

Expedient: EDP STE CT2023238

Entitat: Salut Terres de l'Ebre

Tipus: Serveis

Procediment: Obert

Tràmit: Ordinari

Objecte: Contractació del Servei d'instal·lació i de manteniment del software de gestió de Recursos Humans INTEGRHO així com del servidor on s'allotgi el programa de gestió de Recursos Humans per Salut Terres de l'Ebre.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDIX

1.	OBJECTE DEL PLEC	3
2.	IMPLEMENTACIÓ.....	3
3.	SITUACIÓ ACTUAL	4
4.	CLÀUSULES: ESPECIFICACIONS GENERALS	4
	REQUERIMENTS GENERALS	4
	REQUERIMENTS TÈCNICS	4
5.	DETALL DE SERVEIS A CONTRACTAR.....	5
	5.1 RESOLUCIÓ D'INCIDENCIES	5
	5.2 MEMÒRIA TÈCNICA.....	7
6.	CONFIDENCIALITAT I PUBLICITAT DEL SERVEI	7
7.	PROPIETAT INTEL·LECTUAL	7
8.	TERMINI D'EXECUCIÓ	8
9.	PENALITATS	8

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ SERVEI D'INSTAL·LACIÓ I DE MANTENIMENT DEL SOFTWARE DE GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS INTEGRHO AIXÍ COM DEL SERVIDOR ON S'ALLOTGI EL PROGRAMA DE GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS PER SALUT TERRES DE L'EBRE

1. OBJECTE DEL PLEC

L'objectiu del document és detallar els objectius i les especificacions tècniques per a la Contractació del Servei d'instal·lació i de manteniment del software de gestió de Recursos Humans INTEGRHO del així com del servidor on s'allotgi el programa de gestió de Recursos Humans INTEGRHO, per Salut Terres de l'Ebre, amb la finalitat de tenir el software actualitzat, configurat, i accessible per a les tasques habituals de Recursos Humans i l'ús dels empleats de Salut Terres de l'Ebre.

- Servidor i Manteniment del programa de gestió de Recursos Humans INTEGRHO

L'objecte del contracte és la prestació per part del CONTRACTISTA de la configuració i prestació del servei d'allotjament del software de Recursos Humans, INTEGRHO, en un servidor dedicat Linux Redhat o compatible mantingut i del servei de manteniment del Software, el qual comprèn la seva instal·lació i posta en marxa, la seva configuració inicial per Integro (Apache, BBDD i Relay correu client), i la instal·lació de *Tarfiles* mensual i el Backup diari del Servidor Complert així com qualsevol altra tasca de manteniment per tal que l'aplicació estigui actualitzada i en òptim funcionament. Aquest manteniment no fa referència al manteniment de les llicències d'INTEGRHO, el qual està prestant el fabricant del software.

Així mateix, es contracta la creació, configuració, i el manteniment d'una Base de Dades de rèplica de la BBDD del software d'INTEGRHO, així com la seva còpia diària en un segon servidor Linux Redhat o compatible mantingut amb BBDD Mysql.

2. IMPLEMENTACIÓ

Per la correcta implementació es realitzaran totes les tasques necessàries per a la posada en funcionament dels serveis contractats en ambdós lots, ja sigui en la seva configuració i ubicació actual, com si s'haguessin de traslladar a altres servidors i ubicacions. Un cop realitzades les tasques pertinents, el servei ha de quedar en perfecte funcionament.

Totes les tasques les realitzarà l'adjudicatari del contracte, sense cap intervenció del personal de Salut Terres de l'Ebre, més enllà de les tasques de coordinació i informació necessàries per dur a terme l'objecte del contracte.

3. SITUACIÓ ACTUAL

El software de Recursos Humans INTEGRHO, està instal·lat actualment en un servidor extern a Salut Terres de l'Ebre, amb un hardware: Intel XeonE3 1270v6 a 3,8Gh, 32 Gb de RAM DDR ECC, RAID SSD 450Gb, amb un ample de banda de 400Mb i 2 IP fixes.

Aquest servidor proveeix accés únicament a les IP provinents de la xarxa de Salut Terres de l'Ebre.

El software està actualitzat als darrers *Tarfiles*, i en funcionament des de fa més d'un any amb les dades corresponents, i les corresponents també a l'anterior software de Recursos Humans.

També es disposa d'un segon servidor remot on s'allotja la Base de Dades Mysql per poder donar sortida de les dades a través del mòdul E4BI de INTEGRHO. Aquest sistema té un accés a través de IP determinades per l'Hospital Verge de la Cinta de l'ICS que és on s'explota aquesta informació per encàrrec de Salut Terres de l'Ebre.

4. CLÀUSULES: ESPECIFICACIONS GENERALS

Requeriments generals

Els licitadors presentaran una Proposta Tècnica, que haurà de complir les especificacions descrites en el present plec. Les ofertes hauran d'incloure tota la documentació relativa als equips, sistemes i serveis oferts, per tal que es pugui valorar adequadament cadascuna de les propostes, així com el procés de migració de la situació actual a la que s'adjudiqui.

