



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
PEL MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DEL SOFTWARE DENARIO**

Plec de prescripcions tècniques

Expedient



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI PEL MANTENIMENT I ACTUALITZACIÓ DEL SOFTWARE DENARIO

1.- Objecte:

Aquest document s'elabora amb l'objecte de justificar la contractació del servei de manteniment, actualitzacions i canvis de programació, així com la formació dels diferents subsistemes de l'aplicació informàtica DENARIO

2.- Entitat contractant

Sistema d'Emergències Mèdiques, en endavant SEM, és una entitat de dret públic que s'adscriu a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, amb número d'identificació fiscal Q0802441F. Entre les principals funcions que té encomanades destaca la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extrahospitalària, gestionant les trucades que arriben al Centre Coordinador i activant els recursos assistencials més adients; i la prestació dels serveis assistencials així com del transport sanitari urgent quan és necessari. Igualment presta serveis d'informació i consell sanitari a través de Sanitat Respon.

Es pot consultar més informació accedint al següent enllaç:

<https://sem.gencat.cat/ca/inici>

3.- Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin de manera substancial els objectes inicialment plantejats.

4.- Descripció general del servei a contractar

A.- Serveis inclosos en el servei de manteniment i actualització (QUOTA FIXA)

1. Manteniment del programa estàndard en referència als següents subsistemes:

- Administració de personal
- Gestió de Recursos Humans
- Optimització de Planilles
- Portal de l'empleat
- Gestió de la formació
- Gestió de presència
- Registre retributiu

2. Manteniment i llicència de canal de comunicació (APP)



3. Manteniment d'infraestructura i gestió del servei hosting (servei d'aplicacions externalitzat)
4. Manteniment Portal de convocatòria.

El licitador proporcionarà conjuntament amb les instruccions estàndards d'instal·lació i la documentació corresponent, les noves versions dels diferents subsistemes contractats generats pels següents motius:

- Canvis en les disposicions legals
- Millores funcionals introduïdes per Denario Software S.L.
- Solució dels errors detectats per qualsevol dels clients de Denario Software S.L.

5. Servei d'assistència:

L'adjudicatari atendra telefònica, presencial o via mail totes les consultes referents a dubtes i aclariments relacionats amb la utilització dels subsistemes llicenciats, tanmateix donarà suport precís en els moments eventuais d'inoperativitat de qualsevol dels subsistemes descrits.

La prestació remota de servei es realitzarà en remot de manera prioritària atenent a la reducció d'emissions derivades dels desplaçaments del personal tècnic.

L'horari de prestació del servei correspondrà als dies laborables de 9:00 a 14:00 i de 16:00 a 19:00 hores de dilluns a divendres.

B.- Altres Serveis inclosos en el servei de manteniment i actualització (QUOTA VARIABLE)

1. Desenvolupaments especials.

S'estableix una bossa d'un màxim de 1.000 hores anuals per realitzar les tasques que es descriuran a continuació. No hi ha cap compromís per part de SEM d'exhaurir el número màxim d'hores al finalitzar el període de contractació.

Qualsevol treball addicional als detallats en el contracte, es facturarà, segons el preu hora adjudicat.

Tot seguit s'exposa una relació de possibles grups de tasques a desenvolupar en el marc de la bossa d'hores, sense perjudici que se'n encarreguin d'altres en l'entorn de la plataforma contractada.

Nòmina:

- Modificacions, càlculs i verificacions de nòmines, complementàries i pagues extraordinàries.
- Solapaments de complementàries.
- Definició, modificacions de conceptes i controls.
- Elaboració d'estadístiques.



- Atribució i redefinició de períodes.
- Parametrització d'antiguitats.
- Controls d'hores complementàries.
- Creació de conceptes, torns i categories.
- Creació jornades continuades.
- Creació/modificació d'HIDE'S
- Revisió d'estructures de càlcul, IRPF.
- Revisions de factors de carreres professionals.
- Creació de conceptes carreres professionals.
- Elaboració de taules especials; Contractuals
- Revisions de calendaris.

Comptabilitat:

Aquests serveis fan referència a la parametrització de fitxers per adaptar-se a les particularitats de la comptabilitat de SEMSA amb la gestió de l'entorn SAP:

- Modificacions, parametritzacions, estructures comptables.
- Modificacions d'assentament comptables.
- Quadres comptables.
- Càlculs de reserva.
- Elaboració d'estadístiques, llistats, excels.
- Procés de càlcul.

Portal de l'empleat/canal de comunicació

Serveis relacionat amb l'adequació i/o adaptació dels mòduls a les particularitats de la operativa del SEM, com poden ser:

- Parametrització del Portal del Manager (supervisor)
- Gestió de disponibilitats/descobertes mitjançant l'APP
- Personalització dels informes de planificació diària i mensual
- Parametrització de la gestió de permutes

Així com altres actualitzacions i adaptacions de la resta de mòduls de Denario en ús en SEM.

