



**HOSPITAL UNIVERSITARI
DE MATARÓ**
CONSORCI SANITARI DEL MARESME

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN A LA CONTRACTACIÓ DE LA
RENOVACIÓ DEL LLICENCIAMENT DEL PROGRAMARI TESIS/Billing I ELS SEUS MÒDULS,
AIXÍ COM DELS SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU PEL CONSORCI
SANITARI DEL MARESME**

EXPEDIENT CSdM PN 7/26-I

IMP-SC-006



ÍNDEX

1	INFORMACIÓ GENERAL DEL CONSORCI SANITARI DEL MARESME	3
2	ANTECEDENTS.....	3
4	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
4.1	Objectiu i abast	4
5	DESCRIPCIÓ DETALLADA DELS SERVEIS.....	4
5.1	Manteniment correctiu	4
5.2	Manteniment evolutiu	5
5.3	Actualitzacions de versió	5
5.4	Gobernabilitat del Servei	6
5.5	Acords de nivel de Servei (SLA).....	7
5.6	Equip de treball.....	7
6	CONDICIONS D' EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	7
6.1.	Vigència del contracte.....	7
6.2.	Horari de servei.....	7
6.3.	Assistència presencial	7
6.4.	Període de garantia	8
6.5.	Infraestructura necessària per a dur a terme el servei	8
6.6.	Imatge corporativa	8
6.8.	Oferta econòmica.....	8
6.9.	Facturació del servei.....	8
7	DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PELS LICITADORS	9
8	DOCUMENTACIÓ ECONÒMICA (SOBRE C) A APORTAR PELS LICITADORS	9
	ANNEX 1. RÈGIM SANCIONADOR I CAUSES DE RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE	10
	ANNEX 1.1 PENALITZACIONS.....	10



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.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir i fer complir als seus treballadors, que desenvolupin les funcions assignades per contracte, al recinte hospitalari de la Entitat, la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries enfront del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac, modificada parcialment per les Lleis 42/2010 i 3/2014, prohibeix fumar en tots els espais públics tancats i l'ús de cigarretes electròniques en dependències de les administracions públiques, centres sanitaris i educatius, parcs infantils i vehicles de transport públic, que prohibeix fumar en tots els centres sanitaris, incloent-hi els espais a l'aire lliure o coberts dins dels seus recintes.

4 OBJECTE DEL CONTRACTE

El CSdM té com a eina de facturació TESIS/Billing integrat antigament amb TESIS/HCE i actualment amb SAP/ARGOS, sent necessari la renovació del llicenciament de TESIS/Billing i dels seus mòduls.

Aquesta solució ens permet:

- una major flexibilitat als canvis sol·licitats des de CatSalut;
- una millora en la usabilitat per a la gestió de la facturació i
- un major control de l'activitat facturada i no facturada, com s'ha facturat i els motius de la no facturació

L'empresa Nexus Sisinf SL (en endavant "Nexus") és l'única empresa que disposa dels drets exclusius de comercialització, instal·lació, manteniment i desenvolupament correctiu i evolutiu del programari TESIS/Billing i els seus mòduls, i per tant considerem que és l'única empresa que pot realitzar aquest servei en condicions i complir amb les necessitats del CSdM.



4.1 Objectiu i abast.

Establir les obligacions mútues entre proveïdor i el CSdM per dur a terme :

a) **Renovació del llicenciament dels mòduls TESIS-Billing**

- **Facturació SCS. TESIS/Billing (Facturació CatSalut, Privats i Mútues):** Hospital de Mataró (farmàcia, hospitalització, CMA, CMe, Urgències, Productes Intermedis, Activitat COVID, ...) SocioSanitari, Salut Mental, Activitat privada
- **Facturació a Tercers: Mòdul CAS-Tirea (accidents de trànsit)**

El contracte de manteniment d'aquestes llicències dóna dret a la resolució de les potencials incidències/consultes de programari que es puguin produir.

- b) **Contractació dels serveis.** Contractació del servei per dur a terme el manteniment evolutiu i correctiu de TESIS/Billing

5 DESCRIPCIÓ DETALLADA DELS SERVEIS

CSdM estima una bossa d'hores anuals de 500 hores per a realitzar el conjunt de serveis descrits a continuació.

