

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT
NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE
SUPORT, ACTUALITZACIÓ, MANTENIMENT I
LLICENCIAMENT DE LA PLATAFORMA DENARIO**

Exp: CSAPG PN 2026/01

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL SERVEI DE SUPORT, ACTUALITZACIÓ, MANTENIMENT I LICENCIAMENT DE LA PLATAFORMA DENARIO.

Introducció i consideracions prèvies

El CSAPG actualment compta amb els següents centres: Hospital Comarcal de l'Alt Penedès, Hospital Residència Sant Camil, Hospital Sant Antoni Abat, Centre de Rehabilitació i CAPI Baix-a-Mar; amb una plantilla d'aproximadament 1.700 persones treballadores.

La plataforma de gestió de recursos humans Denario, es va implantar en l'Hospital Residència Sant Camil l'any 2003, i l'any 2004 en l'Hospital Comarcal de l'Alt Penedès abans de la creació del Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf, amb sengles contractes que contemplaven en els dos centres els serveis d'implantació inicial, així com les condicions del manteniment i suport posteriors a la posada en marxa.

Al 2019 es crea el Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf i es planteja un projecte d'unificació dels dos programaris de Denario, el qual persegueix l'objectiu imprescindible d'impulsar la unificació de l'àrea de gestió de persones, aplicant criteris homogenis i optimitzant els processos de treball d'aquesta àrea.

Al 2022 s'inicia la unificació dels dos programaris optimitzant els processos clau de l'àrea de gestió de persones del CSAPG, com ara la política retributiva i la generació de nòmina, la planificació de calendaris, i el portal del treballador. Paral·lelament també es modernitza l'entorn tecnològic, migrant la plataforma a entorn web, implantant la signatura electrònica als documents laborals i implementant el registre de jornada.

Posteriorment a l'any 2023 s'amplia l'objecte del contracte augmentant el nombre de dispositius necessaris per desplegar el registre de jornada, incloent el desplegament de l'aplicació mòbil de Denario per facilitar l'accés a la informació i realitzant millores en la planificació del personal d'infermeria i simulació de la dotació.

Degut al grau d'implantació i a la consolidació funcional de la plataforma Denario en els processos clau de gestió de persones del CSAPG, aquesta constitueix en l'actualitat l'única solució tecnològica que garanteix la cobertura integral, continuada i coordinada de totes les operacions vinculades a la gestió laboral, la nòmina, la planificació del personal, el registre de jornada, la formació i el Portal del Treballador, així com les adaptacions i integracions específiques desenvolupades per al Consorci.

La plataforma ha evolucionat per adequar-se als requeriments organitzatius i normatius del CSAPG i dona resposta a necessitats que requereixen un elevat grau de maduresa i estabilitat operativa. Per aquest motiu, la continuïtat en el manteniment i desenvolupament del sistema Denario es configura com la única solució tècnica i eficient per assegurar la gestió correcta i segura dels processos de Recursos Humans, evitant riscos operatius, discontinuïtats en el servei i afectacions en la gestió laboral del personal.

1. Objecte del contracte:

1.1. Suport:

- **Comunicació Incidències i millores:**

- S'utilitzarà l'eina de ticketing (JIRA) facilitada per el licitador per a la comunicació i el seguiment de les incidències o millores identificades per l'usuari.
- L'eina ens permetrà tenir una traçabilitat dels errors i les peticions del client, així mateix l'usuari podrà tenir avisos i visualització on-line de la situació de la incidència/millora reportades.
- No obstant també es contemplarà l'atenció telefònica d'incidències prèvia informació al JIRA, amb aquests horaris d'atenció:
 - dies laborables de 9:00 a 18:00 hores de dilluns a divendres, excepte els divendres dels mesos de juny, juliol i agost l'horari dels quals és de 9:00 a 15:00 hores.

- **Borsa d'hores:**

- El contracte inclou una bossa econòmica per tal de demanar al licitador els serveis professionals relacionats amb tasques de suport no contemplades en el manteniment general.
- El servei contractat inclou 185 hores anuals de suport, les hores que no s'hagin gaudit durant l'any s'acumularan per l'any següent.

- **Nivell de servei:**

- A continuació es detallen els temps de referència del servei de suport, pel que fa als diferents tipus de sol·licituds o incidències:
- La tipificació de la incidència es realitza en base a l'impacte, i es classifica segon la gravetat:
 - 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.

Manteniment correctiu		
Tipologia	Temps màxim d'atenció	Temps màxim resolució
Lleu	Inferior a 8h	Inferior a 72h
Greu	Inferior a 5h	Inferior a 16h
Crítica	Inferior a 3h	Inferior a 8h

- Es farà un seguiment trimestral per avaluar aquest indicador, i en cas de no assolir-se, s'aplicarà una penalització del **10%** en la següent factura de manteniment i suport.

