PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ DE GESTIÓ DE PERSONAL I DEL TEMPS, IMPLANTAT EN L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON.

ÍNDEX:

1. GENERAL
2. ÀMBIT
3. ABAST
4. DEFINICIÓ D'EQUIPS
5. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA
6. DRETS DEL CONTRACTISTA
7. FORMA DE PAGAMENT

1. GENERAL

L'objecte d'aquest *Plec de condicions* és la contractació del servei de manteniment evolutiu i correctiu del sistema d'informació de gestió de personal i del temps implantat en l'hospital, i que està desplegat per donar cobertura a les necessitats específiques de Recursos Humans de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron (d'ara endavant HUVH).

El sistema d'informació cobreix necessitats per la gestió de Recursos Humans de l'Hospital Vall d'Hebron, principalment:

- Gestió del temps del personal.
- Mòdul de Contractació.
- Portal del treballador.
- Mòdul de cobertures de plantilles.
- App mòbil per a professionals
- Explotació de dades.
- Integració amb altres sistemes d'informació.

Les integracions són amb els sistemes d'informació de l'Hospital i amb l'aplicació SIP de l'ICS.

L'objecte de contracte consisteix a adquirir el servei de manteniment del sistema d'informació de gestió implantat actualment de personal i del temps. En cap cas contempla el canvi o substitució del sistema existent. La substitució de la plataforma actual requeriria la migració de centenars d'interfícies, transformacions, regles de negoci i processos funcionals crítics, amb un impacte significatiu sobre la continuïtat funcional i tecnològica del centre. Per aquest motiu, l'objecte del contracte consisteix exclusivament en la renovació del servei de manteniment del sistema actualment implantat.

2 ÀMBIT

L'àmbit del manteniment inclou totes les funcions definides, tant amb sistemes existents al centre a l'hospital com a l'exterior (centre corporatiu) per tal de garantir l'ús del sistema d'informació durant l'exercici 2027, amb possibilitat de pròrroga d'un any més per tal de continuar amb el seu ús durant l'exercici 2028.

Respecte al manteniment, ha d'incloure:

- Suport: atenció de les incidències que puguin sorgir a qualssevol dels usuaris que en facin ús, com també de l'equip tècnic i funcional de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron. No es tracta d'un servei de suport de primer i segon nivell, ja que d'això s'encarregarà el mateix centre prèvia formació dels equips, sinó d'un suport de tercer nivell per donar suport a l'equip de projecte.

- Manteniment: Resolució de qualsevol incidència que requereixi la intervenció del proveïdor o de l'integrador del sistema.

- Actualitzacions: inclourà l'actualització de qualsevol novetat, evolutiu, correctiu o adaptatiu que es desenvolupi en els mòduls desplegats al centre durant el període de vigència del contracte.

3 ABAST

3.1 El contractista realitzarà les operacions de manteniment correctiu, preventiu i evolutiu de l'aplicació de gestió del personal i del temps implantat a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

3.2 El contractista realitzarà el subministrament de noves versions que inclogui millores de l'aplicació.

3.3 El contractista realitzarà el manteniment correctiu, preventiu i evolutiu de les interfícies i integracions existents amb altres sistemes d'informació.

3.4 El contractista donarà suport al departament de Sistemes, en la instal·lació i implantació de les noves versions.

3.5 El contractista proporcionarà un Servei d'Atenció Telefònica per suport tècnic, resolució de dubtes i comunicació d'incidències. Aquest servei estarà a disposició dels Tècnics del Servei d'Informàtica i dels responsables de l'aplicació, amb un horari de suport de 24 x 7, amb un nivell d'atenció per incidències crítiques de 60 minuts.

El temps de resposta dependrà del tipus de petició i/o incidència, les quals es catalogaran en 3 graus segons el seu impacte, tal com està especificat a la següent definició:

- Alta: no disponibilitat d'una funció crítica del sistema, que impedeix dur a terme de forma correcta processos crítics del negoci i que no es poden posposar ni dur a terme d'una forma alternativa sense perjudicar l'operació.
- Mitjana: no disponibilitat d'una funció que afecta un usuari, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, ni que sigui temporalment.
- Baixa: qualsevol altra incidència.

Concepte	Paràmetres	Nivell mínim
Gestió d'actuacions en manteniment i accions correctives	Temps de resposta	Baixa < 10 dies
		Mitjana < 5 dies
		Alta < 24 hores
	% màxim d'actuacions reobertes	< 10 %
Consultes i explotació de dades	Temps de resposta	< 3 dies laborables (objectiu individual) / 90%
Restauració del servei	Temps de resposta	< 8 hores

3.6 El contractista aportarà un número de telèfon de contacte per tal de poder accedir de forma homogènia i clara al servei de manteniment.