D'acord amb la naturalesa d'aquesta contractació, les necessitats que s'especifiquen per aquests serveis són estimatives i no vinculants per cap de les parts. Aquesta estimació està realitzada sobre un únic exercici natural. La quantitat d'hores indicades estaran subjectes a variacions segons les necessitats del Consorci Sanitari del Maresme, per tant CSdM no s'obliga a gastar la totalitat de la bossa d'hores i només s'abonarà a l'adjudicatari la part que s'hagi executat i aprovat anteriorment per ambdues parts, sense que es puguin reclamar indemnitzacions per part de l'adjudicatari.

De la mateixa manera, donat que no existeix una planificació mensual mínima, l'adjudicatari no s'obliga a disposar de recursos disponibles de forma immediata sinó que podrà planificar en el temps segons les peticions rebudes de CSdM.

El preu hora d'evoluciu serà únic, independentment del perfil de treballador de l'adjudicatari.

El conjunt de serveis a contractar son:

5.1 Manteniment correctiu

Les tasques que es contemplen en aquest apartat son:

- Les destinades a la resolució de les incidències que es puguin produir en el funcionament dels mòduls del programari TESIS/Billing contractats, tant sigui per errors de la pròpia aplicació, que no entrin en garantia, com per als provocats per aplicacions alienes en la seva interacció amb el programari TESIS/Billing, o per mala operativa de l'usuari en l'execució d'una determinada acció. Excepcionalment es podria col·laborar en la resolució d'incidències per alguna disfunció del Gestor de BBDD HealthShare o TESIS/HCE, sense que sigui la responsabilitat de l'adjudicatari.
- Les adreçades a donar resposta als usuaris del sistema en totes aquelles consultes que puguin plantejar sobre l'operativa a seguir en l'execució de les funcionalitats o sobre la possibilitat d'utilitzar opcions dels mòduls del programari TESIS/Billing contractats, per efectuar accions concretes que no estiguin contemplades en la garantia dels servei i/o manteniment de les llicències.



- Les adreçades a assessorar i/o donar suport tècnic i funcional als gestors del sistema i als usuaris clau.

Totes les activitats de manteniment correctiu que superin les **10 hores** de dedicació han de tenir una estimació prèvia al seu desenvolupament que serà aprovat pel CSdM via email. La desviació màxima, per excés, que podrà tenir aquesta valoració és d'un **10%**. Desviacions superiors hauran de ser justificades per l'empresa adjudicatària i acceptades pel CSdM. En el cas de desenvolupament de funcionalitats superiors a 10 hores sense autorització prèvia de CSdM, CSdM pot no fer-se càrrec de les hores realitzades. Qualsevol canvi en els requeriments aprovats inicialment serà objecte d'una nova estimació.

5.2 Manteniment evolutiu

Servei per la gestió i realització de desenvolupaments evolutius i peticions de canvis, que s'identifiquin com un requisit funcional, tècnic, legal o de qualitat, per canviar o millorar el funcionament del programari TESIS/Billing contractat.

Els adjudicataris presentaran la seva proposta valorada per a cadascun d'aquests tipus de manteniment, i serà aprovada o declinada pel CSdM. La proposta de treball:

- Pel CSdM un evolutiu és tot allò que millori de manera substancial el sistema. En qualsevol cas mantenir les funcionalitats que ja existeixen no es considera evolutiu. Un evolutiu sempre ha de millorar el sistema
- Tot evolutiu necessitarà **una estimació prèvia al seu desenvolupament** i basada en un document de definició de requeriments que serà aprovat via email pel CSdM, a excepció d'aquells evolutius menors que acordi expressament CSdM. Aquesta estimació tindrà consideració de **pressupost tancat**, per tant caldrà ser acurats en l'anàlisi previ de necessitats, presentant una planificació i qui el liderarà. L'adjudicatari es compromet a donar una estimació inicial de qualsevol demanda en el termini màxim de 10 dies laborals. Qualsevol canvi en els requeriments aprovats inicialment serà objecte d'una nova estimació.
- Es podrà facturar una vegada l'evolutiu estigui estable a productiu, i acceptat per CSdM; o bé si l'evolutiu està disponible per a la seva acceptació per a CSdM a l'entorn de proves durant més de 90 dies naturals, prèvia notificació prèvia de 15 dies per part de Nexus-Sisinf a Sistemes d'informació del CSdM.
- Els evolutius han de seguir la metodologia d'implantació acordada amb CSdM.

