Parc Sanitari Pere Virgili

Plec de clàusules tècniques per a la contractació del servei integral de gestió i cobertura de torns del Parc Sanitari Pere Virgili

Expedient 25/293

CatSalut Servei Català de la Salut

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Parc Sanitari Pere Virgili

Índex

1 Antecedents 1

2 Objecte del contracte 2

3 Descripció de la situació actual 3

4 Descripció del servei 4

4.1 Parametrització i Implementació del servei 5
4.2 Integració i intercanvi de dades amb ERP 5
4.3 Formació 6
4.4 Suport tècnic durant la vigència del contracte per tal de resoldre incidències 7
4.5 Monitorització del servei i reporting 7
4.6 Bossa d'hores 7

5 Requeriments 9

5.1 Actitud proactiva 10
5.2 Model de relació 11
5.2.1 Perfils de l'adjudicatari 11
5.2.2 Comitè de seguiment 12
5.3 Informes i Lliurables 13
5.4 Condicions de la prestació del servei 13
5.4.1 Gestió incidències, evolutius i suport 13
5.4.2 Eina de gestió tiqueting (ITSM) 13
5.4.3 Canals de comunicació 13
5.4.4 Ubicació física del servei 14

6 Execució del projecte 15

6.1 Reunió inicial 16
6.2 Requeriments d'execució 16

7 Acords de Nivell de Servei (ANS) 17

7.1 Penalitzacions 17
7.2 Condicions de garantia 18

8 Altres consideracions 19

8.1 Presentació de la documentació 19
8.2 Esquema Nacional de Seguretat 19

1 Antecedents

L'activitat principal del Parc Sanitari Pere Virgili, en endavant PSPV, és la prestació de serveis assistencials, d'investigació i docència. Addicionalment a aquesta activitat també es realitza la gestió de suport a d'altres serveis assistencials i a entitats de l'entorn sanitari ubicades al Parc, així com la gestió dels immobles i instal·lacions en el recinte. En l'any 2018 es va traspassar la gestió d'Atenció Primària del PAMEM que consta de 3 centres d'atenció primària i un CUAP.

Segons es reflecteix en la definició pròpia de l'empresa, els objectius a assolir son:

- Gestionar els edificis i les instal·lacions del recinte i, a aquest efecte, pactar els negocis jurídics que escaiguin a fi i efecte de possibilitat que tercers hi puguin realitzar les activitats que siguin d'interès del Servei català de la Salut, sense més limitacions que les establertes en les normes de patrimoni de la Generalitat de Catalunya i al Pla Especial d'Ordenació del recinte de l'antic Hospital Militar de Barcelona.
- Prestar serveis d'atenció sanitària i de salut mental, com també de promoció de la salut, prevenció de la malaltia i atenció sociosanitària a la població.
- L'execució de programes institucionals en matèria de protecció de la salut, prevenció de la malaltia, assistència sanitària i sociosanitària i rehabilitació.
- La prestació, en el seu cas, i la gestió de serveis de suport a d'altres serveis assistencials.
- Desenvolupar programes d'investigació en l'àmbit de la salut i col·laborar amb la universitat i la resta d'institucions competents en matèria de docència i recerca.
- Desenvolupar totes les actuacions necessàries per al compliment dels seus objectius, com també les actuacions en relació amb les funcions esmentades anteriorment que li siguin encomanades.

Per tal de poder assolir els objectius de prestació de serveis assistencials i garantir la disponibilitat dels recursos humans, el PSPV necessita disposar d'un **servei especialitzat de captació, manteniment i gestió d'una borsa de professionals sanitaris**, que permeti donar resposta de manera àgil a les necessitats de cobertura dels centres. La solució tecnològica constitueix l'eina de suport i canal de gestió del servei, però no n'és, per si sola, l'objecte principal.

2 Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la **prestació d'un servei integral d'accés, captació, manteniment, gestió i dinamització d'una borsa de professionals** destinada a cobrir, de manera àgil, efectiva i traçable, les necessitats temporals o de llarga durada de personal assistencial del PSPV, especialment en l'àmbit d'infermeria, així com d'altres categories professionals que es puguin requerir durant la vigència del contracte.

La prestació del servei es realitzarà mitjançant una plataforma tecnològica accessible via web i aplicació mòbil, que actuarà com a **mitjà instrumental per a la gestió del servei i per a la connexió amb els professionals de la borsa**. La plataforma haurà de complir els requisits funcionals i tècnics previstos en aquest plec i permetre tant la gestió de cobertures amb professionals externs com la gestió de cobertures internes amb personal propi del PSPV.

El contracte comprèn, de manera inseparable, les activitats necessàries per garantir el resultat del servei: **captació i incorporació de professionals, manteniment i actualització de la borsa, verificació documental i professional, gestió de la disponibilitat, difusió de les necessitats de cobertura, suport a la localització i assignació de candidats, seguiment de les cobertures i assistència continuada**, així com la posada a disposició, parametrització, configuració, suport tècnic i manteniment evolutiu i correctiu de la plataforma utilitzada per prestar el servei.

