

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

**SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y FUNCIONAL
PARA RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL
UNIVERSITARIO LA PAZ.**

ÍNDICE

1. Objetivo.....	3
2. Cobertura.....	3
3. Metodología propuesta	4
4. Requisitos mínimos exigidos	5
5. Acuerdo de niveles de servicio	6
5.1. Proceso de revisión de indicadores.....	6
5.2. ANS Mantenimiento evolutivo	7
5.2.1. ANSME01	7
5.2.2. ANSME02	7
5.3. ANS Mantenimiento Correctivo.	8
5.3.1. ANSMC01	8
5.3.2. ANSMC02.....	8

1. Objetivo

El Hospital Universitario La Paz (HULP) necesita contratar un servicio para la realización del mantenimiento evolutivo y correctivo de los procesos de cálculo de Nóminas y Seguros Sociales, así como de soporte para la integración con el resto de los sistemas de información relacionados con Meta4 que se utilizan en el servicio de RRHH.

El mantenimiento evolutivo y correctivo se realizará sobre el producto Meta4 eMind®© implantado en el HULP que se encuentra instalado sobre el gestor de Base de Datos Informix.

2. Cobertura

El servicio necesario cubrirá las siguientes funcionalidades:

1. Mantenimiento de eMind

- Incorporación de parches
- Revisiones
- Resolución de Incidencias
- Creación de nuevos conceptos
- Apoyo a la generación de la nómina en los cierres de la misma
- Volcado desde GPT a eMind a través de ficheros descargados de GPT, actualizaciones para mantener la coherencia de datos los dos sistemas, incorporaciones en nómina de las anotaciones registradas en GPT.
- Explotación de datos de eMind
- Elaboración de cuadros de mando a partir de datos origen de eMind. Los cuadros de mando serán definidos por el servicio de RRHH
- Soporte a los usuarios de RRHH, tanto para el asesoramiento y la resolución de dudas, como para planificación de los trabajos. La ejecución de las acciones necesarias se realizará en coordinación con el servicio de RRHH.
- Dentro de la evolución de eMind quedan encuadradas todas las peticiones de nuevos desarrollos o parametrizaciones solicitadas por el HULP. Este servicio consistirá en la valoración, en tiempo, de los requisitos facilitados por los usuarios y el desarrollo e implantación de los mismos.
- Depuración de tablas maestras.

2. Gestión de las incidencias Portal del empleado

3. Informe de efectivos implementado en Meta4 eMind, desarrollos necesarios.

- 4. Creación, mantenimiento y control de tabla de datos de contrataciones en entorno Meta4.**
- 5. Creación, mantenimiento y control de tablas de datos de bolsa de empleo en entorno Meta4.**
- 6. Coordinación de la gestión de empleados en los distintos sistemas informáticos relacionados con RRHH.**
- 7. Apoyo para la elaboración del 190**

3. Metodología propuesta

Se requiere planificar detalladamente los trabajos a realizar y los resultados esperados en cada una de las solicitudes, identificando en cada caso:

- Objetivos
- Duración
- Carga de trabajo prevista
- Condicionamientos
- Calendario

A partir de estos datos se establecerá la secuencia de ejecución de los trabajos.

El flujo de trabajo para todos los nuevos desarrollos se divide en seis fases generales, no siendo obligatorio el cumplimiento de todas ellas en cada uno de los proyectos, puede suceder que un proyecto concreto no lo requiera.

Fases:

- Recepción de requisitos
- Estimación y valoración del alcance
- Planificación
- Ejecución de los trabajos
- Seguimiento y control del proyecto
- Entrega y cierre del proyecto con el visto bueno del personal de RRHH

Para la consecución de los objetivos marcados se convocarán reuniones con el servicio de RRHH la finalidad es obtener toda la información necesaria para identificar todos aquellos elementos que ayuden a comprender las expectativas de resultados del servicio de RRHH.

El comienzo de los trabajos será como muy tarde 15 hábiles después del día de la aceptación de la propuesta, salvo en casos puntuales acordados previamente con RRHH.