5.3 Actualitzacions de versió

L'adjudicatari coordinarà amb CSdM la posta en marxa dels canvis de versió que incorporen les millores funcionals realitzades

Es farà una valoració prèvia de dedicació d'hores i les hores en excés sobre aquesta estimació, degudes a errades o incidències responsabilitat exclusiva de l'adjudicatari, no seran carregables al CSdM. Aquestes accions estaran dintre del manteniment correctiu i/o evolutiu.

L'actualització de versions a l'entorn de producció només es podrà dur a terme amb la validació prèvia, via email, per part del CSdM de la nova versió a l'entorn de pre-producció.

En tot canvi de versió s'entregarà un reporting de totes les funcionalitats incorporades.



5.4 Governabilitat del Servei

S'ha de contemplar la gestió i control del servei i de la seva qualitat amb compliment dels Nivells de Servei.

S'haurà de fer una proposta de seguiment del servei que com a mínim queden definits els següents temes:

- **Elaboració d'informes trimestrals de gestió del servei:**
 - Relació de les incidències obertes i el seu estat d'execució.
 - Reporting de l'activitat realitzada i les hores incorregudes.
 - Incidències amb incompliment de SLA.
- **Comitè operatiu:** estarà integrat pel cap de projecte de l'empresa adjudicatària i els membres del CSdM que es designin i faran un seguiment de totes les tasques efectuades en aquest període. Aquest seguiment pot fer-se no presencialment.
- **Comitè directiu:** estarà integrat pel cap de projecte i director de projecte de l'empresa adjudicatària, el director de sistemes d'informació i altres membres del CSdM que faran un seguiment semestral com a mínim. Reunió presencial al CSdM si no s'acorda expressament el contrari.
 - Reporting trimestral resum d'incidències obertes, incidències resoltes, per tipologia i grau de compliment.
 - Reporting de l'estat de la facturació dels serveis contractats.
 - Reporting incompliments de SLA

La imputació d'hores al seguiment i gestió d'aquesta governabilitat **no podrà superar el 5% del total d'hores anuals** d'imputació contra la bossa d'hores. Les hores destinades al Comitè directiu no tindran cap imputació d'hores ni de despeses addicionals.

En qualsevol moment i sense previ avís, l'interlocutor del CSdM podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment del contracte.

Additionalment:

a) Descripció de la metodologia a utilitzar

Cal explicar detalladament la metodologia interna de treball de l'adjudicatari com serà l'organització interna de l'equip de manteniment per portar a terme correctament el projecte. Aspectes que cal concretar:

- Criteris d'organització de l'equip segons les activitats a realitzar (per exemple: per tipologia de servei, per àmbits funcionals...)
- Mètode intern de treball detallat per tots els tipus de serveis que componen el projecte.
- El traspàs de coneixements dins del propi equip, i a l'equip del CSdM, tant per les noves persones com per les altes que s'incorporin al llarg del projecte per determinades aplicacions.

b) Mesures de qualitat en l'execució dels contractes

L'adjudicatari haurà de definir el pla qualitat que consideri necessari per a garantir la qualitat en el projecte tant en el procés de producció del programari o d'implantació, com en el producte resultant.



5.5 Acords de nivell de Servei (SLA)

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 informarà 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)

5.6 Equip de treball

Es requereix la presentació de cada professional de l'equip de manteniment proposat, indicant el nom i el perfil assignat al projecte, remarcant els projectes que puguin ser similars a aquest.

Cal incloure un quadre amb el detall de tots els perfils que integren l'equip de manteniment i les hores proposades de dedicació per a cada perfil.

Els perfils mínims a considerar són:

- Cap de projecte
- Consultors funcionals
- Consultors integració
- Analista programador

Cal presentar els currículums principals que estiguin assignats al projecte.

