a l'usuari.
- Suport desplegament de noves funcionalitats.
Suport tècnic i funcional per la incorporació de noves funcionalitats del producte, com ara la nova interfície "full web", quadres de comanaments, càlcul absentisme, incorporació d'eines d'IA per agilitzar tasques administratives, ... incloent tasques de instal·lació, parametrització, suport a la implantació i formació.
- Realitzar sessions de formació tant per la introducció de noves funcionalitats com per al reforç i actualització de coneixements sobre l'ús de les funcionalitats ja existents.
- Realitzar auditories de l'ús efectiu del programari per part dels equips, amb l'objectiu d'identificar punts d'ineficiència i proposar millores per optimitzar-ne l'aprofitament.

Pel conjunt de serveis estimats es calcula una bossa d'hores de **310 hores / anuals**. El CSdM no s'obliga a gastar la partida de la bossa d'hores, i només es facturarà el que s'hagi executat i aprovat anteriorment per ambdues parts.



5. SERVEIS DE VALOR AFEGIT

Es valorarà positivament tots aquells serveis addicionals, sense cost, de millora d'alguna àrea funcional de planificació, pressuposaria i de registre de presència com millora d'usabilitat, rendiment, millora/noves funcionalitats, ...

6. CONDICIONS D' EXECUCIÓ DEL SERVEI

6.1. Vigència del contracte

El contracte serà vigent per 3 anys prorrogable fins a 2 anys més, fent un total de fins a 5 anys (3+1+1).

6.2. Nivell de servei i mitjans de comunicació

L' Adjudicatari facilitarà un Servei d'Atenció Telefònica als usuaris autoritzats del CSdM per contactar amb els tècnics de suport, ja sigui per comunicar incidències que hagin de ser resoltes o transmetre les consultes que considerin oportunes, per tant ha de facilitar:

- Telèfon de contacte, email i la disponibilitat horària; així com qualsevol altre mètode de notificació d'averies, en el cas que hi hagi.
- Un responsable per al seguiment del servei i la resolució de dubtes, problemes o incidències.

El suport serà donat de forma remota i excepcionalment presencial si l' incidència ho requereix. El primer nivell de servei el portarà l'equip intern del CSdM i serà aquest equip el qui informará a l'equip de l'adjudicatari de la incidència.

Els acords de nivell de servei, s'estableixen segons la tipologia de la incidència. La tipificació de la incidència es realitza en base a l'impacte i es tipifica segon la gravetat associada a la incidència, veure **Annex 1 - Acord de nivell de servei (SLA) i penalitzacions.**

Opcionalment es sol·licita poder disposar del **servei de 24x7** per atendre aquelles incidències crítiques del CSdM fora de l'horari laboral definit prèviament. Dintre del catàleg de crítiques podem entendre, la no disponibilitat d'algun dels serveis crítics de Bold WorkPlanner referenciats en aquest PPT (planificació, planning de treballadors, portal empleat, generació procés de càlcul de nòmina, ...).

6.3. Assistència presencial

La major part del manteniment es realitzarà de manera no presencial, excepte en els casos que l'adjudicatari consideri oportú la resolució in-situ, sigui per necessitats de la resolució de la pròpia incidència o perquè la resolució no es desenvolupa en els terminis pactats.

En el cas d'assistència presencial serà l'adjudicatari qui disposarà de les eines necessàries al seu treballador per dur a terme les tasques encomanades.

6.4. Període de garantia

En concret, en el manteniment evolutiu s'estableix un període de garantia de 6 mesos per totes les modificacions fetes en el sistema a partir de la seva acceptació en producció.

Pels altres tipus de serveis que conformen el contracte, la garantia és vigent durant tot el període establert del contracte.



6.5. Infraestructura necessària per a dur a terme el servei

El lloc de treball han de ser les instal·lacions que estableixi l'adjudicatari (en cap cas seran les instal·lacions del Consorci Sanitari del Maresme a menys que hi hagi una petició expressa del propi Consorci Sanitari del Maresme).

L'equip responsable per part del proveïdor per realitzar aquestes funcions disposarà de les eines de connexió remota amb la infraestructura del client, cosa que ajuda a evitar desplaçaments als tècnics de suport i a obtenir millor resposta. (VPN).

6.6. Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació del CSdM, amb el logotip del CSdM.

6.7. Facturació del servei

Dins del preu del servei s'inclouen totes les despeses derivades del servei, com dietes, desplaçaments, hores extraordinàries dels consultors, etc.,... i qualsevol altre cost addicional anirà a càrrec del adjudicatari i no suposarà cap cost addicional en la factura. Per tant aquest concepte haurà d'estar previst en la oferta dels licitadors.

La facturació del llicenciament / manteniment serà trimestral a l'inici del període, el manteniment de la ampliació de la funcionalitat del registre de la jornada es començarà a abonar en el moment de la seva posta en marxa.

La facturació dels serveis anirà en funció de l'activitat realitzada, un cop aprovada pel CSdM en cada període, per això caldrà especificar el preu unitari de l'hora de serveis en la presentació de la oferta. CSdM no s'obliga a consumir la partida de la bossa d'hores, per tant només es facturarà el que s'hagi executat i aprovat anteriorment per ambdues parts.

7. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PELS LICITADORS (SOBRE C)

Cal presentar la oferta de forma estructurada i breu, evitant informació comercial que no sigui imprescindible. El licitador haurà de respectar en tot moment les pautes i condicions establertes.

El **paginat màxim de l'oferta en total serà de 60 pàgines**, i presentades en un ÚNIC ARXIU PDF, amb totes les pàgines numerades de forma correlativa i seguint l'índex corresponent.

Los ofertes hauran de donar resposta a les demandes plantejades en aquest Plec de Prescripcions Tècniques en l'**ÍNDEX següent**:

1. Descripció detallada de la proposta de manteniment del llicenciament
2. Descripció detallada del suport a usuaris i tècnics
3. Descripció detallada del manteniment correctiu i evolutiu amb el reporting de seguiment de les hores realitzades
4. Descripció detallada del servei de suport 24x7
5. Descripció detallada del valor afegit

IMPORTANT:

- **No aportar els certificats i documentació anteriorment descrits, implicarà l'exclusió de la present licitació.**
- **La informació que no estigui recollida amb la numeració sol·licitada, el paginat descrit, i amb l'índex indicat, no serà llegida ni valorada, per tant obtindrà zero punts en tota la valoració subjectiva.**



8. DOCUMENTACIÓ ECONÒMICA (SOBRE C) A APORTAR PELS LICITADORS

Per tal de donar cobertura als serveis esmentats en aquest plec tècnic es determina un import màxim anual de **44.310 € sense IVA** que faria un import màxim pel conjunt dels 5 anys (3+1+1) de **221.550 € sense iva**.

Es sol·licita el preu total anual de l'oferta, i també el desglossat de cadascun dels serveis i conceptes demanats:

a) Desglossar el manteniment del llicenciament per mòduls

- a. Manteniment del llicenciament BOLD Workplanner (PPT)
- b. Manteniment ampliació funcionalitat Registre Jornada amb dispositius
- c. Ampliació cobertura horària del suport a 24x7

b) Preu hora de serveis pel total de les hores demanades

Adicionalment s'ha d'ofertar una bossa de **310** hores de serveis professionals anuals, a un preu hora màxim de **67 € sense IVA**. El CSdM no s'obliga a gastar la partida de la bossa d'hores, i només es facturarà el que s'hagi executat i aprovat anteriorment per ambdues parts.

El contracte podria ser objecte d'ampliació en un 20% del import global del conjunt del contracte, anualment, en el cas de ser necessari per incorporar nous requeriments del CSdM o adequacions tecnològiques en el programari.

Serà obligatori complimentar l'Annex OE per informar de la part econòmica.



ANNEX 1. ACORD DE SERVEI (SLA) I PENALITZACIONS

L'incompliment de les obligacions contractuals per part del contractista especificades en el Plec de Clàusules Administratives o Plec de Prescripcions Tècniques, donarà lloc a les penalitzacions que a continuació es determinen.

Els acords de nivell de servei, s'estableixen segons la tipologia de la incidència. La tipificació de la incidència es realitza en base a l'impacte i es tipifica segon la gravetat associada a la incidència:

- Lleu: No interromp la prestació normal del servei
- Greu: Interromp o degrada la prestació normal del servei però té una alternativa de funcionament; i amb afectació a un número reduït d'usuaris.
- Crític: Interromp o degrada la prestació del servei sense alternativa de funcionament.

En base a aquesta tipificació s'estableixen els nivell de servei (SLA's):

Tipologia	Temps màxim d'atenció (1)	Temps resolució (1)
Correctiu		
Lleu	< 24h	< 80 h
Greu	< 4 h	< 8 h
Crítica	< 1h	< 4 h

- (1) En el temps de de resposta es tindrà en compte l'horari de cobertura de l'adjudicatari.
En el cas d' ampliació a 24x7, es tindrà en compte aquest horari en les crítiques.

L'anàlisi de la qualitat del servei trimestralment on:

Tipologia	Tipologia	Compliment	Penalització (3)
Correctiu			
Temps màxim d'atenció	Lleu	>=95%	1%
	Greu	>=95%	2%
	Crítica	>=95%	2%
Temps resolució	Lleu	>=95%	1%
	Greu	>=95%	2%
	Crítica	>=95%	2%
Incidències reobertes (1)	Qualsevol	>= 95%	2%
Evolutiu i/o Canvis de versió			
Desplegament en productiu amb errors (2)		100%	1%

- (1) Del total d'incidències resoltes en el trimestre.



- (2) Un desplegament amb errors, serà quan el desplegament comporta més de 2 errors a producció o haver de “tirar enrere” la actualització. No es consideren desplegaments amb errors els que s’hagin efectuat sense la validació per part del CSdM a l’entorn de pre-producció de les noves funcionalitats.
- (3) Penalització aplicable sobre la facturació del darrer més de correctiu o evolutiu respectivament. Poden ser acumulatives les penalitzacions amb el límit establert per llei en un 10% del total del pressupost en una única penalitat i un 50% per tota la penalitat acumulada.