

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ,
MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, DEL SERVEI DE
CODIFICACIÓ D'ALTES MÈDIQUES HOSPITALÀRIES PER AL CONSORCI
SANITARI DE TERRASSA**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la contractació és dur a terme la selecció de diagnòstics, la indexació i la codificació de les altes hospitalàries convencionals i de Cirurgia Major Ambulatòria (a partir d'ara CMA), per al Consorci Sanitari de Terrassa.

2. DEFINICIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària donarà suport a la codificació de les altes hospitalàries subministrades pel CST atenent a les següents instruccions bàsiques:

1.- Es farà la codificació dels diagnòstics, dels procediments quirúrgics i dels procediments diagnòstics i terapèutics a partir de la informació clínica de cada pacient, en la versió exigida en cada moment per l'oficina del Conjunt Mínim de Bases de Dades Hospitalàries (CMBDH) del Servei Català de la Salut, i sota la normativa vigent de codificació de les variables clíniques.

La quantitat estimativa del nombre d'informes anuals és:

- 15.400 Altes Hospitalàries (No CMA)

D'acord amb la naturalesa d'aquesta contractació, les necessitats que s'especifiquen per a cadascun dels informes són estimatives. Les quantitats indicades estaran subjectes a variacions segons les necessitats del CST, sense que aquest fet afecti a les condicions econòmiques del contracte ni es puguin reclamar indemnitzacions per part de l'adjudicatari.

2.-

L'empresa contractista haurà de disposar d'un aplicatiu informàtic que donarà suport a la codificació de les malalties i procediments per les altes hospitalàries, d'acord amb les classificacions CIM9 i CIM10 MC/SCP, per a la codificació per part de CST de 7.800 altes CMA.. Aquest aplicatiu s'instal·larà i actualitzarà a les dependències del CST durant la vigència del contracte.

3. REQUERIMENTS I CARACTERÍSTIQUES DEL PROCÉS DE TREBALL

3.1 Obtenció de les dades

Mitjançant el sistema de comunicació que l'empresa contractista proposi a la memòria descriptiva de la seva oferta per garantir la confidencialitat de la informació, el CST enviarà a través d'internet els fitxers amb els registres corresponents als episodis d'ingrés i a les intervencions del període a codificar. El format serà donat pel CST, la empresa contractista s'haurà d'adaptar.

Aquests fitxers inclouran la informació sobre les dates d'ingrés, d'alta i d'intervenció, segons sigui el cas. La informació inclosa es referirà a un període de 15 dies i, per tant, el CST realitzarà 2 enviaments, ampliables a 3 al mes.

En el període a enviar es poden incloure altes del període anterior detectades amb posterioritat del primer enviament. El CST així ho farà constar en l'enviament dels fitxers.

A més d'aquests enviaments de dades, el CST facilitarà la connexió remota al seu Sistema d'Informació (HIS) per permetre a l'adjudicatari la consulta dels informes relacionats amb les altes a codificar. Aquesta connexió només tindrà permisos de lectura i en cap cas el licitador disposarà de permisos per modificar els informes.

Pel que fa a les altes per defunció, l'empresa licitadora haurà de tenir en compte que es pot produir un endarreriment en el tancament dels informes. Per aquest motiu, juntament amb l'empresa adjudicatària, el CST establirà el mètode més eficaç per informar del tancament d'aquests informes i que garanteixi el compliment de les condicions del servei.

En el cas de pacients als que se'ls hagi practicat un **estudi histològic**, l'empresa licitadora haurà de consultar els **informes d'anatomia patològica** conjuntament amb els informes d'alta.

3.2. Nivell de codificació dels procediments

Es codificaran tots els procediments que hagin quedat reflectits en la informació clínica com a procediments realitzats al pacient: quirúrgics, de diagnòstic i terapèutics.

El nivell de codificació exigít serà:

- Tots els procediments quirúrgics.
- Els procediments diagnòstics i terapèutics:
 - Radiologia intervencionista (cateterismes, embolització, puncions, pròtesis, obstruccions tumorals intestinals, gàstriques, esofàgiques i biliars).
 - Endoscòpies.
 - Ressonància magnètica nuclear.
 - Arteriografies.
 - Biòpsies.
 - Tomografies (TC).
 - Gammagrafies.
 - Quimioteràpia.
 - Radioteràpia.
 - Hemodiàlisi.
 - Ventilació assistida i no assistida.
 - Nutrició enteral i parenteral.
 - Transfusions.
 - Qualsevol altre que es consideri oportú per part de la Direcció del CST, d'acord amb les normatives de codificació existents.

En les Altes Mèdiques Obstètriques, a la codificació s'afegiran les dades de:

- Setmanes de gestació.
- Pes al néixer (en grams).
- Sexe del nou-nat.

Es realitzarà una **dobla codificació** en tots els casos en que hi hagi una pacient gestant:

- mitjançant codis obstètrics.
- mitjançant codis generals (encara que impliqui reiteració).