1.2. Actualitzacions i manteniment:

- **Manteniment de l'aplicació estàndard:**
 - Canvis en les disposicions legals.
 - Millores funcionals introduïdes per el licitador.
 - Solució dels errors detectats per qualsevol client de licitador.
 - Noves versions.

- **Canvis de disposicions legals:**
 - Les noves versions produïdes pels canvis en les disposicions legals estaran operatives amb l'antelació màxima possible, depenent del termini existent entre la publicació de les disposicions legals esmentades i l'obligada aplicació de les mateixes.

- **Millores funcionals incorporades per licitador:**
 - Coincidint, o no, amb noves versions segons el detallat al punt anterior, el licitador posarà a disposició del CSAPG totes aquelles millores funcionals amb què vagi dotant els diferents subsistemes contractats per aquest i que forma part del producte estàndard Denario.

- **Arranjaments d'errors:**
 - El licitador es compromet a esmenar tots els possibles errors de mal funcionament dels programes continguts a Denario imputables a aquest, sent la màxima prioritat aquells que puguin desvirtuar les dades a subministrar de caràcter legal.
 - La resta d'errors es planificarà la seva correcció segons la urgència de la seva aplicació.

- **Actualitzacions:**
 - El licitador és l'encarregat d'actualitzar les versions quan sigui necessari, prèvia autorització per part del Consorci.

1.2.3 Possibilitat de migrar a l'entorn Cloud:

El contracte també inclou la possibilitat de migrar la infraestructura a l'entorn Cloud de Denario. En tot cas, serà decisió del CSAPG si s'efectua aquesta migració.

D'aquesta manera, es podrà simplificar l'arquitectura, ja que el CSAPG no hauria de proveir dels servidors requerits per tal que funcioni la plataforma Denario.

2. Especificacions del sistema:

S'ha de garantir que un únic sistema d'informació integrarà totes les funcions de Recursos Humans del CSAPG.

2.2. Requisits generals:

L'eina disposarà de la informació centralitzada a través d'una gestió descentralitzada, sobre la premissa de dada única (dades Personals, Categories, Centres...), i amb el següent marc general de funcionament:

- La comunicació de la persona treballadora serà a través del portal del professional, això facilitarà la traçabilitat de la comunicació i l'autorització.
- Tenir accés a la informació segons el rol establert.
- Sistemes d'avisos i Gestió de Workflow, alertes d'aprovació per a les peticions.

2.3. Flexibilitat i facilitat d'ús

El sistema ha de donar suport a la normativa vigent en matèria de personal i protecció de dades a nivell estatal, autonòmic i sanitari, així com la normativa particular de cada col·lectiu.

Per això, el sistema s'ha de dissenyar amb prou flexibilitat per adaptar-se als canvis normatius que es produeixin, en qualsevol dels nivells abans esmentats.

El sistema ha d'estar com a mínim en català i castellà.

2.4. Principi de dades úniques

Les dades que el sistema haurà de recollir seran registrades una sola vegada, produint efectes immediats en tots els mòduls que s'hagin de veure afectats, garantint en tot moment la integritat i la coherència del sistema d'informació.

La implementació del que s'ha dit al paràgraf anterior passarà per la creació d'una base de dades única, sens perjudici que l'accés a aquesta sigui limitat en funció del perfil assignat, i que els outputs d'informació puguin obtenir-se pel nivell de desagregació que es defineixi.

La base de dades tindrà un nivell adequat de normalització evitant redundàncies duplicades i manteniment de la informació.

La informació històrica estarà disponible en línia.

Sota el mateix model de dades, hi haurà dades comunes a tots els grups i altres dades específiques de cada grup.

2.5. Possibilitat d'integracions amb tercers:

La plataforma ha de permetre la integració amb sistemes i aplicacions de tercers (partners del CSAPG tant actuals com futurs) mitjançant APIs obertes i documentades, garantint la interoperabilitat i l'escalabilitat del sistema.

2.6. Interfície d'usuari:

El sistema ha de presentar una interfície d'usuari flexible i senzilla. La interfície d'usuari ha de complir almenys els requisits següents:

- Ha de tenir una navegació intuïtiva per les pantalles amb temps de resposta acceptables.
- Ha de ser accessible a través dels navegadors web més comuns al mercat.
- Ha de tenir una eina pràctica per veure documents.

3. Import i pla de facturació:

A continuació es presenta la proposta econòmica per un contracte d'un (1) any, amb possibilitat de fer fins a quatre (4) pròrrogues amb les mateixes condicions.

	Obligatori	Imports
Manteniment		
Adm. Personal + Planilla + App + Formació	SI	16.415,10 €
Reg. Horari	SI	724,50 €
Direcció per Objectius	SI	5.025,84 €
Disponibilitats per app	SI	6.240,00 €
Bossa d'hores Suport	SI	10.360,00 €
Subtotal		38.765,44 €
Altres iniciatives		
Serveis de migració a entorn cloud	NO	5.400,00 €
Cuota Cloud Dedicat	NO	13.440,00 €
Subtotal		18.840,00 €
Total		57.605,44 €

Per tant, l'import màxim de licitació seria 57.605,44€ sense IVA, per any.

