



**Consorci
Sanitari
Integral**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS
TÈCNIQUES SERVEI DE MANTENIMENT
PLATAFORMA TELEMEDICINA
DOOLEHEALTH PER AL CONSORCI
SANITARI INTEGRAL**

CSI2023076

(IMP-SC-006)



CatSalut

Servei Català
de la Salut



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Índex

1	Introducció	3
1.1	Abast	3
1.2	Objectius	3
2	Requeriments generals de la prestació del servei	4
2.1	Ubicació del servei.....	4
2.2	Horari de servei	4
2.3	Interlocució	4
2.4	Tipus de peticions i Acords de nivell de servei	4
3	Descripció del servei.....	5
3.1	Circuit de peticions	5
3.2	Bossa d'hores de desenvolupament	6
4	Descripció memòria tècnica.....	7

1 Introducció

Aquest document detalla les característiques específiques de la licitació de la prestació del servei de manteniment de la plataforma de telemedicina DooleHealth instal·lat al Consorci Sanitari Integral.

1.1 Abast

L'abast d'aquesta licitació és la prestació del servei de manteniment de la plataforma DooleHealth del Consorci Sanitari Integral. Donades les característiques d'aquest servei, no és possible la seva divisió en lots.

1.2 Objectius

El CSI ha desplegat durant els darrers anys la plataforma DooleHealth dins el projecte de Compra pública innovadora Salutec@t. L'objectiu d'aquesta licitació és contractar el manteniment correctiu i evolutiu, a més de les llicències necessàries per seguir fent ús de la plataforma un cop finalitzat el projecte original.

2 Requeriments generals de la prestació del servei

A continuació es detallen els requeriments generals per la prestació dels tots els serveis detallats en aquest plec.

2.1 Ubicació del servei

El servei donarà resposta a les necessitats de qualsevol dels centres que componen el CSI.

De manera puntual es pot requerir fer alguna reunió a qualsevol de les seus del CSI, ubicades totes al Baix Llobregat o Barcelona ciutat, es pot consultar el llistat complet d'edificis a la web de csi (www.csi.cat)

La plataforma DooleHealth esta instal·lada en servidors cloud i així s'ha de mantenir, però tenint sempre en compte els requeriments marcats per la reglamentació de protecció de dades que exigeix que els servidors estiguin allotjats en territori europeu.

2.2 Horari de servei

El servei es prestarà sempre en horari diürn, comprès entre les 07:30 del matí i les 18:00 de la tarda.

2.3 Interlocució

L'adjudicatari haurà de definir un responsable del servei. Aquest responsable del servei haurà de vetllar pel correcte funcionament del mateix, compliment de SLAs i seguiment econòmic del mateix. També serà responsabilitat del responsable del servei la interlocució amb el gestor de la relació amb proveïdors, tal i com s'estableix en el punt de seguiment del servei, i amb el cap de l'àrea.

2.4 Tipus de peticions i Acords de nivell de servei

Es defineixen els següents tipus de peticions dins del catàleg de serveis que l'adjudicatari ha de proporcionar:

- **Petició de servei:** Petició amb un temps de treball previst menor a 2h i que no afecta a la disponibilitat, continuïtat ni capacitat dels serveis en producció. Per exemple, es pot tractar de petites configuracions sobre la plataforma com la configuració d'una programació o un formulari. S'estableix un Acord de nivell de servei de temps de resposta màxim de 2 dies laborables.
- **Incidència:** Petició que afecta de forma puntual al servei impeding el seu normal funcionament. Per aquest tipus de peticions s'estableix un temps de resposta màxim de 4h en horari laboral (entre les 08:00 i les 18:00 en dies laborables). També es demana que un cop s'ha donat resposta es doni atenció continuada a la resolució de la incidència.
- **Desenvolupament:** Petició de nova funcionalitat de la plataforma. S'estableix un temps de resposta màxim de 5 dies laborables per a donar una estimació de les hores necessàries per al desenvolupament demanat.

3 Descripció del servei

Durant els darrers 4 anys, el Consorci Sanitari Integral ha instaurat l'eina DooleHealth per al seguiment dels pacients amb patologies cròniques amb l'objectiu de millorar la seva qualitat de vida, reduint la quantitat de visites als hospitals que han de fer aquests pacients, gràcies a la informació recollida per l'app de seguiment, que permet detectar si un pacient es descompensa en algun element i genera una alarma en cas que passi. D'aquesta manera, el pacient no ha de visitar l'hospital sense necessitat i per altra banda, quan ho necessita pot establir contacte amb el seu professional sanitari de referència.