L'equip de manteniment ha de complir una sèrie de premisses bàsiques:

- Compromís d'assignació estable d'un interlocutor fix al llarg del període de prestació del contracte amb coneixements del model funcional i tècnic del producte implantat a CSdM.
- Garantir un grau de coneixement funcional i tècnic de les aplicacions (es tindrà en compte el que estableixi pel propi licitador).
- Estabilitat de l'equip de treball, és a dir, ha d'haver-hi els mínims canvis de recursos assignats.

Considerar la rotació del personal dins del propi equip, sense superar un màxim d'un 20% dins del període de vigència del contracte, exceptuant casos de força major.

6 CONDICIONS D' EXECUCIÓ DEL SERVEI

6.1. Vigència del contracte

El contracte serà vigent **per 1 any prorrogable anualment fins a 2 anys addicionals.**

6.2. Horari de servei

L'horari ordinari mínim de prestació del servei es de 8:30 a 18:00 hores, de dilluns a divendres exceptuant festius a Catalunya.

L'adjudicatari facilitarà un Servei d'Atenció 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.

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. Es considera que una solució no es desenvolupa correctament si el temps total de resolució supera **els 10 dies** laborables de la data inicialment pactada (data incidència o data prevista).



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 els manteniments evolutiu i correctiu s'estableix un període de garantia de 3 mesos per a les modificacions fetes en el sistema a partir de la seva acceptació en producció que estiguin específicament vinculades i relacionades amb el desenvolupament realitzat.

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 i acceptació de l'adjudicatari).

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.

6.8. Oferta econòmica

Per tal de donar cobertura als serveis esmentats en aquest plec tècnic es determina un import total màxim anual de **62.212,80 € sense IVA**, distribuïts de la següent manera:

- a) Un import màxim de llicenciament de **32.742,80 € sense IVA**.
- b) Un import màxim per tal de donar cobertura als **serveis de manteniment correctiu, evolutiu i actualitzacions: 29.470,00 € €/any sense IVA**.

Es preveu una dedicació estimada de **500 hores** de manteniment i no vinculant, on estimem un 50% de les hores de manteniment seria correctiu i l'altre 50% seria manteniment evolutiu.

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

6.9. 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 anirà en funció de l'activitat realitzada, posta en producció i aprovada pel CSdM en cada període, per això caldrà especificar el preu unitari en la presentació de la oferta.

La forma de facturació dels diferents conceptes serà la següent:

- El manteniment de les llicències de cada mòdul serà facturació mensual, i només es facturarà el manteniment de les llicències de cada mòdul a partir de la posta en producció i en us pel CSdM.
- El manteniment correctiu i evolutiu serà facturació trimestral segons les hores realitzades.



7 DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PELS LICITADORS

Cal presentar la oferta de forma esctructurada 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'**INDEX següent**:

1. Detall del llicenciament
2. Detall del serveis sol·licitats
 - a. Manteniment correctiu
 - b. Mantenimet evolutiu
 - c. Actualitzacions de versió
 - d. Governabilitat del servei
 - e. SLA proposades i el seu seguiment
3. Detall de l'equip de treball
4. Junt amb l'oferta tècnica, serà necessari que els licitadors presentin un compromís o declaració conforme el sistemes d'informació en els quals se sustentin els serveis objecte del contracte seran conformes amb l'ENS durant l'execució del contracte, en els termes previstos al Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.

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

Los ofertes hauran de contenir la següent informació en l'**INDEX següent**, emplenant l'annex OE adjunt:

1. Oferta econòmica del llicenciament. Import màxim anual licitat: **32.742,80 € més IVA.**
2. Oferta econòmica dels serveis sol·licitats: indicant el preu hora que no pot superar els **29.470,00€ més IVA.**



ANNEX 1. RÈGIM SANCIONADOR I CAUSES DE RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

ANNEX 1.1 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	< 8 h	< 48 h
Greu	< 4 h	< 16 h
Crítica	< 2h	< 8 h

(1) En el temps de de resposta es tindrà en compte l'horari de cobertura de l'adjudicatari.

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. La penalització s’aplicarà per desplegament, i només si es pot contrastar que l’error no succeeix 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 totes les penalitats acumulada.