PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT, SUPORT, EVOLUCIÓ I AMPLIACIÓ DEL SISTEMA BOLD WORKPLANNER MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT DE PROVEÏDOR ÚNIC, I TRÀMIT ORDINARI, PER AL CONSORCI SANITARI DE TERRASSA

Expedient CST-2026-17 NE-SE

1. Introducció

El Consorci Sanitari de Terrassa – Hospital Universitari, és una organització integrada que disposa de tots els nivells d'atenció (primària, especialitzada, intermèdia i de salut mental) i, de forma continuada i coordinada ofereix serveis de salut a una població de més de 200.000 habitants del Vallès Occidental, dels municipis de Terrassa, Matadepera, Rubí, Castellbisbal, Sabadell i Sant Quirze.

L'òrgan de govern és el Consell de Govern, format per 6 representants de la Generalitat de Catalunya i 4 representants de l'Ajuntament de Terrassa.

Des de 1988, la nostra missió és tenir cura de la salut i el benestar de les persones. Des d'aleshores, hem crescut com a persones i com a professionals, i les necessitats sanitàries dels nostres usuaris han anat canviant. Treballem per ajudar a les persones a viure amb el millor estat de benestar físic i mental possible al llarg de la seva vida, que és en definitiva la nostra raó de ser i el nostre propòsit.

Des del 4 d'agost del 2023, el Consorci Sanitari de Terrassa adquireix la condició d'hospital universitari segons la resolució publicada al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC).

En aquest document ens referim al Consorci Sanitari de Terrassa com a CST.

2. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de manteniment, suport, evolució i ampliació del sistema BOLD Workplanner, actualment implantat i en ús al Consorci Sanitari de Terrassa (en endavant CST).

El servei inclou la gestió de llicències (renovació i ampliació), el suport funcional i tècnic als usuaris, el manteniment correctiu, preventiu i evolutiu del sistema, la resolució d'incidències, el suport a les integracions amb els sistemes corporatius del CST, així com la formació i la documentació associades a la seva operativa.

La finalitat del contracte és garantir el correcte funcionament del sistema BOLD Workplanner, la seva adequació a les necessitats operatives i funcionals del CST, i disposar del suport especialitzat necessari per assegurar la continuïtat del servei i la seva evolució controlada.

3. Definició del servei

El servei objecte del contracte comprèn exclusivament les prestacions previstes en l'abast i en el quadre econòmic del contracte del sistema Bold WorkPlanner, relatives a la

prestació integral de suport funcional i tècnic relatives al manteniment, evolució, assistència funcional, assistència tècnica, renovació i ampliació de llicències en els termes pressupostats, la bossa d'hores anual, als serveis de recolzament intensiu, així com els serveis associats necessaris per garantir la seva correcta operativa, adaptació i ús dins del CST.

Aquest servei té com a objectiu assegurar:

- La **renovació de les llicències i l'ampliació de llicències** únicament en el dimensionament i condicions econòmiques expressament previstes al contracte.
- El **funcionament continu i correcte del sistema:**
  - Manteniment correctiu amb la resolució d'errors i defectes. Petits ajustos en parametrització del sistema (≤ 4 hores).
    - Manteniment preventiu amb la revisió del sistema i dels processos realitzant monitoratge i control d'execució.
    - Manteniment evolutiu amb adaptacions funcionals menors i millores parametritzables.
    - Documentació associada quan correspongui.
- L'**evolució controlada del sistema:**
    - La realització de petits ajustos i evolutius (modificacions al estàndard) que CST sol·licita per a realitza a curt termini.
    - Petits canvis i evolutius en parametritzacions de l'aplicació. Ex: canvi de formules del càlcul de comptadors (<=4h aprox).
- El **suport als usuaris operatiu i funcional:**
  - Resolució de consultes relacionades amb l'ús de l'aplicació. Les peticions es canalitzaran a través de persones interlocutores designades pel CST (màxim 2 persones interlocutores) i es gestionaran mitjançant sistema de ticketing.
    - Assessorament sobre procediments a seguir, interpretació de resultats i configuració d'informes.
    - Suport en la gestió operativa de planificació, cobertures i incidències.
- La **resolució d'incidències**
    - Punt únic de contacte (servei centralitzat).
    - Atenció mitjançant: sistema de ticketing; correu electrònic; telèfon (segons criticitat).