Seguimiento y control de las solicitudes

Se mantendrán reuniones mensuales de seguimiento con los responsables de RRHH, donde se analizará el estado del proyecto y se elaborarán las medidas y planes de acción necesarios para su ajuste. El adjudicatario deberá presentar mensualmente un informe reflejando las solicitudes de RRHH y el estado de las mismas, reflejando los tiempos involucrados (solicitud, valoración, ejecución, entrega).

Así como un informe de las incidencias gestionadas y sus estados.

Entrega y cierre de Proyecto

A la entrega, por parte del adjudicatario, del proyecto concreto, el servicio de RRHH certificará el producto o desarrollo. RRHH deberá comprobar la conformidad de los resultados obtenidos respecto a las especificaciones, realizando una serie de pruebas de aceptación del usuario con objeto de validar formalmente los resultados recibidos. Estas pruebas incluyen la revisión de las pruebas internas realizadas por el adjudicatario.

La aceptación por el servicio de RRHH del producto o servicio entregado, determinará la finalización del proyecto.

4. Requisitos mínimos exigidos

El servicio se prestará con las siguientes condiciones:

- Servicio presencial en el hospital de un técnico senior, salvo excepciones puntuales aceptadas por el Hospital. Mínimo 7 horas de trabajo diario.
- Sustitución del técnico in situ en ausencias superiores a 15 días.
- Conocimientos técnicos sólidos del paquete Meta4 eMind así como de la arquitectura de la base de datos que lo sustenta, y conocimientos del lenguaje de programación de esta aplicación, se exige una experiencia demostrable al menos de 5 años, avalada por certificados.
- Conocimientos funcionales sólidos del paquete Meta4 eMind, con experiencia demostrable al menos de 5 años.
- Conocimientos de análisis y programación
- Conocimiento lenguaje SQL

Dado que el producto eMind instalado en el HULP está customizado, se valorará que el técnico asignado disponga de conocimiento de los desarrollos implementados para el Hospital.

Bolsa de horas

En la oferta se incluirá una bolsa de 400 horas para trabajos urgentes que requieran mayor asistencia fuera de horario laboral, o para actividades que requieran la participación de técnicos adicionales a los asignados al HULP, y siempre que el Hospital lo requiera.

Estas horas se facturarán según consumo.

Se valorará como mejora una mayor oferta en la bolsa de horas con el límite de 500. A las ofertas que superen este límite solo se les valorará las 500 horas incluidas en la oferta.

5. Acuerdo de niveles de servicio

Los niveles de servicio mínimos tienen en cuenta los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias.

Se incluyen también indicadores para los evolutivos, y para las nuevas funcionalidades solicitadas.

5.1. Proceso de revisión de indicadores

La revisión del acuerdo de los niveles de servicio se realizará pasando por las siguientes etapas:

- Monitorización del servicio: consiste en la revisión sistemática, por parte del adjudicatario, de la evolución del indicador y la toma de medidas correctivas en caso de desviaciones sobre el valor objetivo.
- Reporte del nivel de servicio: elaboración de informes, por parte del adjudicatario, que recogen el nivel de cumplimiento de los indicadores seleccionados, y su evaluación respecto a los objetivos marcados.
- Reuniones de seguimiento: revisión conjunta entre el Hospital Universitario La Paz y el adjudicatario del contrato de acuerdo con los parámetros e indicadores fijados.
- Gestión del programa de mejora del servicio: evaluación de oportunidades de mejora resultantes de la revisión de los niveles de servicio, y de las necesidades identificadas por Hospital Universitario La Paz
- Mantenimiento de indicadores y objetivos: selección de nuevos indicadores, cancelación de indicadores poco significativos, actualización de fórmulas de medida de los indicadores en curso o reevaluación de niveles objetivo. Estos aspectos podrán ser propuestos y pactados por ambas partes en las reuniones de seguimiento mensuales.
- El adjudicatario medirá y entregará a Hospital Universitario La Paz un seguimiento mensual de los valores de todos los indicadores de servicio,

informando en cada caso el nivel de consecución de cada indicador de servicio.

5.2. ANS Mantenimiento evolutivo

Se entiende por evolutivo las actualizaciones de los sistemas objeto del contrato, nuevas integraciones, etc.