En conseqüència, **no serà suficient la mera posada a disposició o desenvolupament d'una plataforma informàtica**. L'empresa adjudicatària haurà de disposar i mantenir durant tota la vigència del contracte una borsa operativa de professionals adequada a les necessitats del PSPV i assumir directament les funcions de captació, validació, actualització, dinamització i suport a la cobertura previstes en aquest plec, amb ple compliment de la normativa aplicable en matèria laboral, protecció de dades, seguretat de la informació i confidencialitat.

La prestació d'aquest servei ha de permetre:

1. Gestionar les incidències a temps real
2. Disposar d'una borsa operativa de professionals i substituts, mantinguda i actualitzada per l'empresa adjudicatària.
3. Cerca i assignació intel·ligent dels millors perfils per cobrir una vacant segons criteris de proximitat, cost, conveni laboral i experiència
4. Comunicacions automatitzades per oferir torns vacants i assignació segons orde acceptació
5. Estalvi de temps doncs elimina les trucades manuals i les cadenes de correu electrònics
6. Garantir una capacitat efectiva de resposta davant absències de darrera hora o necessitats programades, mitjançant professionals disponibles i prèviament validats.
7. Dota de transparència el procés de selecció del substitut basat en dades objectives

3 Descripció de la situació actual

Actualment, la gestió de les cobertures per torns puntuals requereix accés a una borsa de professionals externs que permeti atendre necessitats immediates, imprevistes o programades. El valor del servei rau, per tant, no només en l'eina de gestió, sinó també en la disponibilitat efectiva d'una comunitat de professionals sanitaris captada, validada i mantinguda activa.

El llicenciament es per procés tancat. L'estimació de processos es la següent:

TORNS	
Retribució mitjana per torn	227,00 €
Comissió mitjana estimada per torn	**39,73 €**
Previsió de torns anual	**600**
Previsió mitjana de torns mensual	**50**
Previsió cost mensual	**1.986,25 €**
Cost anual estimat	**23.835,00 €**

4 Descripció del servei

Es requereix un **servei especialitzat de captació i gestió de talent sanitari** orientat a optimitzar el reclutament i la cobertura de torns temporals o necessitats de major durada dels centres del PSPV. El servei haurà de combinar una borsa operativa de professionals, la seva gestió activa per part de l'adjudicatari i una plataforma tecnològica que permeti als responsables assistencials gestionar les necessitats i fer-ne el seguiment.

El servei comprendrà:

1. Captació, incorporació, manteniment i dinamització de la borsa de professionals.
2. Verificació documental i professional, gestió de disponibilitats i suport a la cobertura de necessitats.
3. Parametrització i implementació de la plataforma de suport al servei.
4. Integració i intercanvi de dades amb l'ERP de Recursos Humans.
5. Formació, suport funcional i tècnic, monitorització del servei i reporting.
6. Bossa d'hores per a adaptacions i necessitats específiques vinculades al servei.

La plataforma haurà de funcionar com a entorn tecnològic de connexió entre el PSPV i la **borsa de professionals gestionada per l'empresa adjudicatària**, principalment de l'àmbit d'infermeria i extensible a altres categories professionals. L'adjudicatari haurà de garantir que aquesta borsa es manté activa, actualitzada i disponible durant tota la vigència contractual. L'eina haurà de permetre la publicació de necessitats de cobertura, la recepció de candidatures, la selecció i proposta de professionals i la comunicació immediata entre les parts implicades.

El servei inclourà, com a mínim:

- La disponibilitat, des de l'inici de la prestació, d'una borsa operativa de professionals sanitaris suficient per donar resposta a les categories i necessitats objecte del contracte.
- La captació continuada de nous professionals, així com el manteniment, actualització i dinamització dels professionals ja incorporats a la borsa.
- La verificació documental i professional dels candidats per part de l'empresa adjudicatària, incloent titulacions, homologacions, col·legiacions, habilitacions, permisos de treball i altres requisits legalment o funcionalment exigibles.
- La gestió de la disponibilitat i l'actualització de la informació dels professionals, de manera que les propostes de cobertura es dirigeixin a candidats potencialment disponibles i adequats al perfil requerit.
- La gestió i difusió de vacants, incidències i torns de cobertura temporal o de llarga durada, així com el suport actiu a la localització i proposta de professionals.
- La possibilitat de gestionar tant cobertures amb professionals externs de la borsa de l'adjudicatari com processos interns de cobertura amb personal propi del PSPV.
- La posada a disposició i ús de la plataforma tecnològica en modalitat SaaS, incloent la seva configuració, parametrització, manteniment i evolució, com a mitjà instrumental de prestació del servei.
- La disponibilitat de sistemes de notificació, comunicació, seguiment, control i traçabilitat de les sol·licituds de cobertura i dels processos gestionats, amb compliment de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals, confidencialitat i seguretat de la informació.

El conjunt del servei haurà de garantir accessibilitat, usabilitat, transparència, seguretat i capacitat de resposta davant les necessitats assistencials del PSPV. La disponibilitat tecnològica de la plataforma no substituirà l'obligació de l'adjudicatari de mantenir i gestionar activament la borsa de professionals ni de prestar el suport operatiu necessari per facilitar la cobertura efectiva de les necessitats publicades.