3.7 El contractista aportarà cada mes, un resum de les incidències i actuacions realitzades incloent els temps de resolució de cadascuna.

3.8 El contractista haurà de proveir dels mitjans humans, tècnics i de coneixement per realitzar les funcions objecte d'aquest contracte.

3.9 El contractista facilitarà una atenció personalitzada mitjançant l'assignació d'un responsable especialista en el Sistemes d'Informació, per a les necessitats de manteniment, suport, posada a punt del software, funcionalitats.

3.10 El contractista aportarà un servei d'anàlisi i desenvolupament per dur a terme evolutius pactats conjuntament amb l'hospital per ampliar o adaptar les funcionalitats del sistema als requeriments de l'HUVH.

3.11 El procediment per la realització de tasques amb càrrec a la bossa d'hores inclourà una valoració i acceptació per part de l'hospital prèvia al seu inici.

3.12 La borsa d'hores inclourà un mínim de 250 h. Les hores no consumides durant l'exercici actual, s'acumularan per l'exercici següent.

3.13 El contractista haurà d'assumir el servei de manteniment en un màxim de 7 dies hàbils des de la recepció de la comanda o petició formal per part de l'hospital, moment a partir del qual es començaran a comptabilitzar els SLAs definits al punt 3.5.

3.14 El contractista ha de presentar l'autorització i/o certificació del propietari intel·lectual del sistema de gestió de personal i del temps implantat a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron assegurant que té la capacitat legal per tal d'oferir el servei de manteniment descrit en aquest plec de prescripcions tècniques. La no presentació d'aquesta documentació comportarà l'exclusió del proveïdor del procés de licitació.

3.15 El Contractista haurà de proveir dels mitjans humans, tècnics i de coneixement per realitzar les funcions objecte d'aquest contracte.

3.16 Amb l'objectiu de garantir la interoperabilitat de la solució objecte del contracte amb els sistemes corporatius de l'Hospital, el contractista haurà d'estar en disposició de desenvolupar, quan així ho requereixi l'Hospital durant la vigència del contracte, una API

d'integració bidireccional entre el sistema objecte d'aquest contracte i el futur sistema corporatiu de gestió de torns que l'Hospital pugui desenvolupar o implantar.

Aquesta API haurà de permetre l'intercanvi automàtic, segur i traçable d'informació entre ambdós sistemes, garantint la consistència de les dades i la sincronització dels processos en ambdós sentits.

La integració haurà d'incloure, com a mínim, les funcionalitats necessàries per gestionar de manera integrada la totalitat de la lògica de negoci associada als processos de gestió de professionals, incloent-hi:

- La sol·licitud, modificació, autorització, denegació i anul·lació de permisos.
- La gestió de guàrdies, reforços, localitzacions, disponibilitats i qualsevol altra modalitat de cobertura assistencial.
- L'aplicació i validació automàtica de les normes organitzatives, laborals, convencionals i corporatives vigents.
- L'aplicació de restriccions operatives i regles de negoci definides per l'Hospital.
- La comunicació de resultats, incidències, validacions i estats dels diferents processos.
- La traçabilitat completa de totes les operacions intercanviades entre els sistemes integrats.

La implementació d'aquesta integració no constitueix una obligació d'execució immediata, sinó un compromís de capacitat tècnica que el contractista haurà de mantenir durant tota la vigència del contracte.

Quan l'Hospital decideixi activar aquest requeriment, la Direcció de Sistemes d'Informació definirà els requisits funcionals i tècnics, establirà l'abast de la integració i validarà la proposta presentada pel contractista, incloent-hi l'estimació d'esforç i el pla de treball corresponent.

Les tasques d'anàlisi, disseny, desenvolupament, configuració, proves, documentació, desplegament i suport a la posada en producció de la integració es realitzaran amb càrrec a la borsa d'hores prevista en aquest contracte, i es descomptaran exclusivament les hores efectivament executades i conformades per la Direcció de Sistemes d'Informació de l'Hospital.

La implementació de la integració no podrà quedar condicionada a l'adquisició de nous productes, mòduls, connectors o llicències addicionals diferents de les contemplades en aquest contracte, llevat que aquests elements siguin expressament aprovats per l'Hospital.

4 DEFINICIÓ D'EQUIPS

Per coordinar les relacions de treball entre l'HUVH i l'adjudicatari, ambdues parts designaran representacions qualificades tècnicament, les quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que se suscitin en l'operativa diària i resoldran les accions a realitzar i la seva implementació tècnica i administrativa. Específicament l'adjudicatari definirà un responsable de projecte i l'HUVH definirà un Director del Contracte.