- Resposta al tiquet en ≤ 4 hores.
- Horari de servei: laborables de 8:00h a 18:00h (servei recolzament intensiu guàrdies 2026).
- Suport preferentment remot. I presencial si es necessari.
- Recepció, registre i seguiment d'incidències.
- Classificació segons impacte i criticitat.
- Resolució d'incidències funcionals i tècniques.
- Escalat a equips especialitzats quan sigui necessari.
- Resolució d'incidències no derivades de mal funcionant o defectes de la aplicació (coberts per manteniment de llicències).

- Resolució d'incidències no derivades de mal funcionant o defectes de la aplicació (coberts per manteniment de llicències).
  - Suport en incidències d'integració amb sistemes corporatius (ex. Integrho).
  - Seguiment de fluxos de dades i interfícies.
  - Validació de funcionament de les integracions.
- **Formació**

- Formació realitzada dintre de la bossa d'hores de recolzament.
  - Sessions de consolidació de coneixements.
  - Sessions de formació puntuals a usuaris.
  - Suport en processos de desplegament.

La prestació del servei haurà d'assegurar, en tot moment, la continuïtat del sistema en explotació, la resposta adequada a les necessitats del CST i la coherència entre el manteniment ordinari, les actuacions correctives, les adaptacions necessàries i els serveis de suport associats.

Pel que fa al dimensionament de llicències i a les diferents prestacions econòmiques associades al servei, aquestes es concreten a l'apartat d'abast i al quadre econòmic corresponent, sense perjudici que el detall funcional i les condicions mínimes d'execució quedin definides en aquest plec.

4. Abast

L'abast del contracte inclou les diferents tipologies de llicències i prestacions associades al sistema BOLD WorkPlanner que el CST requereix durant la vigència contractual, d'acord amb el detall i dimensionament econòmic següents:

Tipus	Quantitat	Preu màxim unitari (sense IVA)	Total (sense IVA)
ANUAL 1r ANY			
Ampliació llicències:			
General usuari	500	20€	10.000€
Cobertura per usuari	500	2,69€	1.345€
Renovació llicències:			
General usuari	3.500	4,99€	17.465€
Cobertura per usuari	3.500	0.68€	2.380€
Serveis:			
Bossa hores anuals	400	67	26.800€
Recolzament intensiu guàrdies (12 mesos)	50	67	3.350€
Recolzament intensiu desplegament (12 mesos)	70	67	4.690€
Recolzament intensiu desplegament cobertura (12 mesos)	30	67	2.010€
PREU TOTAL ANUAL 1º			**68.040€**
ANUAL 2º ANY			
Renovació llicències:			
General usuari	3.500	4,99€	17.465€
Cobertura per usuari	3.500	0.68€	2.380€
Serveis:			
Bossa hores anuals	400	67	26.800€
PREU TOTAL ANUAL 2º			**46.645€**
ANUAL 3r ANY			
Renovació llicències:			
General usuari	3.500	4,99€	17.465€
Cobertura per usuari	3.500	0.68€	2.380€
Serveis:			
Bossa hores anuals	400	67	26.800€
PREU TOTAL ANUAL 3º			**46.645€**

5. Requeriments mínims

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, com a mínim, els requeriments que s'indiquen a continuació per a cada prestació del servei. En cas que una prestació es faci mitjançant tercers o subministradors, l'adjudicatari continuarà essent responsable del compliment íntegre dels nivells de servei i obligacions establerts en aquest plec.