4.1 Parametrització i Implementació del servei

Caldrà disposar de:

- Disseny detallat de la configuració del servei. Per fer aquest disseny, se li facilitarà la configuració actual (o accés a la mateixa), per tal de que pugui analitzar i proposar-ne les millores/modificacions que estimi oportunes, que hauran de ser aprovades sempre per part del personal del PSPV.
- Elaboració de la planificació detallada de tasques a realitzar per a la implantació que contempli l'assignació de recursos humans per tasca.
- Els licitadors hauran de presentar els nivells de disponibilitat de la solució proposada, detallant de forma exhaustiva els mecanismes de contingència i els casos d'activació dels mateixos en mode automàtic o manual.
- Elaboració i realització del pla de proves.
- Posada a disposició, configuració, parametrització i posada en marxa de tots els elements tecnològics necessaris per donar suport a la prestació del servei i a les funcionalitats requerides.
- Elaboració de la documentació de final de projecte que inclourà com a mínim i de forma entenedora i ordenada:
  - Inventari detallat de la configuració.
  - Definició de la configuració.
  - Detall de configuració de tota la plataforma.

4.2 Integració i intercanvi de dades amb ERP

Integració i intercanvi de dades amb l'ERP de Recursos Humans

La solució proposada haurà de disposar de la capacitat tècnica necessària per integrar-se amb el sistema ERP de Recursos Humans del PSPV, amb l'objectiu de facilitar la gestió dels processos, reduir la introducció manual de dades, evitar errors i duplicitats i afavorir la digitalització dels circuits de cobertura i contractació.

No s'exigeix que aquesta integració estigui plenament implementada ni operativa en el moment d'inici de la prestació del servei. No obstant això, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que la solució ofertada disposa dels mecanismes tècnics necessaris que permetin efectuar aquesta integració durant la vigència del contracte, quan el PSPV ho requereixi..

Quan el PSPV determini la necessitat d'implementar la integració, aquesta es realitzarà de manera planificada i coordinada entre l'empresa adjudicatària, el PSPV i, si escau, els proveïdors dels sistemes corporatius afectats, d'acord amb els requeriments funcionals, tècnics, de seguretat i de protecció de dades que s'estableixin.

La integració haurà de permetre, com a mínim:

1. Recollir les vacants de:
   - Torns puntuals per cobrir necessitats immediates, imprevistes o programades.
   - Vacants a mig-llarg termini que permeti publicar posicions estables.
2. Un cop el candidat accepta la oferta, enviament de les dades necessàries personals i contractuals al mòdul de contractació de l'ERP.

4.3 Formació

L'empresa contractista es responsabilitzarà de la realització dels cursos de formació al personal del PSPV, tant des de l'àmbit assistencial, com de recursos humans i TIC.

En la fase de valoració es valorarà el Pla de formació proposat. La proposta de formació haurà de detallar el contingut i hores per cada nivell especificat, així com la documentació aportada en cadascun d'ells.

Els perfils dels usuaris son:

- **Gestors**: accés a les eines, informació o productes de la plataforma, creació de contingut propi (pujar arxius, publicar comentaris o introduir dades), interactuar amb els sistema de suport si hi ha incidències
- **Administrador**: gestió d'usuaris, rols i perfils (creació, modificació, eliminació de comptes d'usuari), configuració (canviar el disseny, activar o desactivar funcionalitats), monitorització de la plataforma, veure estadístiques de rendiment i aquelles mètriques que es considerin)

El Pla de formació ha de donar resposta a les necessitats i funcionalitats necessàries per desenvolupar les funcions descrites i inclourà actualització periòdiques i s'estima una durada en funció dels perfils de usuaris de :

Formació	Durada
Gestors	*3 hores*
Administradors	*3 hores*

En la fase de valoració es valorarà el Pla de formació proposat. La proposta de formació haurà de detallar el contingut i hores per cada nivell especificat, així com la documentació aportada en cadascun d'ells. Cal preveure com a mínim 1 formació anual que es pot distribuir en més d'1 edició, per poder formar a les noves incorporacions.

4.4 Suport tècnic durant la vigència del contracte per tal de resoldre incidències

Aquest servei ha d'incloure:

- Un Servei Telefònic i/o correu electrònic de suport tècnic per a l'atenció de consultes i incidències sobre la plataforma, tant referides al programari, funcionament, dubtes tècnics i altres. L'assistència a través d'aquest servei telefònic haurà d'estar garantida tots els dies naturals en l'horari de 09:00 a 18:00 hores.
- Un correu electrònic.
- Una eina de tiqueting.
- Assistència en remot, si escau.

4.5 Monitorització del servei i reporting

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un quadre de comandament global del servei que permeti monitoritzar no només l'activitat de la plataforma, sinó també l'activitat i capacitat real de la borsa de professionals. Com a mínim, haurà d'incloure indicadors sobre nombre de professionals registrats i actius, altes i baixes de la borsa, disponibilitat declarada, professionals contactats per cobertura, candidatures rebudes, temps de resposta, posicions publicades, posicions cobertes i no cobertes, temps mitjà de cobertura i altres indicadors que permetin detectar necessitats de reforç en la captació o dinamització de professionals.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar :

- Memòria anual amb anàlisi qualitativa, indicadors de rendiment (KPI) i riscos detectats
- Informe anual tendències tecnològiques i estratègiques que haurà de incorporar:
    - Tendències de futur previstes identificades a noves funcionalitats que poden ser de interès al Parc Sanitari Pere Virgili.
    - Propostes de millora, propostes de formació, gestió del canvi o documentals, propostes per reduir riscos identificats.
- Informe anual compliment de l'Acord de nivells de servei

El Parc podrà demanar a l'adjudicatari la creació d'informes i documentació addicional o amb una altra periodicitat, sense que això suposi una despesa addicional.