4.1 Per coordinar les relacions de treball entre l'HUVH i el Contractista, ambdues parts estableixen una **Comissió de gestió, seguiment, inspecció i control** de la prestació del servei descrit en el present contracte, que tindrà com a principals objectius de referència:

- Revisió dels resultats en relació amb els nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
- Acord i revisió de la conformitat dels requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat.
- Acord sobre auditories periòdiques
- Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.

La Comissió de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei estarà formada per un Director del Contracte, per part de l'HUVH i per un Director de Projecte per part del Contractista.

4.2 El Contractista definirà **l'equip de treball** que formarà part del desenvolupament del projecte. El número i característiques professionals dels components d'aquest equip serà definit pel Contractista garantint que serà l'adequat per a la realització del servei. En aquest aspecte, HUVH no estableix cap mínim.

4.3 L'HUVH definirà els **interlocutors** necessaris perquè el Contractista pugui realitzar les tasques d'anàlisi i definició durant l'evolució del servei.

5 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

5.1 El contractista donarà a l'Hospital Vall d'Hebron la informació tècnica pel seguiment de les tasques realitzades i pendents en cada àmbit d'aplicació.

5.2 Encara que s'espera del Contractista l'exercici de la seva pràctica professional amb total responsabilitat i amb esperit d'iniciativa, HUVH exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a què s'haurà sotmès el Contractista, a conseqüència del present Plec de condicions, i també del contracte que se'n deriva.

5.3 El contractista restarà obligat a realitzar les intervencions en el termini i dins dels horaris que establirà l'HUVH, amb l'objecte de minimitzar les pertorbacions sobre l'activitat hospitalària.

5.4 En el desenvolupament dels treballs, serà responsabilitat del contractista –sense perjudici de la superior fiscalització de l'HUVH – el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu i de seguretat i higiene actualment vigent, i també la que es dicti durant el transcurs del contracte.

5.5 Seran pel compte del contractista tots els recursos utilitzats –humans i tècnics- en la prestació del servei, amb les úniques excepcions que s'assenyalen expressament al present Plec de condicions.

5.6 El contractista no podrà cedir o subcontractar les prestacions de servei del present contracte sense autorització prèvia d'HUVH.

5.7 Per l'execució dels treballs l'empresa adjudicatària emprarà personal propi, a qui relacionarà i identificarà davant HUVH.

5.8 El personal del contractista no tindrà cap vinculació ni adquirirà cap dret de l'ICS ni de l'HUVH, assumint només dependència del contractista, qui tindrà tots els drets i deures respecte d'aquest personal segons la legislació vigent i d'aquella que en el seu cas es promulgui d'ara endavant, sense que en cap cas resulti responsable la part contractant de les obligacions del

contractista respecte del seu personal, encara que els acomiadaments o mesures que adopti siguin conseqüència directa o indirecta de compliment, interpretació o rescissió del contracte.

5.9 Serà a càrrec del contractista el pagament de les nòmines del seu personal assignat a la prestació del servei, sense que de cap manera pugui existir cap subrogació de l'HUVH.

5.10 El contractista està obligat a afiliar a la Seguretat Social els treballadors que realitzin les tasques de prestació dels serveis contractats, com també a l'acompliment de la legislació laboral vigent. Totes les despeses de caràcter social, impostos i càrregues econòmiques de tota mena seran per compte del contractista.

5.11 El contractista serà responsable de la seguretat del seu personal i de terceres persones i respondrà davant els tribunals competents dels accidents que poguessin derivar-se de les activitats relacionades amb la prestació de serveis.

5.12 L'HUVH podrà exigir al contractista la substitució del personal que al seu judici no presenti la deguda capacitació professional, diligència, correcció envers les activitats hospitalàries o els malalts, o no tingui prou cura en el compliment de la seva comesa. Llevat d'això, el contractista assegurarà l'estabilitat de l'equip, afavorint la continuïtat dels tècnics en la prestació del servei.

5.13 El contractista assignarà a la prestació del servei el personal que sigui necessari i, com a Director de Projecte, a un tècnic amb capacitat demostrada en la gestió de sistemes d'informació de centres sanitaris, coneixement funcional dels aplicatius de gestió de pacients, capacitat de gestió i negociació i experiència demostrada en entorns similars per tal d'assegurar l'aconseguiment dels objectius del contracte.

5.14 En cas de malaltia, el contractista cobrirà amb suplències de personal competent les absències que es produeixin, garantint en tot cas la presència establerta i la disponibilitat permanent del nombre de tècnics suficients.