Requeriments mínims per prestació :

5.1 Llicències

La correcta gestió del llicenciament del sistema, incloent el manteniment en vigor i la renovació de les llicències previstes al contracte.

- La disponibilitat dels mòduls i funcionalitats inclosos dins l'abast contractual i necessaris per a l'operativa actual del CST.
- L'ampliació de llicències únicament en el nombre, tipologia i condicions econòmiques expressament previstos al quadre econòmic del contracte.
- La comunicació prèvia al CST de qualsevol canvi que pugui afectar el règim d'ús, manteniment o disponibilitat del sistema.

5.2 Registre i seguiment de consultes, incidències i peticions

L'empresa licitadora facilitarà un sistema de registre i seguiment de consultes, incidències i peticions que permeti identificar-ne l'estat, prioritat, responsable i historial d'actuacions.

La classificació de les sol·licituds segons la seva naturalesa, com a mínim, en consultes, incidències, peticions de canvi o millora, i actuacions relacionades amb integracions o interfícies.

La gestió de les sol·licituds a través dels canals establerts i amb els interlocutors autoritzats pel CST.

La disponibilitat d'informació periòdica de seguiment del servei, amb el resum de les actuacions realitzades i, si escau, del consum de serveis associats.

5.3 Suport funcional i tècnic

La prestació d'un servei de suport en horari laboral, amb atenció adequada a la criticitat de les consultes i incidències que es produeixin.

La disponibilitat de perfils tècnics i funcionals amb coneixement acreditat del sistema i de les integracions afectades per donar resposta a les necessitats del CST.

El suport s'haurà de prestar ordinàriament per mitjans remots i, quan el CST ho requereixi per a la correcta execució del servei, mitjançant actuacions presencials prèviament coordinades.

L'assessorament funcional i tècnic relacionat amb l'ús del sistema, la configuració, la interpretació de resultats i el seguiment de les actuacions realitzades.

5.4 Nivells mínims de servei i criteris de priorització

Criteris de priorització de les sol·licituds en funció del seu impacte sobre l'operativa i de la seva urgència.

Uns temps màxims de resposta adequats a la criticitat de cada cas, així com mecanismes d'escalat quan no sigui possible la resolució ordinària dins dels terminis previstos.

En el següent quadre queden descrits les prioritats, tipus de consultes, incidències i resposta:

PRIORITAT	TEMPS RESPOSTA
1 - Alta	Entre 0 i 4 hores
2 - Mitja	Entre 0 i 8 hores
3 - Baixa	Entre 0 i 24 hores

L'empresa licitadora haurà de comunicar al CST de l'estat de les incidències obertes, especialment en els casos que afectin de manera rellevant el funcionament del sistema o la seva operativa.

5.5 Manteniment del sistema

L'empresa licitadora haurà de fer:

- La gestió i correcció de les incidències o errors detectats en el sistema d'acord amb els temps de resposta o proposta de solució previstos a la taula anterior.
- La realització de les actualitzacions, millores i actuacions preventives necessàries per mantenir el sistema en condicions adequades de funcionament.
- La validació prèvia en entorns no productius de qualsevol canvi que pugui afectar el funcionament del sistema en producció.
- L'aportació de la documentació necessària sobre les actuacions o canvis realitzats quan aquests tinguin impacte funcional o tècnic rellevant.
- El proveïdor no podrà accedir als entorns de producció del CST. Qualsevol actuació sobre ells haurà de venir de la mà d'una petició al GSI del CST a la que el proveïdor haurà de donar suport.
- En els casos que apliqui (nova versió, etc.) aquesta petició caldrà fer-se prèviament en els entorns no productius.
- L'empresa licitadora identificarà dins la seva proposta com te previst articular el manteniment del sistema d'informació durant la vigència del contracte, és a dir, caldrà explicitar el tipus/horari de suport, els Acords de Nivell de Servei, etc.
- L'horari de les actuacions es faran segons els horaris que s´acordin entre el proveïdor i el CST per mitjà del responsable del projecte.
- El proveïdor posarà a disposició del CST una eina per la gestió d'incidències corporativa per tal que es puguin registrar i gestionar el manteniment correctiu.