El disseny de l'informe serà preferentment tipus fitxa amb gràfics. Aquests informes seran revisats per PSPV que podrà modificar l'estructura d'aquests informes en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.

4.6 Bossa d'hores

Es realitzarà per l'equip de consultors de l'adjudicatari i s'entendrà per suport qualsevol acció encaminada a:

a) Resoldre dubtes o consultes relacionades amb el funcionament del sistema.
b) Ajuda de correcció de dades, introduïdes erròniament en el sistema i que no es puguin corregir pels mètodes habituals que proporciona l'aplicació.
c) Actualització de les dades que s'han de corregir.

d) Parametrització del sistema. Configuració de noves funcionalitats del sistema i posada en marxa de les mateixes.
e) Actuacions de caràcter formatiu puntual que no requereixin d'una formació reglada i puguin ser impartides en remot.
f) Adaptacions específiques que Parc precisi i que doni resposta a requeriments interns i/o externs que afectin a l'organització

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una actitud proactiva permanent per part del proveïdor seleccionat. L'adjudicatari haurà d'actuar com a prestador integral del servei, tant en la vessant de gestió de la borsa i suport a les cobertures com en la vessant tecnològica, proposant mesures de millora i anticipant necessitats de reforç de la borsa o del funcionament de la plataforma.

- Informar als responsables que es designin per part del Parc de nous serveis que puguin ser d'interès o adients a les seves necessitats.
- Facilitar els requeriments a tercers per a la posada en marxa dels elements i serveis previstos.

Disposició d'una bossa de 100 hores anuals per a l'execució de peticions específiques relacionades amb la gestió i manteniment de la plataforma. Aquestes hores es destinaran a atendre les necessitats puntuals que puguin sorgir durant el període del contracte. Les hores no utilitzades durant l'any en curs són acumulables i poden ser transferides al següent any contractual, garantint així una flexibilitat màxima en la gestió dels recursos. Únicament es facturaran les hores efectivament executades i degudament autoritzades, sense que l'existència d'aquesta borsa impliqui l'obligació de consumir-ne la totalitat ni de renovar-la íntegrament en períodes successius.

5 Requeriments

El servei objecte del contracte haurà de complir, com a mínim, els requisits següents. Els requeriments relatius a la borsa de professionals i a la seva gestió tenen caràcter essencial i s'afegeixen als requeriments tècnics de la plataforma:

1. L'empresa adjudicatària haurà de disposar, des de l'inici de la prestació i durant tota la vigència del contracte, d'una borsa pròpia o sota la seva gestió efectiva de professionals d'infermeria, suficientment dimensionada, activa i actualitzada per donar resposta a les necessitats de cobertura del PSPV.
2. La borsa haurà d'incloure professionals amb el perfil professional validat i haurà de mantenir mecanismes permanents de captació, actualització de dades, verificació documental i gestió de disponibilitats.
3. No es considerarà suficient la mera disponibilitat d'una base de dades històrica, adquirida o formada per registres inactius o no actualitzats.
4. Mantenir la borsa activa i actualitzada durant tota la vigència del contracte, mitjançant actuacions continuades de captació, incorporació, fidelització, actualització de dades i gestió de disponibilitats.
5. Assumir directament la verificació documental i professional dels candidats i mantenir actualitzada la vigència dels documents i requisits necessaris per a cada perfil.
6. Disposar de capacitat operativa per difondre les necessitats de cobertura entre professionals adequats, gestionar les respostes i donar suport al PSPV en la localització de candidats disponibles.
7. Garantir que la prestació no es limita al llicenciament, desenvolupament o manteniment d'un programari. La plataforma és un mitjà de suport; la disponibilitat i gestió efectiva de la borsa de professionals forma part inseparable i essencial del servei.

La plataforma tecnològica utilitzada per prestar el servei haurà de complir, a més, els requeriments següents:

1. Accessibilitat
    a. Ser accessible mitjançant entorn web i aplicació mòbil. Compatible amb dispositius mòbils, tauletes, ordinadors, amb interfície responsive.
    b. Està disponible les 24 hores del dia.
2. El compliment de la normativa vigent en matèria de
    a. Normativa laboral i de riscos laborals.
    b. Normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, seguretat de la informació, accessibilitat digital i confidencialitat.
    c. Sostenibilitat i igualtat.
3. Capacitat, recursos i parametrització
    a. Gestió un volum elevat d'usuaris i sol·licituds.
    b. Multicèntric i multiempresa.
    c. Permetre la gestió simultània de diferents perfils d'usuari (administradors, gestors i professionals).
    d. Permetre la parametrització segons les necessitats organitzatives del PSPV.