A partir de la lectura de l'informe d'alta i, en cas de ser necessari, de la consulta a la resta de documentació disponible al HIS del CST, l'empresa licitadora realitzarà l'assignació de codis extraient-ne tots els diagnòstics possibles atenent a:

- Diagnòstic principal.
- Diagnòstics secundaris de patologies actives presents en l'episodi.
- Diagnòstics secundaris de patologies cròniques.

- Antecedents, tant personals com familiars.
- Circumstàncies que influeixin en l'estat de salut, incloses familiars, socials i d'entorn.
- Causes externes: Codis V-Y (CIM10), a utilitzar obligatòriament (fins i tot quan el literal ho consideri opcional, en diagnòstics secundaris, etc.).
- Diagnòstics secundaris de Signes i Símtomes quan aquests tinguin importància en el context de l'episodi assistencial.

Per a cada diagnòstic principal i secundari es farà constar el POA corresponent.

Per a cada alta (convencional o de CMA), es procedirà a la correcta indexació dels diagnòstics i procediments, de manera que s'obtingui el GRD de major pes segons la versió de CatSalut vigent en cada moment (respectant sempre la realitat assistencial del cas i la normativa de codificació vigent).

En cas de codificació dubtosa, sobretot per als procediments, el CST farà propostes de consens. Per als procediments quirúrgics, caldrà tenir en compte els criteris del CatSalut en quant a la facturació de les altes.

En el cas que les dades que consten en l'informe d'alta (i altres documents) no siguin suficients o siguin incompletes, i sempre que es consideri necessari, l'empresa licitadora haurà de sol·licitar al CST la informació complementària per codificar correctament els episodis en qüestió dins dels terminis establerts al contracte.

L'empresa licitadora haurà de detectar a l'informe d'alta quins procediments s'han realitzat fora de l'hospital durant l'ingrés i assignar els codis als espais disponibles per a procediments externs, així com el codi UP (Unitat Proveïdora del CatSalut) del centre corresponent, segons el llistat facilitat pel CST.

Els codis dels procediment no quirúrgics s'hauran d'assignar als espais disponibles dins el fitxer d'ingressos. En cap cas aniran dins el fitxer d'intervencions ni s'utilitzaran codis d'intervenció que no s'hagin enviat des del CST.

Com a norma general de codificació se seguiran les recomanacions publicades per la Societat Catalana de Documentació Mèdica.

Així mateix, les prestacions objecte d'aquest contracte han d'estar compreses dins de les finalitats, objecte o àmbit d'activitat de les empreses licitadores, segons resulti dels seus estatuts o de les seves regles fundacionals, i així s'acrediti degudament.

3.3 Control de Qualitat

Per controlar la qualitat de la codificació l'empresa licitadora farà revisions trimestrals de les altes codificades segons el criteri establert pel CST i presentarà un informe. El criteri de selecció d'aquestes altes tindrà en compte per a les altes hospitalàries:

- Els dies d'estada hospitalària
- El pes del GRD (Grup Relacionat de Diagnòstic)
- El nivell de severitat

Es revisaran tots aquells casos que excedeixin de l'estada mitjana esperada i tinguin un GRD de poca complexitat o baixa severitat.

El criteri de selecció d'aquestes altes tindrà en compte per a les altes CMA

- El pes del GRD (Grup Relacionat de Diagnòstic)
- El nivell de severitat

Es revisaran tots aquells casos que el pes del GRD sigui inferior a l'estàndard.

Serà l'empresa adjudicatària la responsable de complir amb aquests Controls de Qualitat.

El CST es reserva el dret de modificar aquests criteris segons les necessitats o els resultats obtinguts de l'informe.

L'esmentada modificació, si escau, serà inclosa en la següent tramesa, recodificada i retornada al CST, sense càrrec addicional.

L'empresa contractista haurà d'emetre informes trimestrals referents a la qualitat de la codificació en els dos mesos següents al tancament de la codificació. En qualsevol cas, el CST es reserva la potestat de fer revisions internes de la qualitat de la codificació.

3.4. Retorn dels codis de diagnòstics i procediments

L'empresa licitadora retornarà, en suport electrònic i en el format sol·licitat pel CST, els codis de diagnòstics i de procediments de cadascun dels episodis identificats incloent els camps identificadors següents:

- Número d'història.
- Número d'episodi.
- Data d'ingrés.
- Data d'alta.
- Especialitat d'alta.

En el cas de les intervencions, s'inclouran els següents camps identificadors:

- Número d'història.
- Número d'intervenció.
- Data d'intervenció.
- Especialitat de la intervenció.

Els codis de procediment referents a les intervencions quirúrgiques (inclosos parts i cesàries) s'associaran al registre d'intervenció corresponent. La resta de codis diagnòstics i de procediment (no quirúrgics i externs) s'associaran al registre d'ingrés.