5.6 Actuacions amb càrrec a la bossa d'hores o serveis equivalents

La identificació clara de les actuacions que es consideren incloses dins la bossa d'hores anual prevista al contracte, diferenciant-les de les actuacions ordinàries de manteniment.

El control i registre de les hores imputades a cada actuació, amb la corresponent validació del CST.

La comunicació prèvia de l'abast, l'esforç estimat i l'impacte de les actuacions que requereixin validació abans de la seva execució.

L'adjudicatari haurà d'identificar els recursos assignats al projecte (equip de projecte) i nomenar la figura del Director de projecte i del Cap de projecte.

El Director de projecte de l'empresa adjudicatària serà l'únic responsable directe del bon fi del mateix i l'interlocutor vàlid davant de CST en cas de desviacions, dificultats, problemes o conflictes.

El Director de projecte haurà d'aportar el calendari i la planificació del projecte, - desglossat per mòduls d'implantació i recursos aportats -, i s'assegurarà de disposar d'una monitorització permanent de l'estat d'execució del mateix i de que s'identifiquin els possibles problemes de forma preventiva, així com de proposar les solucions i alternatives adequades per la seva resolució i corregir les desviacions que es detectin. Les seves tasques concretes seran:

• Planificació detallada de actuacions: estructura, recursos (tant tècnics com humans) i continguts de les actuacions.

• Revisió de l'anàlisi funcional i dels requeriments, conjuntament amb el CST.

• Assessorament del sistema, procediments i eines d'administració i control del projecte. Establiment d'una metodologia de treball.

• Administració del projecte (control de qualitat, de compliment de tasques i de calendari de treball, control de canvis, etc.).

• Lliurament d'informació periòdica al CST de l'estat del projecte: del control, seguiment, desviació de costos, seguiment de la implantació, etc.

• Proposta de mesures correctores en cas de desviació.

El Cap de projecte serà el referent operatiu del mateix i haurà de ser únic per totes les activitats que se'n derivin de l'execució del projecte.

Les persones que facin les funcions de Director i Cap de projecte respectivament hauran de ser de consens amb el CST i l'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir-los, a petició raonada i per escrit de la Direcció de Consorci Sanitari de Terrassa, en cas de disconformitat.

Així mateix, el CST i l'empresa adjudicatària crearan un Equip de Projecte amb un canal de Teams (Microsoft) per poder interactuar mes fàcilment. En aquest Equip haurà de participar inexcusablement el Director de projecte de l'empresa adjudicatària i s'haurà de disposar de tota la informació necessària pel desenvolupament de actuacions. Les tasques atribuïdes a aquest Equip són com a mínim:

• Establiment de les línies estratègiques del projecte.

• Aprovació de la planificació i les fases del projecte.

• Actes i anàlisi del progrés del projecte.

• Seguiment i avaluació global del projecte, com a mínim un cop cada mes.

• Control de les desviacions del projecte.

• Aprovació dels plans d'actuació.

• Acceptació formal de la finalització de cadascuna de les fases del projecte.

• Reportar a la Direcció del CST l´estat del projecte i possibles incidents greus que dificultin la seva execució segons el previst.

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure a l'execució del contracte el personal assignat al projecte que disposi de la qualificació, experiència i perfil professional adequats per al correcte desenvolupament de les prestacions objecte del contracte, d'acord amb els requisits establerts en aquest plec.

El CST podrà requerir a l'empresa adjudicatària la justificació de la capacitació, experiència i adequació del personal adscrit al contracte, així com la informació necessària per verificar que els perfils destinats a l'execució del servei compleixen els requisits previstos en el plec.