4. Usabilitat
    a. Procés ràpid i senzill per als/de les professionals sanitaris/es.
    b. Vista de planificació, organització i monitoratge de cobertures pels responsables assistencials (gestors).
    c. Publicació i difusió de torns a la plataforma de gestió amb disseny intuïtiu.
    d. Capacitat de creació, assignació i gestió de tasques relacionades amb cobertures.
    e. Publicació ràpida de torns per a cobertures temporals.
5. Seguretat i traçabilitat
    a. Garantir la traçabilitat completa de les sol·licituds i dels processos de cobertura, així com oferir sistemes de notificació i comunicació immediata entre les parts implicades.
    b. Disposar de confirmació digital de la cobertura (el comprovant electrònic oficial que el torn ja està assignat).
    c. Garantir el manteniment tècnic, l'actualització contínua de la plataforma i la disponibilitat d'assistència i suport tècnic durant tota la vigència del contracte.
    d. Tots els perfils professionals que s'ofereixin a través del servei hauran d'haver estat prèviament validats i verificats per l'empresa adjudicatària, que serà responsable de comprovar i mantenir actualitzats els requisits mínims aplicables a les ofertes publicades que son:
        - Titulació verificada (en cas d'estudis realitzats a l'estranger, titulació homologada).
        - Verificació del compliment dels requisits específics del lloc.
6. Integració
    a. Assegurar la interoperabilitat futura amb ERP corporatius de Recursos Humans.

5.1 Actitud proactiva

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una actitud proactiva permanent per part del proveïdor seleccionat. L'adjudicatari haurà d'actuar com a prestador integral del servei, tant en la vessant de gestió de la borsa i suport a les cobertures com en la vessant tecnològica, proposant mesures de millora i anticipant necessitats de reforç de la borsa o del funcionament de la plataforma. Això implica, entre d'altres:

- Informar als responsables que es designin per part del PSPV de nous serveis que puguin ser d'interès o adients a les seves necessitats.
- Facilitar els requisits per a la electrificació, comunicació entre sistemes, integracions o altres aspectes no contemplats en el present document i que són requisit per a la posada en marxa dels elements i serveis contemplats.
- Facilitar la informació necessària per a la resolució d'incidències en sistemes de tercers que interactuïn amb la plataforma o amb els sistemes vinculats al servei.
- Facilitar els requeriments a tercers per a la posada en marxa dels elements i serveis previstos.
- Facilitar al personal del PSPV la transferència del coneixement de la instal·lació i l'entorn tecnològic.

5.2 Model de relació

El model de relació entre el Parc Sanitari Pere Virgili i l'empresa adjudicatària es basarà en una prestació de servei continuada, col·laborativa i orientada a garantir la cobertura eficient de les necessitats assistencials de personal sanitari.

L'empresa adjudicatària actuarà com a operador integral del servei, assumint la gestió de la borsa de professionals i utilitzant la plataforma digital com a instrument de suport. Haurà de facilitar la intermediació entre les necessitats de cobertura comunicades pel PSPV i els professionals disponibles de la seva borsa, realitzar les actuacions de captació, verificació i actualització necessàries i donar suport operatiu al procés de cobertura, sense que això impliqui cap obligació de contractació mínima ni exclusivitat per part del PSPV.

El model haurà de garantir simultàniament la disponibilitat permanent de l'eina i la disponibilitat operativa de la borsa de professionals. L'adjudicatari haurà de mantenir mecanismes de captació, validació, actualització de disponibilitats, comunicació i seguiment de candidats, així com interlocutors de seguiment i suport que mantinguin una coordinació continuada amb els responsables designats pel PSPV.

5.2.1 Perfils de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos humans, tècnics i organitzatius necessaris per garantir la correcta implantació, manteniment i prestació del servei objecte del contracte. A aquests efectes, com a mínim, haurà de disposar dels perfils professionals següents, sense perjudici d'altres perfils addicionals que l'empresa consideri necessaris per assegurar l'adequada execució del contracte:

- Responsable del contracte o account manager: persona interlocutora principal amb el PSPV, responsable de la coordinació general del servei, seguiment de la prestació, gestió d'incidències i supervisió del compliment dels nivells de servei i obligacions contractuals.
- Perfil tècnic de suport i implantació: professional amb coneixements tècnics suficients per dur a terme la configuració, parametrització, manteniment evolutiu i correctiu de la plataforma, així com la resolució d'incidències tècniques i el suport funcional als usuaris.
- Perfil especialista en captació, selecció i gestió de professionals sanitaris: professional responsable de la captació i incorporació de candidats, dinamització i actualització de la borsa, verificació documental i professional, gestió de disponibilitats i suport a la localització de perfils adequats per a les necessitats de cobertura del PSPV, incloent-hi titulacions, col·legiacions, permisos de treball i resta de requisits legals i professionals exigibles.
- Perfil d'atenció i suport a usuaris: equip o personal destinat a oferir assistència funcional i operativa tant als professionals registrats a la plataforma com als usuaris designats pel PSPV, garantint temps de resposta adequats davant incidències o consultes.
- Perfil especialista en seguretat de la informació i protecció de dades: professional o unitat responsable de vetllar pel compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, confidencialitat i seguretat de la informació, així com de l'aplicació de les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la disponibilitat i continuïtat d'aquests perfils durant la vigència del contracte, així com la seva experiència i capacitació adequades per a la correcta prestació del servei.