Tots els següents requeriments són mínims, per tal de què els licitadors puguin dissenyar la seva solució tècnica.

Els preus proposats per a la provisió i posterior gestió dels sistemes i serveis sol·licitats han d'incloure tots els possibles elements de cost. Salut Terres de l'Ebre no assumirà cap cost addicional associat a la implementació dels serveis contractats.

Salut Terres de l'Ebre no té previst cap tipus de dedicació del seu personal en tasques associades a la posada en marxa, exceptuant les tasques de coordinació de l'execució del projecte.

Requeriments Tècnics

- Els treballs contractats han de tenir com a resultat la configuració del Servidor Dedicat Linux Redhat o compatible mantingut amb programari de RRHH Integrho (configuració mínima: Cloud Linux x64 amb connectivitat gestionada amb firewall 64GB RAM 256 GB SSD DISC) juntament amb el seu manteniment, el qual comprèn:
 - Instal·lació i posta en marxa
 - Configuració Inicial pel software INTEGRHO de:
 - * Apache
 - * BBDD
 - * Relay correu client

- Instal·lació Tarfiles mensual - Backup diari Servidor Complert, així com qualsevol altra tasca de manteniment per tal que l'aplicació estigui actualitzada i en òptim funcionament

Així mateix, es contracta la creació, configuració, i el manteniment d'una Base de Dades de rèplica de la BBDD del software d'INTEGRHO, així com la seva còpia diària en un segon servidor Linux Redhat o compatible mantingut amb BBDD Mysq, i amb una configuració mínima: Cloud Linux x64 amb Connectivitat gestionada amb firewall 64GB RAM 256 GB SSD DISC.

Es requereix experiència amb desplegaments i manteniments del software específic de Recursos Humans INTEGRHO, així com coneixements avançats i experiència mínima de 5 anys desenvolupant i mantenint sistemes basats en Línux, Bases de Dades, i el propi software d'INTEGRHO.

5. DETALL DE SERVEIS A CONTRACTAR

5.1. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

L'empresa adjudicatària realitzarà el servei de resolució d'incidències i destinar totes el temps necessari i sense límit per a garantir la continuïtat del servei del HCME. Aquestes incidències són:

- Resolució d'incidències del sistema connectivitat amb el servidor, temps de resposta del mateix, caigudes del servidor, i qualsevol funcionament anòmal o erroni del software INTEGRHO o de la Base de Dades replicada en Mysq.
- Actualitzacions de software quan el fabricant d'INTEGRHO les alliberi per als seus clients.

Es defineix com a horari laboral del servei de **9:00 fins a els 17:00** de dilluns a divendres.

Per a la resolució d'incidències es requeriran els següents nivells de serveis:

Es defineix com a "temps de resposta" com el temps transcorregut des de que es rep l'avís d'una incidència fins a que els tècnics de l'Adjudicatari inicien les tasques de resolució de la incidència. El horari de resolució d'incidències serà, en general, l'horari laboral.

Es defineix com a "temps de resolució" el temps transcorregut des de que es notifica la incidència fins que el tècnic aporta la solució al usuari i resol el problema en sí.

Les incidències, per als dos lots, es classificaran segons l'acord a la seva prioritat en:

Prioritat ALTA

Els casos de prioritat Alta hauran de respondre's en un temps màxim de 60 minuts laborals i resoldre's en un temps màxim de 4 hores, des de la comunicació de la incidència, sempre que no siguin incidències de tercer nivell i impliqui ser elevada a tercers (garanties de fabricants, proveïdors...). Per exemple:

- Una incidència que impossibiliti a la utilització del software INTEGRHO per part del personal de Recursos Humans de Salut Terres de l'Ebre, per poder realitzar les seves tasques habituals, i/o la visualització de l'apartat de Planificació per part dels empleats de Salut Terres de l'Ebre, ja sigui a través del portal de l'Empleat com de la APP.

- Una incidència que afecta als Servidors de producció o comunicacions a aquests, com per exemple, una caiguda del servidor, o una impossibilitat d'accés al mateix

Prioritat MITJA

Els casos de prioritat Mitja hauran de respondre's en un temps màxim de 60 minuts i resoldre's en un temps màxim de 8 hores laborables , des de la comunicació de la incidència, sempre que no siguin incidències de tercer nivell i impliqui ser elevada a tercers (garanties de fabricants, proveïdors...).

- Una incidència que afecti el normal ús de INTEGRHO per part dels usuaris de Recursos Humans per a les seves tasques habituals, tot i que permeti un ús parcial o restringit de les mateixes, al igual que en el cas dels empleats de Salut Terres de l'Ebre, que puguin tenir dificultats per accedir al apartat de Planificació ja sigui a través del portal de l'Empleat com de la APP, tot i que no estigui totalment impedit el seu us, o un us restringit o incomplet del sistema de signatura remota (en el cas del Lot 2)
- Una incidència que provoqui un funcionament amb un rendiment per sota del l'habitual.
- Un requeriment d'actualització de Software o maquinari

Prioritat BAIXA

Els casos de prioritat Baixa hauran de respondre's en un temps màxim 60 minuts i resoldre's en un temps màxim de 40 hores laborables, des de la comunicació de la incidència, sempre que no siguin incidències de tercer nivell i impliqui ser elevada a tercers (garanties de fabricants, proveïdors...).

