

Sant Antoni Maria Claret, 167

08025 Barcelona

Tel. 935 53 76 21 – 76 23

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE RELATIU A SERVEIS SUPORT PROGRAMACIÓ SAP 2024-27 AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

1. Presentació

1.1. Introducció

L'objectiu d'aquest document és definir el plec de requeriments tècnics per a la contractació d'un servei de suport a la programació en el manteniment d'aplicatius SAP.

1.2. Objecte del servei

1.2.1. Objecte

L'objecte del contracte és la contractació d'un suport de programació en el manteniment d'aplicatius SAP.

1.2.2. Objectius

Els objectius a assolir són:

- Atendre les necessitats puntuals de pics de programació i/o d'anàlisi que superin la capacitat de la plantilla interna de l'hospital.
- Coneixement addicional per garantir la qualitat en l'evolució del sistema corporatiu a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.
- Esforç per a analitzar, aconsellar, parametritzar i programar desenvolupaments.

El contracte estableix una relació entre l'empresa adjudicatària i l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau en la que la primera es compromet a tenir disponibilitat i recursos adequats per a donar la resposta adequada a les demandes internes de l'Hospital en tots els entorns SAP.

1.2.3. Àmbit

L'àmbit d'actuació és l'entorn SAP.

1.2.4. Abast

L'abast inclou perfil de programació i el perfil d'analista.

1.3. Lloc d'execució

Llocs d'execució: s'executarà a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau: Carrer de Sant Quintí 89, 08025 de Barcelona.

Tot i que es permet el treball en remot es requereix treballar sobre els sistemes de l'hospital.

2. Dimensionament del servei

2.1. Dimensionament en hores

Aquesta licitació s'ha dimensionat per contractar un mínim de **4.000 hores anuals** base de programació en els entorns SAP. Aquestes hores consistiran en una barreja d'hores de perfil programador i d'hores de perfil d'analista. Les hores de perfil analista es valoraran tant a efectes de facturació com a efectes d'esgotar el límit d'aquest contracte amb un valor de 1,25 hores base, i les hores de perfil programador es valoraran en 1 hora base.

L'hospital, en funció de les necessitats concretes de cada moment sol·licitarà els serveis que necessiti de cada un dels perfils. Així, per exemple, si la proposta guanyadora oferís 5.000 hores, si en el total del termini del contracte es sol·licitessin 3.750 hores de programació i 1.000 hores d'analista s'hauria esgotat la capacitat del contracte: $3.750 + 1.000 \times 1,25 = 5.000$ hores base.

Cada mes es facturaran els serveis prestats durant aquest període.

L'hospital no està obligat a esgotar tot el dimensionament, que s'ajustarà a les necessitats reals de l'hospital.

L'esforç inicial orientat a l'objectiu de conèixer els detalls de la instal·lació de l'hospital serà previ a l'inici del servei i no imputarà cap cost a l'hospital.

L'equip de treball ha d'estar configurat per persones amb coneixements i experiència suficient per garantir l'execució i la qualitat de les tasques contractades.

Per cada un dels membres de l'equip de treball ha de poder acreditar-se el nivell de coneixements i bagatge adequat a les funcions que realitza via la formació i experiència necessaris en cada cas.

2.2. Enumeració de les funcionalitats SAP existents a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

- IS-H Healthcare - Patient Care
 - IS-H Healthcare – Patient Management
 - Clinical Procés Builder: episodis, moviments, prestacions
 - Gestió ambulatoria: Planning, gestió d'agendes de cites
 - Gestió hospitalària
 - Llistes d'espera en qualsevol àmbit
 - Documentació mèdica i codificació
 - Facturació
 - Arxiu
 - Integració amb MM
 - Integració amb CO
 - ISH-HCM integració amb departamentals



- ISHMed Entorn de treball Assistencial
 - Clinical System
 - Clinical work station
 - Patient Organizer
 - Gestió de prestacions
 - Ordres clíniques
 - Documentació clínica
 - Sistemes de quiròfan (SAP - Surgery)
 - Infermeria i documentació associada (SAP – Nursing)
 - SAP – Vital Signs
 - SAP - Medication

- IS-H Facturació
 - Patient Accounting
 - Patient Billing

- SAP RRHH
 - Administració de personal HCM – PA
 - Nòmina HCM – PY
 - Estructura organitzativa HCM – OM
 - Avaluació de temps HCM – PT
 - Desenvolupament de personal HCM – PD
 - Salut laboral - EHS

- SAP finances i logística
 - Comptes a pagar FI - AP
 - Comptes a cobrar FI – AR
 - Gestió pressupostaria FI – FM
 - Actius fixes FI – AA
 - Control de costos CO
 - Valoració del producte CO – PC
 - Planificació i producció PP
 - Gestió de vendes SD
 - Facturació IS-H
 - Gestió de materials i compres MM
 - Gestió de magatzems WM

- Real State FX

L'entorn de treball en al moment de redactar aquest plec és el SAP ECC 6.0 EhP 7.