5.- Característiques tècniques:

El suport serà donat de forma remota o presencial si el cas ho requereix. En el cas que el SEM ho demani o ho consideri necessari, el suport serà realitzat de forma presencial. En els casos d'assistència presencial el SEM no pot disposar d'un ordinador lliure pel consultor/s, per tant aquests hauran de assistir amb mitjans propis de l'adjudicatari.

Condicions dels preus dels serveis: Dins del preu ofert s'inclouen totes les despeses derivades del servei, com dietes, desplaçaments. Altres costos addicionals aniran a càrrec de l'adjudicatari i no suposarà cap cost addicional en la factura. Per tant aquest concepte haurà d'estar previst en l'oferta dels licitadors.



Penalitats:

El SEM es reserva el dret d'aplicar penalitats a la factura mensual del servei en cas de compliment defectuós de la prestació objecte del contracte o d'incompliment dels compromisos assumits per l'empresa o les empreses contractistes o de les condicions especials d'execució establertes en la clàusula vintena d'aquest plec es podrà acordar la imposició de les penalitats següents:

L'incompliment de les dates previstes i pactades d'entrega de les noves funcionalitats i migracions, quan les causes de l'incompliment siguin atribuïbles al contractista comportaran una penalització del 5% a la factura mensual del servei fins la data d'entrega de la funcionalitat o migració.

El temps de resposta necessari en cas d'incidència i les penalitats en cas d'incompliment consten establertes a la següent taula i va en funció de la gravetat i l'aspecte del programa afectat:

Tipus d'incidència	Temps màxim de referència	Penalització
Incidències crítiques/greus que impedeixin la prestació del servei o la continuïtat de l'activitat	3 hores o el temps de resposta ofert, si aquest és inferior	Entre el 20% i el 25% de la factura mensual corresponent al servei afectat
Incidències mitjanes que no impedeixin la prestació del servei però en degradin significativament el rendiment o la qualitat	5 hores	Entre el 10% i el 15% de la factura mensual corresponent al servei afectat
Incidències lleus o consultes funcionals sense afectació rellevant al servei	8 hores	Entre el 3% i el 5% de la factura mensual corresponent al servei afectat

Inici del servei:

En el moment de l'adjudicació s'exigirà a l'adjudicatari:

- L'aportació de les infraestructures informàtiques, llicències de desenvolupament i qualsevol altre document o mitjà tècnic necessari per a la realització dels treballs.



- Els desenvolupaments específics realitzats per encàrrec del SEM en el marc de la borsa d'hores seran propietat del SEM, sens perjudici dels drets preexistents de propietat intel·lectual de Denario Software S.L. sobre la plataforma estàndard..

6.- Condicions d'execució.

6.1 Aportació de mitjans:

L'empresa adjudicatària aportarà pel seu compte l'equip humà i recursos materials necessaris per a efectuar les funcions objecte del contracte.

6.2 Relació laboral.

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i SEM

6.3 Clàusules de garantia

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys en els següents termes:

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingues coneixement.
- b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el SEM.

6.4 Confidencialitat

Tenint en compte que per la prestació dels corresponents serveis, es podria tenir accés a dades personals per compte de tercers i de conformitat amb el previst en Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPD), que fa referència a l'accés de dades de caràcter personal vinculat a la prestació de serveis a compte de tercers, l'adjudicatari queda obligat a que:

- a) La documentació i la informació donada pel contractista, o aquella a la que s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició es extensible al personal d'assistència que l'adjudicatari contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.
- b) L'adjudicatari, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es compromet al compliment de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.



- c) No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, del SEM. La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar".
- d) El login a l'aplicació ha de ser amb controlador de domini LDAP, tant en entorn de producció com en entorn de proves.

6.5.- Requisits específics.

L'assistència tècnica respondrà als següents requisits específics:

- L'adjudicatari del servei haurà d'identificar un Tècnic-consultor de referència el qual serà l'interlocutor habitual i tècnic principal.
- L'adjudicatari facilitarà telèfon, mail i mòbil que permetin comunicació i disponibilitat durant tots els dies de l'any dins l'horari de treball del departament de RRHH del SEM.
- Donar resposta segons la urgència manifestada per SEM, en qualsevol cas, si tècnicament és possible, dins del mateix dia o dia hàbil immediatament posterior.

7.- Control i seguiment del contracte

En qualsevol moment i sense previ avis, l'interlocutor del SEM podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment de la feina.

8.- Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes, haurà de disposar al menys de les següents mesures:

- a) La gestió i intercanvi de tota la documentació derivada de l'execució del contracte serà en format electrònic, amb l'objectiu de minimitzar l'ús de paper. Només en aquells casos en què sigui imprescindible la seva utilització, s'haurà d'emprar paper 100% reciclat o amb certificació ambiental equivalent.
- b) Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
- c) Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.
- d) Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.



- e) Quant el personal de l'adjudicatari estigui ubicat en instal·lacions del SEM hauran de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna del SEM així com la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

9.- Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació de SEM, amb el logotip del SEM i del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.