

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DE LA RENOVACIÓ DE LLICÈNCIES,
IMPLANTACIÓ DE VERTICALS I MANTENIMENT CORRECTIU I EVOLUTIU DE LA PLATAFORMA DE
TELEMEDICINA DOOLE A LA GERÈNCIA TERRITORIAL METROPOLITANA SUD

CSE/AH02/1101368526/24/PNSP

Índex

1.	Introducció	3
2.	Objecte del Plec de prescripcions tècniques	4
3.	Abast del servei	4
4.	Condicions del servei.....	5
5.	Confidencialitat	6
6.	Coordinació en matèria de prevenció de riscos laborals	6
7.	Pla de prevenció	7

1. Introducció

L'objecte de la licitació és la contractació de la renovació de llicències, implantació de verticals i manteniment correctiu i evolutiu de la plataforma de telemedicina Doole a la gerència territorial metropolitana sud

L'hospital disposa de la plataforma Doole que busca conjugar la creació de valor amb la qualitat percebuda en la Prestació Assistencial, posant el pacient en el centre de l'equació, concretament els seus objectius es resumeixen en:

- Apoderar ciutadans i pacients.
- Accedir a tots els segments d'atenció sanitària.
- Posar el pacient al centre en una mateixa plataforma seguiment continu del pacient evitant el "gap" entre visites.
- Optimitzar els recursos dels centres de salut com el seguiment post-tractament o el seguiment de pacients crònics, permet un millor aprofitament dels recursos en activitats que generen valor.
- Disminuir les recaigudes i re-hospitalització de malalts crònics.

Doole consta d'una App (IOS i Android) per al pacient on pot consultar consells i dietes específics i personalitzats per usuari, així com fer el seguiment dels seus hàbits i el control de les seves patologies, fomentant la creació d'hàbits saludables mitjançant la gamificació.

També consta d'un Care Backend accessible via web, des de qualsevol navegador, per part del personal sanitari per a la gestió de les dades, consells, controls, programació i seguiment dels objectius de salut fixats per pacient. Doole està dissenyat per integrar-se a l'estació clínica dels professionals. L'objectiu és que els professionals treballin amb SAP o e-cap i que vegin allí la informació que el pacient o dispositius connectats a la plataforma han recollit.

Doole està concebut com una plataforma transversal i disposa d'una capa de connectivitat per incrustar Apps de tercers i dispositius de monitoratge remot recollint i integrant totes les dades per a una visió holística del pacient.

El servei objecte de la contractació és absolutament necessari per a Gerència Territorial Metropolitana Sud i no es disposa internament dels mitjans personals i materials per realitzar els treballs objecte de la contractació a que fa referència aquest expedient.

2. Objecte del Plec de prescripcions tècniques

L'objecte del present Plec de Condicions tècniques és la contractació de la renovació de llicències, implantació de verticals i manteniment correctiu i evolutiu de la plataforma de telemedicina Doole a la gerència territorial metropolitana sud.

El manteniment evolutiu inclou la creació de continguts, la integració de nous dispositius i noves necessitats d'integració amb els sistemes d'informació assistencials de la gerència, SAP i e-cap. També, de cara a un futur pas a plataforma corporativa de La Meva Salut, processos de descàrrega d'informació amb l'estructura adient per poder ser carregades.

3. Abast del servei

L'Abast del servei contempla la creació i suport a la implantació de verticals. Es contempla la implantació de 10 verticals en aquest contracte. La gestió de la plataforma, la seva operativitat, evolució i resolució d'incidències tant de l'App com del BackEnd instal·lada a la Gerència Territorial Metropolitana Sud.

Qualsevol nou element del programari esmentat incorporat al llarg del període de vigència del present contracte també haurà de ser gestionat pel contractat sense increment de cost i sota la supervisió de la Gerència Territorial Metropolitana Sud.

La integració de dispositius integrables (bàscules, polseres intel·ligents...) que requereixi el tractament de la vertical definida.

La integració amb els sistemes d'informació de la Gerència (SAP o e-cap) per recuperar informació necessària pel funcionament de la vertical (Ex. Avisos de omplir formulari 3 dies abans de cita programada).

La integració amb els sistemes d'informació per bolcar dades recollides en DOOLE que han d'estar en els sistemes d'informació corporatius (valors clínics de pes, tensió,...).

L'extracció de dades estructurades de tal forma que, el dia que disposem d'una plataforma corporativa de tot el Sistema de Salut Català puguem fer migració cap al nou sistema.

Les adaptacions al marc normatiu de compliment obligat promogut pel CatSalut o TICSalut estarà inclosa dins de les tasques evolutives assumides pel proveïdor. Per exemple, si el marc de treball MAPES en algun moment fos una cosa obligatòria.

Les adaptacions derivades d'auditories de seguretat (internes o externes a l'hospital) de l'aplicació estaran incloses dins les tasques evolutives assumides pel proveïdor. Per exemple, si en fer una avaluació d'impacte o una auditoria promoguda pel departament es detecten vulnerabilitats.

Dins de les tasques de construcció de les verticals l'equip Doole ha d'assegurar les proves de les mateixes i només aleshores han de ser alliberades als responsables funcionals.

Es requerirà un pla de proves específic per a cadascuna que certificarà el compliment de les mateixes. Així mateix, caldrà que per a algunes versions amb alt impacte es realitzi un pla de proves regressió i s'executi. El resultat d'aquesta execució s'alliberarà al HUB amb el check d'aquesta execució.

L'aplicació haurà d'incloure un control de versions de l'aplicació i indicar clarament a cada desplegament: detall de canvis (problema, solució), impacte. Haurà d'estar documentada en eines estandarditzades per a aquest fi.