El contractista es compromet a disposar de recursos que puguin participar en el servei a l'hospital en cadascun dels perfils sol·licitats en els terminis exigits i amb l'experiència sol·licitada per a cadascun dels mòduls anomenats.



3. Especificacions Tècniques

3.1. Funcions del servei

3.1.1. Funcions

El servei col·laborarà en les següents tasques:

- Manteniment correctiu
- Manteniment preventiu
- Manteniment perfectiu
- Optimització de les aplicacions
- Formació i documentació tecnològica
- Consultoria i suport tecnològic

3.1.2. Model de planificació

Davant de cada necessitat l'hospital sol·licitarà la prestació del servei al licitador.

El contractista disposarà d'un termini màxim de 5 dies hàbils per contestar la petició amb una planificació per portar-la a termini.

El termini màxim per iniciar el treball sol·licitat serà de 15 dies hàbils a comptar des de l'acceptació de la planificació.

Un cop iniciats, els treballs continuaran fins a la finalització de l'encàrrec.

La prestació del servei habitualment s'encarregarà i s'efectuarà per jornades completes.

Excepcionalment es podrà sol·licitar l'atenció urgent en resposta a incidències crítiques urgents. En aquest cas es requereix temps d'atenció de 20 minuts i temps de resposta de 4 hores.

El servei no es prestarà necessàriament in-situ a l'Hospital. L'adjudicatari podrà utilitzar connexió remota per treballar sobre els sistemes de l'hospital. Tot el treball s'efectuarà sobre els sistemes de l'hospital.

El treball del servei serà supervisat per personal de l'Hospital.

3.1.3. Detall del servei

Descripció dels serveis:

- **Manteniment correctiu de les aplicacions actuals**

Conjunt de les operacions no sistemàtiques, originades per la detecció d'anomalies, realitzades sobre les aplicacions per tal de resoldre les incidències que es puguin produir. S'entendrà com anomalies.

a) La interrupció en el funcionament

b) El funcionament irregular o erroni, encara que això vingui donat pel disseny i/o la instal·lació original.



c) El funcionament en condicions que puguin generar errors.

- **Manteniment preventiu de les aplicacions actuals**

Conjunt de les operacions realitzades sobre els diferents mòduls per mantenir-los en les millors condicions de treball a fi que no produeixin interrupcions d'ús, alteracions en la seva funció, o perturbacions en el seu funcionament.

- **Manteniment perfectiu de les aplicacions actuals**

Conjunt d'operacions realitzades sobre el sistema per millora de l'aplicació, incorporació de noves funcionalitats o modificació de les que ja hi ha. Aquest tipus de manteniment es produeix tant per peticions generades per l'HSP, com arran de variacions en la normativa legal.

- **Optimització de les aplicacions actuals**

Conjunt de les operacions realitzades sobre els diferents mòduls per millorar el rendiment d'aquells processos que s'identifiquin com no òptims per millorar el seu funcionament.

- **Formació i documentació tecnològica**

En tot servei prestat, l'empresa proveïdora és responsable de documentar i traspassar el coneixement necessari al personal de l'Hospital.

Aquest servei es considera inclòs en el preu i no s'acceptarà cap càrrec diferenciat per aquests conceptes.

- **Suport tecnològic**

Aquesta tasca té per finalitat recolzar a l'HSP en la presa de decisions tecnològiques necessàries i es facilitarà com complementari a la resta de tasques i sense càrrec addicional per a l'HSP.

El proveïdor donarà el suport necessari a l'HSP en:

- Assessorament en plataformes tecnològiques i tendències de mercat.
- Estudi d'idoneïtat dels mòduls i noves solucions dels productes SAP a les necessitats de l'HSP
- Modificacions derivades del canvi en la legislació

3.2. Especificacions perfil programació

El perfil programador s'encarregarà de realitzar les següents tasques:

- Col·laborar en el disseny funcional i tècnic de mòduls amb un cert grau de supervisió.
- Elaborar el disseny tècnic detallat dels programes.
- Codificar, revisar i provar programes.
- Atendre les incidències que sorgeixin durant la prova del sistema o durant la conversió de dades.
- Realitzar el seguiment de les incidències que li siguin assignades.
- Presa de requeriments funcionals de noves aplicacions a desenvolupar.
- Adaptació dels llistats i desenvolupaments de client.