- Una incidència que no afecti el normal ús de INTEGRHO per part dels usuaris de Recursos Humans per a les seves tasques habituals, al igual que en el cas dels empleats de Salut Terres de l'Ebre, que puguin accedir al apartat de Planificació ja sigui a través del portal de l'Empleat com de la APP
- Qualsevol incidència relacionada amb la rèplica de la Base de Dades mantinguda en Mysql en el segon servidor, que pugui afectar a l'explotació de dades de INTEGRHO.
- Un funcionament amb alguna errada lleu en el sistema de signatura remota (en el cas del Lot 2).
- Un requeriment d'informació o formació a l'usuari.
- La resta d'incidències

Per evitar l'efecte d'inanició d'incidències (que una incidència mai sigui atesa per que sempre hi hagin incidències de major prioritat), quan una incidència no hagi sigut atesa en tres vegades el temps establert, la seva prioritat pujarà automàticament al següent nivell d'urgència. Les incidències de prioritat baixa que no hagin estat ateses en 10 dies, pujaran a prioritat normal, i així consecutivament.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un telèfon d'assistència i un correu electrònic d'assistència on el responsables del contracte de Salut Terres de l'Ebre podran reportar i gestionar les diferents incidències del sistema detectades. Les incidències podran ser reportades mitjançant correu electrònic i telefònicament, indistintament.

5.2. MEMORIA TÈCNICA

Les empreses licitadores presentaran una memòria tècnica amb el Pla d'Implementació que contindrà un estudi de la configuració i posada en marxa, planificació de les fases i terminis, detall de l'organització de les actuacions a realitzar i del seu seguiment, per dur a terme l'execució del projecte.

En aquest document caldrà detallar:

- a) Descripció detallada de les característiques dels dos servidors proposats.
- b) Descripció detallada de la solució de manteniment del software INTEGRHO proposada.
- c) Descripció detallada de les funcionalitats de la solució proposada.
- d) Termini d'implantació de la solució proposada.
- e) Pla d'implementació:
 - 1. Fases del projecte (indicar la duració estimada de cadascuna d'aquestes fases).
 - 2. Tasques a realitzar en cadascuna de les fases.

Es comprovarà el contingut d'aquest document d'acord amb les prescripcions tècniques requerides, tenint en compte, a més, el menor impacte i interrupcions del treball diari dels empleats del HCME.

Tots els treballs d'instal·lació i muntatge dels equips especificats en el present projecte aniran inclosos en el preu de l'oferta presentada i seran executats per l'empresa adjudicatària. Els treballs inclouran la configuració de tota la instal·lació segons l'esquema funcional detallat.

Tots els treballs necessaris de migració de les dades actuals a la nova configuració especificada en el present projecte estaran inclosos en el preu de l'oferta i seran executats per l'empresa adjudicatària en coordinació amb el departament de Sistemes d'informació de Salut Terres de l'Ebre.

6. CONFIDENCIALITAT I PUBLICITAT DEL SERVEI

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. L'adjudicatari subscriurà un contracte d'encarregat de tractament de dades personals per poder garantir aquesta confidencialitat.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'adjudicatari realitzi referent al servei que presta al HCME serà aprovat prèviament pel propi HCME.

7. PROPIETAT INTEL·LECTUAL

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva del HCME. L'empresa adjudicatària no podrà fer-la servir per altres finalitats sense consentiment exprés del Salut Terres de l'Ebre.

8. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini màxim serà de 15 dies laborables a partir de l'adjudicació del contracte. El Salut Terres de l'Ebre i l'empresa adjudicatària pactaran la planificació definitiva.

La finalització de la instal·lació serà efectiva en el moment en que Salut Terres de l'Ebre en certifiqui l'acceptació.

9. PENALITATS

En cas de temps de resposta davant les incidències que es puguin donar al llarg del contracte, segons la definició establerta en el punt 5.1 del PPT, s'estableixen les següents penalitats:

- En cas de d'excedir el temps de resposta i/o de resolució respecte del temps establert en cada tipologia de prioritat, s'aplicarà una penalitat de 50€ a aplicar en la factura del mes en el que s'hagi produït la demora.
- En cas de que el temps de resolució, superi el doble del establert, per a cada tipologia de prioritat, s'aplicarà una penalitat de 100€ a aplicar en la factura del mes en el que s'hagi produït la demora.
- En cas de superar el triple s'aplicarà una penalitat de 150€ a aplicar en la factura del mes en el que s'hagi produït la demora.
- En cas que es superi de 3 vegades el temps de resolució, i/o es produeixin més de dues penalitats en un període inferior a 12 mesos, serà motiu de resolució del contracte.

Estefania Margalef Perea
Directora de Recursos Humans
SALUT TERRES DE L'EBRE