5.2.2 Comitè de seguiment

Seran objecte del Comitè de Seguiment les següents funcions:

- Seguiment de nivells de qualitat.
- Modificació d'acords de nivell de servei (ANS).

Els membres d'aquest comitè són:

Per part del PSPV:

- Cap de projecte ocupat per Direcció Recursos Humans i Direcció d'Infermeria.
- Responsable i coordinador del projecte, ocupat per Sotsdirecció Recursos Humans i Sotsdirecció d'Infermeria.

I per part de l'empresa contractista:

- Responsable del projecte.
- Responsable de l'equip de treball.

L'empresa contractista haurà de presentar previ a cada sessió de treball:

- Ordre del dia.
- Resum de l'estat del servei indicant l'avançament i fites aconseguides, així com els problemes trobats relacionats amb la instal·lació i seguiment dels ANS.
- Informe descriptiu de l'execució del servei durant el període. L'informe de seguiment haurà de presentar-se en el Comitè de Seguiment. Aquest document haurà d'incorporar com a mínim els següents punts:
    - Revisió acords i temes pendents comitè anterior i Visió global
    - Quadre de comandament global del servei
    - Acords de Nivell de Servei i tiquets en garantia - Seguiment operatiu.
    - Quadre d'indicadors tècnics per presentar la situació dels serveis per tecnologia i les propostes de millora de parametrització

  Aquests informes seran revisats per PSPV que podrà modificar l'estructura d'aquests informes en funció de nous paràmetres del servei que vulgui avaluar.
- Informes de propostes d'optimització o evolució i Informes de noves necessitats
- De la mateixa forma es requeriment elaborar acta de seguiment posterior on constin els acords presos per poder fer-ne el seguiment.

La periodicitat de les reunions serà semestral pel servei de suport i planificació d'actuacions derivades d'actualitzacions del programari per part del fabricant.

Tots els documents, informació de recolzament i qualsevol tipus d'element obtingut en el desenvolupament dels treballs, seran propietat del PSPV.

Durant el procés de implantació, la periodicitat de les reunions dels comitès podrà veure's afectada per les necessitats concretes de la provisió i implantació dels serveis i s'hi haurà d'adaptar.

Durant el període d'explotació, la composició dels comitès de direcció i de seguiment pot ser diferent que la del període d'implantació

5.3 Informes i Lliurables

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al Parc Sanitari Pere Virgili els informes i lliurables necessaris per garantir el seguiment, control i correcta execució del contracte. Com a mínim, haurà de proporcionar informes periòdics amb informació relativa a la dimensió i activitat de la borsa de professionals, altes i baixes, professionals actius, disponibilitats actualitzades, sol·licituds gestionades, professionals contactats i proposats, candidatures rebudes, cobertures efectuades i no efectuades, temps de resposta i de cobertura, incidències registrades, anul·lacions, nivell d'activitat de la plataforma i qualsevol altre indicador rellevant per avaluar la capacitat real del servei per donar resposta a les necessitats del PSPV. Igualment, haurà de lliurar la documentació tècnica i funcional necessària per a la implantació i ús correcte de la plataforma, incloent manuals d'ús, protocols operatius, documentació de configuració i, si escau, plans de contingència i seguretat.

El PSPV podrà requerir informes addicionals vinculats al seguiment contractual, qualitat del servei, compliment dels nivells de servei (SLA) o verificació del compliment de les obligacions en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació. Tota la documentació i els informes hauran de lliurar-se en format electrònic, amb una periodicitat acordada entre les parts, i redactats de manera clara, estructurada i verificable.

5.4 Condicions de la prestació del servei

5.4.1 Gestió incidències, evolutius i suport

S'establirà un circuit i mètode de comunicació de:

- incidències (correctiu)
- sol·licituds de millora del Sistema (evolutiu)
- sol·licituds de suport funcional

5.4.2 Eina de gestió tiqueting (ITSM)

L'adjudicatari ha de integrar-se a l'eina de gestió de tiquets que te actualment PSPV per atendre els tiquets que es puguin generar i fer el seguiment individualitzat de les demandes fetes i avaluar de forma global el servei .

L'eina de gestió permet la generació de tiquets mitjançant l'enviament de correus o de forma manual amb trucada telefònica al servei del CAU.

Les dades a recollir en cada cas estaran tabulades a la Base de Dades de Coneixement, que serà propietat del PSPV i compartida amb el CAU, que s'anirà alimentant amb la informació que es vagi recollint en cada cas nou, per part de l'oficina de l'adjudicatari i el propi PSPV en les actuacions presencials.

5.4.3 Canals de comunicació

Els canals de comunicació disponibles pels serveis d'atenció són:

- Telèfon.
- Correu electrònic.
- Eina tiqueting (ITSM).

Altres mitjans que l'adjudicatari o el PSPV puguin posar a l'abast dels usuaris.

5.4.4 Ubicació física del servei

El servei s'oferirà a les instal·lacions de l'adjudicatari.