En cas que el personal adscrit no compleixi els requisits establerts o no resulti adequat per a la correcta execució del contracte, el CST podrà sol·licitar-ne motivadament la modificació o substitució, i l'empresa adjudicatària haurà de proposar un perfil alternatiu que compleixi les condicions exigides en aquest plec.

5.7 Integracions i interfícies amb sistemes corporatius

El correcte funcionament de les interfícies i integracions necessàries per a l'operativa del CST dins l'abast contractual.

La disponibilitat de mecanismes de seguiment i detecció d'errors d'integració, així com el suport necessari per a la seva anàlisi i resolució.

L'aportació de la documentació tècnica necessària per al seu manteniment, verificació i coordinació amb els equips del CST.

5.8 Entorns i operativa tècnica

La correcta actuació en els entorns que es determinin per part del CST, incloent les proves prèvies necessàries abans de qualsevol canvi en producció.

L'aportació de la documentació tècnica necessària per a la instal·lació, verificació, còpies de seguretat i recuperació del sistema, en allò que correspongui a l'adjudicatari.

El respecte de les condicions d'accés i actuació sobre els entorns corporatius que estableixi el CST.

5.9 Seguretat, accessos i traçabilitat

- Compliment del Reglament (UE) 2016/679, general de protecció de dades (RGPD), i de la Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), garantint la confidencialitat i la seguretat de les dades i del sistema durant tota la vigència del contracte.
-
- La gestió adequada d'usuaris, permisos i nivells d'accés, d'acord amb les necessitats funcionals i de seguretat del CST de perfils i rols d'accés.
- Nivells de restricció fins al detall de camps visibles.
- Control, vigències i bloqueig d'accés d'usuaris.
- Canvis de contrasenyes.
- Gestió de sessions i transaccions: control de sessions, vigència i bloqueig de les sessions)
- Integritat de la informació.
- La traçabilitat de les transaccions de les actuacions i canvis realitzats en el sistema quan aquesta sigui necessària per al control i seguiment del servei.

5.10 Formació i documentació

L'adjudicatari haurà d'assolir les activitats derivades de la gestió del canvi. Es definirà un Pla de Formació (calendari, recursos i material pera la formació).

La formació necessària per als usuaris o perfils que el CST designi, en la mesura prevista a l'abast contractual.

L'aportació dels manuals, guies o documentació de suport necessaris per a la correcta utilització i administració del sistema.

La transferència de coneixement necessària perquè el CST pugui fer un seguiment adequat del funcionament i de les actuacions realitzades sobre el sistema.

5.11 Seguiment, control i revisió del servei.

La disponibilitat dels mecanismes de seguiment i coordinació necessaris per al correcte control del servei per part del CST.

La definició i seguiment dels criteris de qualitat o acceptació que resultin aplicables a les actuacions realitzades.

La col·laboració amb el CST en les tasques de revisió, verificació o auditoria que es considerin necessàries en relació amb el servei objecte del contracte.

5.12 Requeriments tècnics

- El llenguatge de programació ha de ser estàndard del mercat i orientat a objectes.
- Protocols de comunicació estàndard del mercat XML, JSON, SOAP, etc.
- El desenvolupament ha de ser modular, orientat a objectes, multicapa i parametritzable per un creixement flexible als nous requeriments de CST, amb una integració senzilla
- Interfícies per BBDD actuals i arquitectura SOA.
    - Les bases de dades han de ser accessibles mitjançat una API d'accés a dades (preferiblement ODBC/OLEDB). Es facilitarà al CST la documentació tècnica necessària per a l'accés i la correcta interpretació del model de dades.
- Integracions amb el sistema d'usuaris de CST (LDAP)

5.13 Gestió de la qualitat

L'empresa adjudicatària haurà de planificar i executar totes les activitats necessàries orientades a la gestió i control de la qualitat del servei ofert. S'haurà de definir un pla de qualitat que permeti assegurar el compliment dels requisits establerts pel projecte, així com els registres pertinents per aconseguir un procés de millora contínua en el decurs de tot el procés d'implementació i posteriorment durant la vida del projecte segons l'abast del plec.