- Tots els tècnics associats al perfil tindran la formació i el bagatge necessari per executar la seva funció.

3.3. Especificacions perfil analista

El perfil analista s'encarregarà de realitzar les següents tasques:

- Aportar coneixement profund del mòdul del que sigui especialista.
 - Presa de requeriments funcionals de noves funcionalitats a desenvolupar.
 - Elaboració de disseny funcional dels programes.
 - Realitzar la parametrització del sistema.
 - Establir objectius i realitzar el seguiment de la implantació de canvis.
 - Establir les orientacions principals, elaborar informes i supervisar el treball de l'equip.
- Tots els tècnics associats al perfil tindran la formació i el bagatge necessari per executar la seva funció.

4. Requeriments adjudicatari

4.1. Certificacions

L'adjudicatari presentarà les següents certificacions abans de la formalització del contracte:

- Certificació SAP Gold (o millor).
- Certificació REX (Recognized Expertise Partner) de SAP a l'àmbit Healthcare.
- Certificació Premium Member de Cerner (Cerner és l'empresa propietària del Mòdul ISH_MED integrat en SAP i comercialitzat per SAP).

No disposar d'alguna de les certificacions requerides implicarà no poder formalitzar el contracte.

5. Seguiment del contracte

5.1. Coordinació i Seguiment

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis
 - Nomenament d'un "**Responsable Comercial del Contracte**", encarregat de:
 - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
 - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
 - Donar suport davant l'hospital a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.



- Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Gestionar les possibles renovacions o pròrrogues del contracte (si és el cas).
 - Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o comptabilitat que pogués sorgir.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments, ...
- Nomenament d'un "*Responsable Tècnic del Servei*", encarregat de:
- Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i gestió del contracte.
 - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats i establerts.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Realitzar la coordinació dels serveis associats en aquest contracte amb l'interlocutor tàctic i amb els tècnics de l'àrea de sistemes de l'hospital.
 - Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
 - Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
 - Informar del servei proporcionat en base a estadístiques exactes i actualitzades. Facilitar a l'Hospital un quadre de comandament mensual online amb informació sobre les tasques realitzades, els recursos utilitzats i l'esforç necessari, així com qualsevol altra informació que l'Hospital necessiti per a un correcte funcionament del servei.
 - Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
 - Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurï que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
 - Gestionar els assumptes propis del servei.
 - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
 - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat per l'hospital.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments, ...
 - Adequar la metodologia de treball a les definicions de l'hospital.



- Assegurar un report correcte de la participació dels diferents empleats en el projecte.
 - Garantir que totes les tasques tancades han estat adequadament documentades.
 - Garantir la continuïtat del servei.
- L'Hospital definirà *interlocutors operatius*, i un *interlocutor tàctic* per a la coordinació del servei:
 - Inicialment els *interlocutors operatius* seran diferents tècnics de l'àrea d'aplicacions de l'Hospital, en funció dels diferents àmbits i processos implicats. Les seves principals responsabilitats seran:
 - La coordinació constant amb el contractista.
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Inicialment *l'interlocutor tàctic* serà el Cap d'Aplicacions Assistencials del Departament d'Informàtica de l'Hospital. Les seves responsabilitats principals són:
 - Coordinar-se amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista.
 - Acordar amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
 - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar-ne el compliment.
 - Fer el seguiment i control regular dels nivells de servei pactats.
 - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de l'Hospital i la seva activitat.
 - Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
 - Gestionar les possibles renovacions o pròrrogues del contracte.
- El model de seguiment del servei inclourà 2 nivells diferents de coordinació:
 - *Reunions trimestrals*, amb enfoc tàctic i estratègic:
 - Participació, com a mínim, de:
 - ☐ Responsable comercial del contracte
 - ☐ Responsable tècnic del contracte
 - ☐ Interlocutor tàctic de l'hospital
 - Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
 - ☐ Es presentaran els resultats del servei.
 - ☐ Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
 - ☐ 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.
 - ☐ Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades



- Revisió de l'estat dels projectes acordats i acords de requeriments.
- Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.
- **Coordinació operativa** continuada entre els responsables operatius amb els objectius:
 - Revisió de treballs en curs i solució a les dificultats que es plantegin.
- El contractista presentarà mensualment un report amb la informació dels serveis prestats.

