Consorci Sanitari Integral

# PLEC DE CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

## SERVEI DE SUPORT TÈCNIC DEL PROGRAMARI HUMANSOFT DEL CONSORCI SANITARI INTEGRAL PER A L'ANY 2027

(IMP-SC-006)

## EXPEDIENT CSI-2027-9

CatSalut Servei Català de la Salut

Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

# Índex

1 Introducció ..... 2
2 Objecte ..... 3
3 Antecedents i situació actual ..... 4
4 Abast del servei ..... 5
4.1 Manteniment correctiu ..... 5
4.2 Manteniment evolutiu ..... 5
4.3 Suport tècnic ..... 5
5 Gestió d'incidències i acords de nivell de servei (SLA) ..... 6
5.1 Horari i canals d'atenció ..... 6
5.2 Acords de nivell de servei ..... 6
5.3 Seguiment del servei ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**
6 Termini d'execució ..... 7
7 Condicions de facturació ..... 8
8 Accés als sistemes i protecció de dades ..... 9
9 Condicions generals d'execució ..... 10
9.1 Consideracions generals ..... 10
9.2 Ubicacions del CSI ..... 10
9.3 Ubicacions objecte del contracte ..... 10
10 Documentació tècnica a presentar ..... **Error! No s'ha definit el marcador.**

# 1 Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques (d'ara endavant, PPT) estableix les condicions i els requisits tècnics que ha de complir el servei de suport tècnic del programari Humansoft, en ús al Consorci Sanitari Integral (d'ara endavant, CSI).

## 2 Objecte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de suport tècnic del programari Humansoft instal·lat al CSI durant l'any 2027, que inclou el manteniment correctiu i evolutiu de l'aplicació, amb la finalitat de garantir-ne el funcionament correcte, la continuïtat del servei i l'actualització del producte.

# 3 Antecedents i situació actual

El CSI utilitza el programari Humansoft per a la gestió dels horaris, torns i rotacions dels professionals. Es tracta d'un sistema transversal, que dona servei al conjunt de centres i àmbits del CSI. L'aplicació permet gestionar el pressupost i les dotacions de recursos humans, així com automatitzar l'elaboració dels plannings i calendaris del personal.

El programari està instal·lat en servidors ubicats a les dependències del CSI.

El contracte vigent de suport tècnic d'aquest programari finalitza el 31 de desembre de 2026. Atès que Humansoft és un sistema clau per a la planificació del personal assistencial i no assistencial de tota l'organització, cal garantir la continuïtat del seu manteniment i suport a partir de l'1 de gener de 2027.

# 4 Abast del servei

## 4.1 Manteniment correctiu

- Diagnosi i resolució d'incidències i errors de funcionament de l'aplicació.
- Manteniment dels fitxers de la base de dades: optimitzacions, gestió d'històrics i tasques associades.

## 4.2 Manteniment evolutiu

- Lliurament i instal·lació de les noves versions, actualitzacions i correccions del programari publicades pel fabricant durant la vigència del contracte.
- Aplicació de les millores funcionals incorporades al producte estàndard.

## 4.3 Suport tècnic

- Atenció de consultes funcionals i tècniques per via telefònica, per correu electrònic o a través del sistema de gestió d'incidències del CSI.
- Comunicacions informatives sobre noves versions, millores i incidències conegudes del producte.

# 5 Gestió d'incidències i acords de nivell de servei (SLA)

## 5.1 Horari i canals d'atenció

El servei d'atenció d'incidències i peticions es prestarà els dies laborables, de dilluns a divendres, de 8.00 h a 18.00 h, excepte festius de Barcelona, en modalitat remota i, quan sigui necessari, presencial.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un canal de comunicació (telèfon i correu electrònic) per a la notificació d'incidències i d'un sistema de seguiment que permeti conèixer en tot moment l'estat de cada petició oberta. Les incidències es registraran també al sistema de gestió d'incidències de la Direcció de Tecnologia i Salut Digital del CSI.