6 Execució del projecte

L'execució del projecte es durà a terme de manera coordinada entre el Parc Sanitari Pere Virgili i l'empresa adjudicatària. La posada en marxa haurà de garantir, des de l'inici efectiu de la prestació, tant la correcta configuració i operativitat de la plataforma com la disponibilitat d'una borsa de professionals suficientment dimensionada, validada i activa. Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatària serà responsable de la captació i manteniment de la borsa, actualització de disponibilitats, validació dels professionals, suport a les cobertures, manteniment tècnic, suport funcional, resolució d'incidències, actualitzacions i millores evolutives de la plataforma, així com de proporcionar l'assessorament i acompanyament necessaris als usuaris designats pel PSPV.

L'execució del projecte haurà d'incloure mecanismes de seguiment periòdic, coordinació operativa i control de qualitat del servei, amb l'objectiu de garantir el compliment dels nivells de servei establerts i l'adequada resposta davant les necessitats de cobertura de personal sanitari de la institució.

L'adjudicatari designarà un equip de treball responsable de la prestació del servei de forma que faciliti les interlocucions i la gestió de forma eficaç.

Els licitadors han de detallar els aspectes relatius a l'organització proposada per a la realització dels treballs requerits, sota la direcció del responsable del servei al Parc i que hauran les següents fases metodològiques per a la posada en marxa del servei:

- Elaboració del pla de posada en marxa del servei que inclourà tots els aspectes organitzatius, procedimentals, de planificació i tècnics necessaris per al inici del servei (màxim 2 setmanes). Com a mínim, el Pla de posada en marxa inclourà el detall de les diferents fases, subfases i activitats periodificades identificant recursos i esforços per part d'ambdós: adjudicatari i licitador; model de relació amb el Parc i resta de proveïdors d'altres sistemes indicant el detall d'activitats i sobre qui recau la responsabilitat en cada una; metodologia de seguiment i coordinació, posada en marxa, certificació i qualitat de tots els serveis requerits a l'apartat 5 Descripció del servei d'aquest document.

  S'establirà de forma conjunta la data d'inici de cada una de les actualitzacions de la plataforma de l'aplicació.

  La data de finalització només es podrà variar amb el vistiplau del PSPV.
- Aprovació del pla per part del Parc o rectificació per part de l'adjudicatari dels aspectes no acceptats pel Parc (màxim 1 setmana)
- Posada en marxa
  - Lliurament de documents funcionals i Memòria del projecte
  - Suport post posada en marxa

L'execució del projecte inclourà la esmena d'errors en el funcionament del programari de gestió, així como la conclusió de la documentació incomplerta.

6.1 Reunió inicial

Es realitzarà una reunió de planificació prèvia per a la planificació de la posada en marxa de la instal·lació amb l'objectiu de disposar de tota la informació necessària per a la correcta configuració de cadascun dels elements previstos.

6.2 Requeriments d'execució

En els apartats següents es detallen els aspectes a considerar per a la implantació dels sistemes previstos en aquesta licitació.

7 Acords de Nivell de Servei (ANS)

El Parc Sanitari Pere Virgili és responsable de la planificació estratègica dels serveis externalitzats.

Aquesta planificació s'explicitarà en uns objectius a aconseguir en un termini determinat. Per mesurar el grau d'assoliment dels objectius s'establiran indicadors numèrics.

Per mesurar la qualitat del nivell rebut pel Parc Sanitari Pere Virgili també s'establiran indicadors que tindran un valor mínim a assolir (ANS).

Periòdicament subministrarà informes d'indicadors, tan els descrits en aquest plec, com aquells que el propi licitador o el Parc Sanitari Pere Virgili proposi de forma addicional.

El personal del PSPV tindrà accés directe a les dades generades pels mecanismes de control.

El servei es realitzarà en base al següents acords de nivell de servei i penalitzacions associades al seu incompliment, per assegurar la qualitat en la seva prestació. Els licitadors poden proposar altres ANS i penalitzacions addicionals o millores en els mateixos.

Quan s'incompleixi un ANS, l'adjudicatari haurà d'explicar les causes per les que s'ha produït l'incompliment i fer propostes de resolució i millora per aconseguir que no es repeteixi.

S'estableixen els següents paràmetres mínims de nivell de servei (SLA), on els terminis es determinen segons la complexitat:

Categoria	**Definició mínima**	**Temps màxim de resposta (1)**	**Temps màxim de resolució (2)**
Crítica	Incomunicació total del sistema o indisponibilitat que impedeixi establir comunicacions	2 hores naturals o millora establerta a oferta presentada	6 hores naturals
No crítica	Funcionament parcial amb afectació significativa d'enllaços externs o extensions interiors.	8 hores laborables o millora establerta a oferta presentada	24 hores naturals

7.1 Penalitzacions

El licitador haurà de garantir que l'oferta que presenti està acord amb el que s'exposa en el plec. Les desviacions de caràcter crític que puguin condicionar el desenvolupament del projecte quedaran penalitzades segons es detalla a continuació:

- Si el contractista ha incorregut en demora per una causa imputable a ell mateix, l'òrgan de contractació pot rescindir el contracte o imposar les penalitats que procedeixin, d'acord a les previsions de la Llei de Contractes del Sector Públic.
- Les sancions es fan efectives no tan sols sobre la garantia sinó també, si escau, en la quantia necessària sobre els pagaments que s'han de satisfer a l'adjudicatari. Quan es fan efectives sobre la garantia, el contractista està obligat a completar-la dintre dels quinze dies naturals següents a la notificació de la sanció.