Un cop demostrat el valor de la plataforma per la millora en l'assistència dels ciutadans, el CSI desitja seguir fent-ne ús, així com ampliar el seu camp d'aplicació.

És per aquest motiu que es realitza aquesta licitació que ha d'incloure:

- Manteniment correctiu de les incidències trobades tant a l'app de pacient com a la plataforma de "Back-end", així com de la integració amb el programa de gestió de pacients del CSI (SAP)
- Manteniment evolutiu de funcionalitats -> La plataforma DooleHealth és una plataforma en constant evolució, incorporant noves funcionalitats. Aquestes funcionalitats s'hauran d'anar incorporant també a l'entorn de CSI sense cost addicional
- Manteniment evolutiu de seguretat -> La ciberseguretat és un aspecte clau avui en dia, pel que l'adjudicatari d'aquesta licitació serà responsable de mantenir tots els components de la solució amb els pegats de seguretat necessaris per garantir el seu bon funcionament i protecció davant ciberatacs
- Llicències d'ús -> Mínim per a 50 usuaris professionals
- Bossa d'hores desenvolupament -> En cas que el CSI desitgi implementar alguna funcionalitat no existent a la plataforma, els licitadors proposaran una bossa d'hores contra la que es faran aquests desenvolupaments, prèvia acceptació del pressupost per part de CSI.

3.1 Circuit de peticions

Els licitadors hauran de definir un circuit per al registre dels diferents tipus de peticions definits en el punt anterior. Aquest circuit s'haurà de basar en una eina de tiqueting que compleixi els següents requisits:

- Registre telemàtic de les peticions via web o correu electrònic
- Identificació unívoca de cada petició
- Registre de la data i hora de creació, així com de tots els canvis i/o comentaris realitzats sobre la petició
- Notificació immediata al peticionari (CSI en aquest cas) de la creació i tots els canvis que es produeixin sobre la petició via correu electrònic
- Possibilitat d'adjuntar imatges i arxius adjunts a les peticions
- Classificació dels diferents tipus de peticions, per tipus i prioritat
- Possibilitat de consultar mitjançant una web el llistat de totes les peticions registrades, independentment de l'estat en que es trobin.

A més del circuit estàndard de peticions, els licitadors hauran de proveir d'un telèfon de contacte per a incidències urgents o crítiques. CSI es compromet a no fer un ús inadequat d'aquest telèfon.

3.2 Bossa d'hores de desenvolupament

La telemedicina és un model d'assistència encara en fase de maduració. És per això que es preveu que durant la durada del servei es produeixin necessitats assistencials que requereixin de noves funcionalitats de la plataforma. Per aquest motiu, dins del servei de manteniment s'haurà d'incloure una bossa d'hores per a desenvolupaments que el CSI necessiti i que la plataforma no faci en el moment que sorgeixi la necessitat.

Aquesta bossa d'hores tindrà una capacitat mínima de 70 hores anuals (140h si s'executa la pròrroga).

Aquestes hores es faran servir quan CSI requereixi d'una funcionalitat nova de la plataforma. En aquell moment CSI registrarà una petició de tipus "Desenvolupament" i l'adjudicatari farà una estimació de les hores necessàries per a dur a terme aquell desenvolupament. Aquesta previsió haurà de ser aprovada per CSI i llavors es podrà executar.

Totes les hores de desenvolupament estaran incloses en el pressupost de manteniment de la plataforma. El mecanisme d'estimació i aprovació per CSI té com a objectiu tenir un control del consum d'aquesta bossa d'hores, però en cap cas servirà per a augmentar el pressupost de licitació.

En el cas que els licitadors ofereixin més hores per sobre del mínim sol·licitat (70 hores anuals), el seu cost quedarà sempre inclòs dins del pressupost total ofert.

4 Descripció memòria tècnica

Dins la memòria tècnica entregada, caldrà presentar almenys dos documents amb el contingut aquí definit.

4.1.1 Document de disseny general

El document de disseny no pot superar les 6 pàgines amb mida de lletra 10 o superior (1 cara) i ha d'incloure (només) els següents punts:

1. Resum executiu (1 pàgina max).
2. Resum de la solució global i punts més rellevants (4 pàgines max).

4.1.2 Document de disseny específic

El document de disseny específic no pot superar les 25 pàgines (1 cara) amb la mateixa mida de lletra que l'anterior document i ha de contenir (només) els següents punts:

1. Resum del document
2. Llistat de funcionalitats incloses a la plataforma en el moment d'iniciar el servei
3. Llistat de funcionalitats en el full de ruta de la plataforma amb data aproximada d'implantació