## 5.2 Acords de nivell de servei

L'adjudicatari haurà de garantir els temps de resposta i de resolució següents:

| Prioritat | Descripció | Temps de resposta | Temps de resolució |
|---|---|---|---|
| **Crítica** | Indisponibilitat de Humansoft per al conjunt d'usuaris, o incidència que impossibilita la planificació o la consulta de torns i calendaris del personal | 30 minuts | 4 hores laborables |
| **Alta** | Incidència que afecta una funcionalitat rellevant o un grup d'usuaris, sense aturar completament el servei | 4 hores laborables | 1 dia laborable |
| **Mitjana** | Incidència que no interromp el funcionament de l'aplicació | 8 hores laborables | 3 dies laborables |
| **Baixa** | Consulta, petició de millora o tasca programada sense impacte operatiu | 2 dies laborables | Segons la planificació acordada amb el CSI |

S'entén per *temps de resposta* el temps que transcorre entre la notificació de la incidència i l'inici de la seva atenció per part de l'adjudicatari. S'entén per *temps de resolució* el temps que transcorre entre la notificació i el restabliment del servei, sigui amb una solució definitiva o provisional. Tots dos temps es computaran dins l'horari de servei.

# 6 Termini d'execució

El contracte tindrà una durada de 12 mesos, de l'1 de gener de 2027 al 31 de desembre de 2027.

# 7 Condicions de facturació

La facturació es farà amb periodicitat trimestral, a trimestre vençut, amb una única factura per període per un import equivalent a la quarta part de l'import anual adjudicat.

# 8 Accés als sistemes i protecció de dades

Els servidors que allotgen Humansoft estan ubicats a les dependències del CSI. L'accés de l'adjudicatari als sistemes per a la prestació del servei es farà exclusivament a través dels mitjans d'accés remot que habiliti el CSI, i les actuacions de manteniment sobre els sistemes del CSI s'han de dur a terme sempre sota la supervisió del personal intern de l'entitat.

Per a la prestació del servei, l'adjudicatari tindrà accés a dades de caràcter personal dels professionals del CSI, incloses dades de categories especials, i actuarà com a encarregat del tractament. Les condicions i garanties del tractament es regularan al contracte d'encarregat del tractament que se signarà amb l'adjudicatari. L'adjudicatari no podrà extreure ni conservar dades fora dels sistemes del CSI sense l'autorització expressa i per escrit del responsable del tractament.

# 9 Condicions generals d'execució

## 9.1 Consideracions generals

La Direcció de Tecnologia i Salut Digital del CSI basa el seu funcionament en les bones pràctiques d'estàndards de gestió de serveis TIC com ITIL o ISO 20000, que l'adjudicatari haurà de seguir en la gestió d'incidències i de canvis.

## 9.2 Ubicacions del CSI

En el moment de redactar aquesta licitació, els centres que formen el CSI són els següents:

| Ubicació | Direcció |
|---|---|
| Hospital General d'Hospitalet i Hospital Sociosanitari (HGH i Socio) | Av. de Josep Molins 29-41<br>08906 L'Hospitalet de Llobregat<br><br>C/Mestre Serrano, 9-11, 08906 L'Hospitalet de Llobregat |
| Hospital Sant Joan Despí Moisès Broggi (HSJDMB) | c/ Jacint Verdaguer, 90<br>08970- Sant Joan Despí |
| Hospital Dos de Maig i ABS Sagrada Família i Gaudí (HDM i ABS SF i Gaudí) | C/Dos de Maig, 301<br><br>08025 Barcelona |
| ABS Collblanc | c/ Creu Roja, 18<br>08904 L'Hospitalet de Llobregat |
| ABS La Torrassa i CAE La Torrassa | Ronda la Torrassa, 151-153<br>08903 L'Hospitalet de Llobregat |
| CAE Cornellà | C. de Bellaterra, 41<br>08940 Cornellà de Llobregat |
| CAE Sant Feliu | Rambla Marquesa de Castellvell 98-100<br><br>08980 Sant Feliu de Llobregat |
| Residència Francisco Padilla | Av. de l'Electricitat, 35-43<br>08906 L'Hospitalet de Llobregat |
| Residència Collblanc | Riera Blanca, 18-20<br>08904 L'Hospitalet de Llobregat |

## 9.3 Ubicacions objecte del contracte

Atès el caràcter transversal de Humansoft, el servei ha de donar cobertura a tots els centres relacionats a l'apartat 9.2, així com als nous centres que es puguin incorporar al CSI durant la vigència del contracte.

# 10 Documentació tècnica a presentar

El licitador haurà de presentar una memòria tècnica que acrediti el compliment dels requeriments d'aquest plec. La memòria tècnica ha de detallar específicament:

- La descripció del servei de manteniment correctiu i evolutiu i de suport tècnic que es prestarà, d'acord amb l'apartat 4.
- L'horari, els canals d'atenció i el procediment de gestió d'incidències i peticions, d'acord amb l'apartat 5.1.
- El compromís de compliment dels temps de resposta i resolució establerts a l'apartat 5.2.