Les penalitzacions per incompliment s'aplicaran d'acord amb el següent:

- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de temps de resposta de més de dos hores naturals des de la notificació de l'avaria/incidència catalogada com a crítica, podrà ser penalitzat, tal i com preveu el punt 7 Acords de Nivell de Servei (ANS) d'aquest PPT, amb

un percentatge d'un **deu per cent per cada hora d'inactivitat total, sobre l'import de factura mensual.**

- Quan l'adjudicatari incorri en un incompliment de temps de resposta de més de sis hores naturals des de l'inici efectiu de l'anàlisi i actuació tècnica de la incidència catalogada com a crítica, fins la seva resolució, podrà ser penalitzat, tal i com preveu el punt 7 Acords de Nivell de Servei (ANS) d'aquest PPT, amb un percentatge d'un **ú per cent per cada hora d'endarreriment de temps d'inactivitat parcial, sobre l'import de factura mensual.**

7.2 Condicions de garantia

L'empresa contractista haurà de garantir per un mínim de tres anys els productes i serveis derivats de qualsevol actualització de la plataforma de l'aplicació o adaptacions específiques a traves de la borsa d'hores.

8 Altres consideracions

Tots els treballs hauran de desenvolupar-se en el marc de la legislació vigent aplicable en matèria de Tecnologies de la Informació i Comunicacions per a l'entorn d'un Campus o Parc.

El Parc facilitarà a l'adjudicatari tota la informació requerida corresponent a la situació actual en infraestructures, sistemes actuals, organització, responsables i interlocutors, etc., per tal de garantir l'optimització en la planificació del servei requerit.

L'adjudicatari facilitarà la visita i examen de qualsevol procés o fase del servei, estant obligat a subministrar quanta informació tècnica li sigui requerida i jurídicament resulti possible.

8.1 Presentació de la documentació

Tota la documentació es presentarà mitjançant l'eina digital en format informàtic PDF i en idioma català.

Les empreses licitant hauran d'incloure en llurs ofertes els següents documents:

- Memòria de prestació del servei de borsa de professionals, que descrigui el model de captació, incorporació, validació, actualització, dinamització i gestió de disponibilitats; el dimensionament i composició de la borsa; els mecanismes de contacte amb els professionals; i els recursos humans assignats a aquestes funcions. La proposta haurà de permetre comprovar que l'oferta inclou una capacitat efectiva de prestació del servei més enllà de la mera disponibilitat de la plataforma tecnològica.
- Pla de posada en marxa del servei que inclourà les activitats i planificació, detallant:
    - Descripció detallada de la gestió del manteniment correctiu, preventiu (actualitzacions normatives de seguretat) i manteniment evolutiu i garanties de fabricant
    - El model de relació i la matriu de responsabilitats.
    - Pla de formació.
    - Pla de contingència proposat.
- Pla de suport post posta en marxa que detalli la gestió i operació del servei atenció a les incidències i peticions i el pla de seguiment del servei

8.2 Esquema Nacional de Seguretat

L'article 2 del vigent Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat, disposa que els plecs de prescripcions administratives o tècniques dels contractes que celebrin les entitats del sector públic incloses en l'àmbit d'aplicació del reial decret de l'ENS contemplaran tots aquells requisits necessaris per assegurar la conformitat amb el mateix dels sistemes d'informació en els quals es recolzen els serveis prestats pels contractistes, tals com la presentació de les corresponents Declaracions o Certificacions de Conformitat amb l'ENS. Aquesta precaució s'estendrà també a la cadena de subministrament d'aquests contractistes, en la mesura que sigui necessari i d'acord amb els resultats de l'anàlisi de riscos corresponent.

En conseqüència, el PSPV considera necessari que els proveïdors que vagin a concórrer a la licitació hauran d'estar en condicions de mostrar la corresponent Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat, acceptant-se en el seu lloc, no obstant això, una Declaració de Conformitat amb l'ENS.

Així doncs, en base a l'anterior, i a l'anàlisi dels riscos als quals estan exposats els subministraments i serveis objecte de la licitació, el PSPV estableix com a necessari que l'entitat licitadora hagi d'estar en condicions de mostrar la corresponent Declaració o Certificació de Conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat dels sistemes que intervinguin en la prestació dels serveis indicats, així com mantenir la conformitat en vigor durant la vigència del contracte. Aquesta declaració, o certificat, de conformitat amb l'ENS s'entén que ha d'englobar en el seu abast, com a mínim, l'àmbit objecte de la contractació.

En el cas que l'adjudicatari no pogués mantenir la conformitat amb l'ENS durant la vigència del contracte -per pèrdua, retirada o suspensió de la Certificació de Conformitat o impossibilitat de mantenir la Declaració de Conformitat-, haurà de comunicar aquesta circumstància, de forma immediata i sense dilació indeguda, a l'ENTITAT CONTRACTANT, qui considerarà l'impacte d'aquesta circumstància en la prestació objecte del contracte.