- **Manteniment:**

Trimestral per avançat

- **Adm. Personal + Planilla + App + Formació**
- **Reg. Horari**
- **Direcció per Objectius**
- **Disponibilitats per app**

Anual per avançat

- **Bossa de suport anual**

- **Altres iniciatives:**

Facturació a convenir durant la implantació

4. Criteris d'adjudicació:

4.1. Criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor (45 punts)

4.1.2. Governança del servei (25 punts)

El licitador haurà d'aportar una proposta de governança del servei, que ha de contemplar la gestió i control del servei i de la seva qualitat per assegurar l'assoliment dels objectius, que inclogui les principals tasques i responsables.

Es valorarà la claredat, detall, estructura i solidesa del model de governança proposat, així com la seva capacitat per garantir el servei, minimitzar riscos i facilitar la coordinació entre els equips del proveïdor i del Consorci.

4.1.2. Equip de treball (20 punts)

Pel present projecte s'han considerat els següents perfils:

- Desenvolupador/a
- Consultor/a
- Equip de suport

Es valorarà amb un màxim de 20 punts l'equip de treball proposat, en funció del seu CV i experiència, així com el seu coneixement en les tecnologies i programari objecte del contracte.

4.2. Criteris quantificables de forma automàtica (55 punts)

4.2.1. Gestió i control de qualitat del servei de manteniment i suport (10 punts)

El licitador haurà d'aportar en la seva proposta un apartat específic on es detalli com està previst gestionar i controlar la qualitat del servei de manteniment i suport, i assegurar la millora contínua durant tota la vigència del contracte.

Com a part del control de qualitat del servei corresponent al manteniment correctiu, es defineixen una sèrie d'acords de nivell de servei (ANS) segons la categoria de la incidència reportada.

La tipificació de la incidència es realitza en base a l'impacte, i es classifica segon la gravetat:

- **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 nivells de servei (ANS):

Manteniment correctiu		
Tipologia	Temps màxim d'atenció	Temps màxim resolució
Lleu	Inferior a 8h	Inferior a 72h
Greu	Inferior a 5h	Inferior a 16h
Crítica	Inferior a 3h	Inferior a 8h

Es valorarà la millora dels ANS pel que fa al temps màxim de resolució, segons la següent taula resum:

Manteniment correctiu		
Tipologia	Temps màxim resolució	Puntuació
Lleu	Inferior a 48h	2 punts
Greu	Inferior a 8h	4 punts
Crítica	Inferior a 4h	4 punts

4.2.2. Tarifa base del perfil de desenvolupament (15 punts)

Els serveis de manteniment evolutiu de la solució es facturaran contra la bossa prevista, d'acord amb les valoracions que es presentin per cadascun dels nous requeriments, i sempre que s'hagi acceptat formalment aquesta valoració per part del CSAPG.

Donat que la tarifa base del preu/hora s'estableix amb un preu màxim de 56,00 €/h sense IVA (10.360,00€ sense IVA any a raó de 185 hores), es valorarà la millora d'aquest import en funció de la següent taula:

Tarifa perfil desenvolupament	Puntuació
56,00 €/h (sense IVA)	5 punts
54,05 €/h (sense IVA)	10 punts
52,00 €/h (sense IVA)	15 punts

4.2.3. Oferta econòmica (30 punts)

La valoració econòmica de la proposta que presenti el licitador es basarà en els conceptes obligatoris de manteniment (Adm. Personal + Planilla + App + Formació, Reg. Horari, Direcció per Objectius, Disponibilitats per App i Bossa d'hores de suport) on s'ha establert un llindar superior com a import màxim de 38.765,44 € sense IVA:

Llicenciament i serveis d'implantació	Puntuació
38.765,44 € sense IVA	15 punts
37.500,00 € sense IVA	20 punts
35.000,00 € sense IVA	25 punts
32.500,00 € sense IVA	30 punts

Per valorar la proposta econòmica, s'han definit uns trams que permetran puntuar aquest criteri de segons la oferta global que faci el licitador per la suma d'aquestes dos conceptes:

La puntuació mínim a assolir en la valoració global de la proposta és de 65 punts

5. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'empresa o empreses adjudicatàries i els seus empleats resten obligats a complir en tot moment, amb la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals, conforme el Reial Decret de 30 de gener pel qual es desenvolupa l'article 24 de la llei 31/1995 de 8 de novembre de prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats; adoptant les mesures oportunes a tal efecte i durant l'execució del subministrament, seguint les directius especificades pel Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf.

6. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

SOBRE ÚNIC:

- Demés documentació que sigui requerida als Plecs de Clàusules Administratives del contracte o DEUC.
- Oferta tècnica
- Oferta econòmica
- Oferta Criteris tècnics de valoració objectius