A continuación, se detallan los diferentes indicadores en función de los cuales se medirá la calidad para los servicios de mantenimiento evolutivo:

5.2.1. ANSME01

- **Nombre Indicador:** Cumplimiento de Valoraciones en Plazo (evolutivo)
- **Descripción:** Valora la agilidad para estudiar y valorar una nueva solicitud. Una vez recibida la solicitud de valoración, el adjudicatario dispondrá de un plazo de una semana para dar una respuesta a la solicitud de valoración recibida, ofreciendo un plazo para su consecución. El adjudicatario podrá gestionar un número máximo de dos valoraciones de forma concurrente. A partir de la segunda valoración entrará en cola hasta que sea liberada alguna de las valoraciones en curso (sin ninguna repercusión de penalizaciones en los ANS).
- **Fórmula de Cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de valoraciones realizadas en plazo en el mes} / \text{Total de solicitudes notificadas en el mes}) * 100$.
- **Fórmula de Media:** Para cada solicitud se tomará la diferencia temporal entre la entrega de valoración y la fecha de solicitud.
- **Unidad de medida:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Individual:** 2 en paralelo, 5 días hábiles.
- **Cumplimiento Global:** 90% -100%
- **Penalización:** 2% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

5.2.2. ANSME02

- **Nombre Indicador:** Cumplimiento en plazos de implantación de evolutivo.
- **Descripción:** Mediante este indicador se pretende que los evolutivos entregados estén dentro del plazo de tiempo acordado entre las partes.
- **Fórmula de Cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de solicitudes implantadas en plazo en el periodo} / \text{Total de solicitudes en el periodo}) * 100$.
- **Fórmula de Media:** Para cada solicitud de evolutivo, se tomará la diferencia temporal entre el cierre por apuesta en producción, y la última fecha de entrega prevista y acordada para puesta en producción con el Hospital Universitario La Paz.
- **Periodicidad:** Mensual
- **Cumplimiento Global:** 90%
- **Penalización:** 3% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

5.3. ANS Mantenimiento Correctivo.

Se entiende por correctivo, la resolución de errores detectados.

A continuación, se detallan los diferentes indicadores en función de los cuales de medirá la calidad para los servicios de mantenimiento correctivo:

5.3.1. ANSMC01

- **Nombre del Indicador:** tiempo de respuesta ante incidencias.
- **Descripción:** El objetivo de este indicador es asegurar que la totalidad de las primeras respuestas cualificadas, ante una incidencia, se realicen dentro del plazo acordado.
- **Fórmula de cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de respuestas al usuario en plazo en el mes} / \text{Total de solicitudes notificadas en el mes}) * 100$.
- **Fórmula de medida:** Para cada solicitud de correctivo, se tomará la diferencia temporal entre el registro de la solicitud y la primera respuesta registrada por el técnico.

Indicador ANSMC01	Objetivo	Plazo
Porcentaje de incidencias críticas con respuesta en plazo.	100%	1 hora
Porcentaje de incidencias no críticas con respuesta en plazo.	100%	2 hora

- **Unidad de Media:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Penalización:** 3% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

5.3.2. ANSMC02

- **Nombre del Indicador:** Cumplimiento en plazo de implantación de la solución de las incidencias.
- **Descripción:** Mediante este indicador se pretende que los soportes y correcciones entregados estén dentro del plazo de tiempo fijado.
- **Fórmula de cálculo:** $(N^{\circ} \text{ total de solicitudes solucionadas e implantadas en plazo del periodo} / \text{Total de solicitudes en el periodo}) * 100$.
- **Fórmula de medida:** Para cada solicitud de soporte, se tomará la diferencia temporal entre el cierre de la incidencia, y la comunicación de la incidencia al adjudicatario.

Indicador ANSMC02	Prioridad	Objetivo	Plazos
Porcentaje de incidencias con solución en plazo	Criticas	≥98%	4 horas
	Resto	≥98%	24 horas

- **Unidad de Media:** %
- **Periodicidad:** Mensual
- **Penalización:** 5% Valor de la facturación mensual. Se admite 1 fallo sin penalización.

Fdo.: Jefe Servicio RRHH

Fdo.: Jefe Servicio Informática