5.15 El contractista haurà de demanar autorització per a l'accés a l'HUVH del seu personal, ensinistrament o pràctiques, assegurant –en tot cas- les condicions laborals i/o socials adequades i la inexistència d'incidències negatives sobre la prestació de serveis.

5.16 El contractista queda obligat, si es creu adient i a càrrec seu, a identificar tot el personal que utilitzi per a l'execució dels treballs contractats.

5.17 Per a la realització dels treballs, el contractista utilitzarà els entorns de proves subministrats pels Serveis d'Informàtica i Sistemes de l'HUVH.

5.18 L'HUVH no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec de condicions tècniques o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat, encara que hagi estat demanada per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat.

6 DRETS DEL CONTRACTISTA

6.1. El contractista tindrà dret a rebre com a contraprestació de la prestació de serveis:

a) El preu pel qual s'hagi adjudicat la prestació dels serveis. La facturació es realitzarà amb pagaments mensuals del mateix import durant la vigència del contracte.

L'abonament es produirà un cop aprovades per l'HUVH les factures presentades pel contractista.

7 CONDICIONS D'EXECUCIÓ

Requeriments de seguretat

Objectiu
L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast per garantir l'objectiu de seguretat de la informació, que es basa en els tres principis següents:

- **La confidencialitat** de la informació, assegurant que només hi accedeixen les persones que han estat autoritzades a fer-ho
- La **integritat de la informació**, assegurant que la informació i els mètodes que la processen són exactes i complets.
- La **disponibilitat** d'aquesta informació, assegurant que els usuaris autoritzats tenen accés a aquestes dades, mòduls i aplicacions quan ho necessitin.

Igualment, es compromet a prendre les mesures que preveu la normativa en vigor en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

L'adjudicatari ha *de complir els requisits establerts pel Reglament UE 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, per la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i de garantia dels drets digitals, i pel Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, en tot allò que sigui d'aplicació, i tota altra norma relacionada que estigui vigent*.

Serà necessari la signatura d'un acord d'encarregat de tractament de dades, juntament amb la signatura del contracte.

Accés a dades personals, o de caràcter reservat

L'empresa adjudicatària es compromet a no accedir innecessàriament a aquelles dades a les quals tingui accés per raó de la tasca que té encomanada.

Sempre que calgui manipular dades es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies. Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit, electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles o la informació que se n'hagi pogut extreure.

Col·laboració en les auditories periòdiques

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar tota la informació necessària per realitzar les auditories periòdiques que dugui a terme l'HUVH, i també a aportar els coneixements i informacions que tingui a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

8 FORMA DE PAGAMENT

El pressupost del nou contracte s'ha determinat prenent com a referència el contracte anterior i incorporant les variacions econòmiques, funcionals i de dimensionament que afecten la nova prestació. L'import resultant representa un increment aproximat del 13%, que es justifica pels factors següents:

- l'evolució de l'IPC entre el contracte de 2025 i el nou contracte previst per a 2027.
- l'actualització del preu unitari per hora corresponent als serveis professionals de la borsa d'hores.
- l'increment de la borsa d'hores disponible, que passa de 175 a 250 hores, fet que representa un augment del 42,86% en el nombre d'hores disponibles;
- l'increment de la complexitat funcional i tècnica del sistema a mantenir a conseqüència de la incorporació de noves funcionalitats i components, especialment el mòdul de cobertures i l'aplicació mòbil de professionals.

Aquest conjunt de factors comporta una ampliació quantitativa i qualitativa de les prestacions respecte del contracte anterior i justifica l'increment del pressupost previst.

Amb aquestes premisses, el preu del contracte s'establirà per pagaments mensuals del mateix import durant la vigència del contracte.

Preu licitació per l'exercici 2027 + amb opció de pròrroga d'1 any.

	Preu sense IVA	Preu amb IVA 21%
Exercici 2027	32.945,29 €	39.863,80 €
Bossa Hores (preu/hora)	55,62 €	67,30 €
Bossa Hores 2027 (250h)	13.905,00 €	16.825,05 €
TOTAL 2027	**46.850,29 €**	**56.688,85 €**
Exercici 2028	32.945,29 €	39.863,80 €
Bossa Hores (preu/hora)	55,62 €	67,30 €
Bossa Hores 2028 (250h)	13.905,00 €	16.825,05 €
TOTAL 2028	**46.850,29 €**	**56.688,85 €**

D'aquesta forma, el pressupost base de licitació s'ha determinat en 46.850,29 euros sense IVA, i en 56.688,85 euros amb IVA inclòs. I el valor estimat del contracte és de 93.700,58 euros IVA exclòs, atesa la possible pròrroga del contracte.

Susanna Aussó Trias
Directora de Sistemes de la Informació
Hospital Universitari Vall d'Hebron