- El Consorci sanitari de Terrassa es reserva el dret de realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada per part de l'adjudicatari. L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà (si es necessari) el lliurament de documentació i l'autorització per l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte i al personal que el CST determini. No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria quan no es requereixi la col·laboració activa del personal de l'adjudicatari.
- El lloc de desenvolupament del serveis podrà ser a les instal·lacions del CST o remotament des de les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.
- Utilització de recursos: l'adjudicatari utilitzarà la xarxa, maquinari i/o programari propietat del CST de manera exclusiva per a l'ús o benefici de CST. Per motius de garantir la seguretat, qualsevol voluntat de compartir els recursos tècnics (infraestructura de maquinaria, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte, serà prèviament notificada i justificada al CST amb un informe de necessitats i anàlisi de beneficis i riscos per a l'entitat. L'autorització haurà d'esser expressa i no tàcita per part del CST.
- Propietat intel·lectual: tota la documentació que es generi en el decurs de l'execució del contracte serà propietat exclusiva del Consorci Sanitari de Terrassa i l'adjudicatari no la podrà fer servir per a altres finalitats sense el consentiment exprés del CST.

6. Condicions generals

6.1. Responsabilitat

L'empresa adjudicatària serà responsable de:

- La correcta execució del servei
- La resolució d'incidències dins dels terminis establerts
- La qualitat tècnica de les actuacions realitzades
- La confidencialitat de la informació del CST

6.2. Garantia

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, durant tota la vigència del contracte, el correcte funcionament de les actuacions realitzades en el marc de la prestació del servei:

- Es garantirà el correcte funcionament de les actuacions realitzades
- Les incidències derivades d'actuacions defectuoses seran corregides sense cost

6.3. Penalitzacions

Per garantir el compliment de les obligacions derivades del contracte, s'estableixen unes penalitzacions. Les sancions es calcularan sobre l'import d'adjudicació, arribant a la resolució del contracte en casos greus.

Incompliment:

- Retards en la resolució d'incidències:
  - Penalització de fins al 5% de l'import adjudicat
- Incompliment de SLAs o qualitat del servei:
  - Penalització de fins al 10%
- Les penalitzacions es calcularan sobre l'import d'adjudicació.

6.4. Facturació

La facturació es realitzarà segons:

- **Ampliació llicències**:
  - Facturació a l'inici del contracte.
- **Renovació llicències i Serveis:**
  - Facturació mensual.
- **Recolzaments 1er any**:

- Facturació mensual

En cas de superació de la bossa d'hores, es facturarà a preu "on demand"

6.4.1. Format i mitjà de presentació de les factures

Les factures hauran de ser emeses en format electrònic, d'acord amb la normativa vigent en matèria de facturació electrònica del sector públic, i s'hauran de presentar mitjançant el portal de factura electrònica, de conformitat amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures al sector públic.

A aquests efectes, les factures hauran d'incorporar els codis DIR3 següents:

- Oficina comptable: Consorci Sanitari de Terrassa – A09006565
- Òrgan gestor: Consorci Sanitari de Terrassa – A09006565
- Unitat tramitadora: Consorci Sanitari de Terrassa – A09006565

Així mateix, les factures hauran d'incloure, com a mínim, les dades fiscals completes de l'empresa adjudicatària, les dades identificatives del CST com a òrgan contractant, el número d'expedient, número de comanda i la referència del contracte, així com el desglossament de l'IVA d'acord amb la normativa vigent aplicable.

7. Coordinació Empresarial

Per tal de garantir la correcta coordinació empresarial, s'haurà de contactar amb la persona responsable del servei de prevenció de riscos laborals del CST per tal d'assegurar que aquest procediment es porta a terme segons el procediment establert per al CST, sense excepcions. Caldrà donar-se d'alta en la plataforma E-coordina i tenir la documentació actualitzada i en vigor per poder accedir a les instal·lacions del CST.