En cas de dificultats, qualsevol de les parts podrà demanar la realització de reunions de coordinació extraordinàries.

Les hores invertides en les tasques de coordinació no seran objecte de facturació.

6. Condicions del servei

6.1. Acords de nivell de servei

En concret, es requereixen els següents paràmetres de Nivell de Servei:

Àmbit	Paràmetre	Valor mínim demanat
Resolució incidències crítiques		
	Horari de cobertura	8 x 5
	Temps d'atenció màxim	20 minuts
	Temps de resposta màxim	4 hores
	Penalització per cada hora de retard en el temps de resposta a una incidència crítica	50€
Peticions		
	Temps de lliurament d'una planificació	5 dies laborals
	Temps màxim d'inici del servei per atendre una petició	15 dies laborals
	Dies aturada un cop iniciada la resolució d'una petició	0 dies.
	Penalització per cada dia de retard o d'aturada	50€
Límit màxim de penalitzacions		
	Import màxim de possibles penalitzacions	10% de la facturació mensual



6.2. Personal dedicat al servei

Són requeriments imprescindibles:

- El personal que participarà en el servei disposarà d'una experiència mínima de 3 anys en les tasques corresponents al perfil en el que participa.
- El personal que participarà en el servei disposarà d'una experiència mínima de 1 any en el mòdul concret en el que se'l requereixi treballar.

6.3. Cobertura horària

- Anomenem horari habitual de treball o horari d'oficina a l'horari de 8 a 17 dels dies laborables, i anomenem horari estès a l'horari de 17 del vespre a 8 del matí dels dies laborables, i a les 24 hores dels caps de setmana i festius.
- Normalment les activitats planificades que impliquin aturada o reducció del servei als usuaris s'hauran d'efectuar en horari estès, sempre en horari pactat amb l'Hospital. Totes les accions que afectin al servei percebut pels usuaris i que es puguin planificar s'hauran de pactar prèviament amb el personal de l'Hospital.
- Si per necessitats del servei algunes tasques de les descrites al present plec s'han de realitzar en horari estès, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte als serveis, aquestes tasques es consideraran contemplades dins de l'àmbit del servei i no generaran cap cost associat.

Cal tenir present que a l'Hospital hi treballen persones les 24 hores del dia, durant 365 dies l'any. L'Hospital podrà canviar l'horari habitual si ho considera necessari pel servei.

En els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu l'Hospital i el proveïdor establiran la cobertura mínima que s'haurà de garantir.

6.4. Escalat de casos

- El contractista haurà de gestionar autònomament l'escalat dels casos a tercers sempre que les circumstàncies ho requereixin.
- És obligació del contractista aportar el coneixement i l'experiència suficients per escalar només allò que de manera justificada requereixi la intervenció de tercers, ja siguin els fabricants o altres.

6.5. Accés remot

- El contractista podrà utilitzar mecanismes d'accés remot per accedir als sistemes de l'hospital.
- L'empresa adjudicatària posarà a disposició dels seus treballadors tots els medis i eines que es requereixin per el desenvolupament del treball remot (ordinador personal, mòbil, ...) i l'Hospital facilitarà l'accés remot al seu sistema segons la política del departament d'informàtica de l'Hospital.
- Les possibles necessitats que generi la configuració de l'accés remot (llicències, línies, maquinari, programari, tràfic de dades, ...) no suposaran cap cost addicional per a l'Hospital.



6.6. Idioma

- La comunicació oral i escrita amb el departament d'informàtica de l'Hospital es farà en català, tret que s'acordi el contrari.
- El servei serà capaç de comunicar-se en anglès amb els proveïdors sempre que això sigui necessari per a la prestació dels serveis.

6.7. Substitució de persones

L'hospital es reserva el dret de demanar la substitució de les persones que consideri que no compleixen el perfil demanat o que no rendeixin l'esperat o que per qualsevol altre motiu consideri no apropiades per les tasques encarregades.

En aquest supòsit el contractista disposarà d'un màxim de 15 dies naturals per efectuar el canvi.



7. Signatura

Barcelona, a 7 novembre de 2023.

Vist-i-plau

Nacho Nieto

Director de sistemes d'informació

EA

NOTA 1: El present document es troba incorporat a l'expedient de contractació amb la signatura electrònica emesa per les persones competents.

NOTA 2: A tots els efectes, es considera que la data d'aquest document és la que figura al final del mateix.

NOTA 3: Amb la signatura del present document, el/s/la sotasignat/s declara/en que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons el que consta al Protocol en relació als Conflictes d'interès aprovat per la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