Els manuals de l'aplicació hauran de ser adaptats a l'evolució del producte i incloure les millores esmentades en els existents, si no existissin en el moment de formalització del contracte, es realitzaran.

4. Condicions del servei

4.1. Manteniment del programari estàndard

Es proveirà una plataforma de ticketing certificada per ITIL® V3(AGPL), a més d'un servei d'assistència crítica 24x7x365 i un sistema de manteniment correctiu en un SLA adequat amb el sistema.

S'oferirà un servei d'atenció de suport tant als professionals com als pacients. Els mecanismes per realitzar sol·licituds d'incidències al servei de suport, es realitzarà de la següent forma en funció del perfil de l'usuari:

Professionals: podran registrar les incidències a través d'un email de suport, o bé a través de la interfase web de la plataforma de ticketing. A través del portal de ticketing podrà fer seguiment de les incidències reportades i per tant tenir una traçabilitat total de l' estat de les seves incidències o de la seva organització. En cas que la incidència sigui de tipus crítica, es proporcionarà d'un telèfon de contacte directe amb el servei de suport.

Pacients: registraran les incidències a través d'email de suport, accessible des de la pròpia app.

La classificació en funció de la tipologia d'incidència serà la següent:

Prioritat 1: Incidència crítica, no es pot utilitzar una funció essencial i com a resultat no es pot continuar amb el curs ordinari de la mateixa. Temps de resposta no superior a 6 hores laborals.

Prioritat 2: Incidència alta, no es pot utilitzar una funció important i com a resultat li ha provocat greus molèsties, però no li impedeix continuar amb curs ordinari de la mateixa. Temps de resposta no superior a 12 hores laborals.

Prioritat 3: Incidència mitjana, no es pot utilitzar una funció i com a resultat li ha causat algunes molèsties, però no són greus. Temps de resposta no superior a 24 hores laborals.

Prioritat 4: Incidència baixa, un problema reportat que té un impacte mínim. Temps de resposta no superior a 48 hores laborals.

Es generarà el reporting necessari perquè es disposi d'un quadre de comandament corresponent a la prestació del servei de suport. Aquests informes inclouran informació referent a la relació d'incidències d'un període, estat de les incidències, temps de resposta, nombre incidències creades, nombre incidències solucionades, compliment del nivell de servei, etc.

5. Confidencialitat

Aquesta prestació de serveis pot comportar l'accés per part del contractista a dades de caràcter personal contingudes a fitxers propietat de l'Hospital i, per tant, d'acord amb allò previst a la Llei orgànica 3/2018 de 5 de desembre de protecció de dades personals i garantia de drets digitals, el contractista haurà de formalitzar contractualment les seves obligacions per tal de garantir el compliment de la norma esmentada.

6. Coordinació en matèria de prevenció de riscos laborals

En totes les intervencions l'adjudicatari haurà de prendre les mesures de seguretat necessàries d'acord amb la normativa vigent per a la prevenció d'accidents dels seus operaris, del personal i usuaris de l'hospital així com de les seves instal·lacions i dependències, d'acord amb les instruccions recollides en la normativa i guies tècniques de l'ICS per a la prevenció de riscos per a proveïdors destacant:

- Document d'informació per a empreses contractades de l'Hospital Universitari de Bellvitge.
 - Pla d'Emergències de l'Hospital Universitari de Bellvitge (disponible a la intranet de l'HUB).
- a. L'empresa contractista haurà d'informar dels accidents laborals que es produeixin a centres de l'ICS durant l'execució de les tasques contractades, en els terminis establerts per la legislació vigent.
- b. L'empresa adjudicatària, abans de l'inici de l'execució del contracte, haurà de presentar en format electrònic, a requeriment de la Unitat de Contractacions de l'HUB, tota la documentació relacionada a continuació per a la coordinació d'activitats empresarials en matèria de prevenció de riscos laborals.

7. Pla de prevenció

Aquesta prestació de serveis pot comportar l'accés per part del contractista a dades de caràcter personal contingudes a fitxers propietat de l'Hospital i, per tant, d'acord amb allò previst a l'article 12 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD), el contractista haurà de formalitzar contractualment les seves obligacions per tal de garantir el compliment de la norma esmentada.

Document d'Informació de la Empresa Contactada degudament complimentat amb la següent informació (es facilitarà el model a l'empresa adjudicatària):

Identificació de perills o avaluació dels riscos específics per a treballadors, personal sensible i pacients de l'HUB que es derivin de l'activitat contractada o que es puguin agreujar o modificar per la concurrència d'activitats.

Relació de les mesures preventives i de protecció que es recomana adoptar a l'HUB per tal d'eliminar o minimitzar els riscos.

Relació de les mesures preventives i de protecció que ha d'adoptar l'empresa contractada

Relació nominal de treballadors que han d'executar les tasques contractades

Nom, càrrec i qualificació de la persona responsable dels treballs

Nom i cognoms del recurs preventiu assignat i certificat de la seva formació en prevenció de riscos (mínim, nivell bàsic).

Si escau, relació dels productes químics que s'han d'utilitzar, amb còpia de les fitxes de dades de seguretat.

Si escau, relació dels equips de treball que s'han d'utilitzar, amb còpia de les certificats d'homologació i marcatge CE.

A més l'empresa adjudicatària a d'acreditar que els seus treballadors han estat informats del contingut de la documentació rebuda de la Unitat Bàsica de Prevenció (UBP) de l'hospital a l'inici de les activitats.

L'Hospitalet de Llobregat,

Maria Jesús Torres Francín

Directora de Sistemes d'Informació

Gerència Territorial Metropolitana Sud

Institut Català de la Salut