Es retornaran dos fitxers diferents amb els codis corresponents: Fitxer d'ingressos i fitxer d'intervencions.

Nota: aquesta nota indica que el punt fa referència a les **característiques a complir** pel reenviament de les codificacions.

El criteri de valoració fa referència a **l'exposició de la metodologia i el procediment** a seguir dins del conjunt de la memòria sol·licitada, del procediment de treball que els licitadors ha de proposar.

4. TERMINI DE LLIURAMENT

Serà responsabilitat de l'empresa licitadora que totes les altes hagin estat codificades segons la programació establerta al contracte. El termini màxim del que disposarà l'empresa licitadora per retornar els codis corresponents a les altes i els procediments serà **de 21 dies naturals des de l'enviament dels fitxers per part del CST**. Es valoraran les ofertes que considerin escurça aquest termini. (**dins del sobre C Valoració tècnica objectiva**)

L'empresa licitadora disposarà d'un període inicial màxim **de dos mesos per a l'adaptació de les rutines de traspàs d'informació** fins assolir les condicions

establertes en el contracte. Si es sobrepassa aquest període, el CST demanarà les justificacions oportunes i es reserva la potestat de prendre mesures que dependent de la gravetat o reiteració pomen arribar a ser motiu per rescindir el contracte, (veure apartat 6.2 incompliment de les condicions i penalitzacions).

5. EQUIP DE TREBALL

El licitador establirà un únic interlocutor responsable del servei que s'encarregarà d'aclarir qualsevol dubte i de resoldre, conjuntament amb personal del CST, les situacions no contemplades en aquest plec. L'empresa licitadora facilitarà un número de telèfon i una adreça de correu electrònic per a l'obertura i resolució d'incidències, indicant el sistema de comunicació a utilitzar pel CST amb l'objectiu de minimitzar el temps de resposta en cas d'incidència.

De la mateixa manera, el CST designarà una persona que farà d'interlocutor amb l'empresa licitadora. De comú acord, els dos interlocutors establiran els detalls del procés de codificació.

Cal que els professionals que treballin en la codificació de les altes tinguin l'adequat coneixement de les llengües catalana i castellana, per tal que puguin entendre clarament el text dels informes.

6. CONDICIONS GENERALS PER A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Tots els recursos utilitzats, humans, tècnics i de coneixement, seran per compte de l'empresa licitadora. L'empresa licitadora no podrà cedir o subcontractar les prestacions del present contracte sense l'autorització prèvia del CST.

6.1. Confidencialitat i seguretat

El servei s'haurà de dur a terme respectant, ambdues parts, els drets i obligacions pel que fa al dret de protecció de la intimitat, així com les disposicions referents a la propietat intel·lectual.

El sistema de comunicació de les dades necessàries per a la prestació del servei disposarà dels mecanismes adequats per complir amb els requisits de disponibilitat, autenticació, integritat i confidencialitat. Igualment, el sistema tindrà els mecanismes necessaris per a la verificació i el control d'accés a les dades de caràcter personal

d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

L'empresa licitadora haurà de posar a disposició del CST informació clara i precisa relativa a les bones pràctiques en la utilització del sistema per tal de garantir la seguretat de la informació.

D'aquesta manera, el licitador haurà de presentar una memòria descriptiva de les mesures que adoptarà per assegurar la confidencialitat i la integritat de la informació utilitzada, de les dades treballades i de la documentació facilitada per a la prestació del servei, d'acord amb la legislació vigent.

En aquest sentit, el CST podrà exigir a l'empresa adjudicatària que substitueixi al personal que, segons el seu criteri, no presenti l'adequada capacitat professional, diligència o correcció envers les activitats hospitalàries o no tingui prou cura en el compliment de la seva comesa ni en la utilització dels mecanismes de verificació i control d'accés a les dades.

6.2. Incompliment de les condicions del servei i penalitzacions

S'entendrà que l'empresa adjudicatària incompleix el contracte si es produeix alguna de les següents **incidències considerades de caràcter greu**:

- No complir els terminis de lliurament preestablerts, durant dos mesos consecutius.
- No assolir els estàndards de qualitat establerts:

No es permetrà la reiterada anada i tonada de fitxer i correus electrònics a causa dels ERRORS de codificació per part de l'empresa adjudicatària, ja que comporta una dedicació de temps per part dels professionals del CST que en cap cas es pot donar.

A continuació es detallen els següents error:

- Altes sense DP
- Altes sense PP
- Registres lq no coincident amb l'episodi
- Registres lq no lligat a l'episodi
- Codificacions errònies
- No indicar el centre extern

- No indicar els procediments externs
- No disponibilitat de l'aplicació per incidència en el funcionament que impedeixi la seva utilització durant més de 4 hores diàries.

En cas de produir-se una incidència de caràcter greu, es farà una comunicació per escrit a l'empresa adjudicatària advertint de la primera incidència.

Es considerarà incidència **de caràcter molt greu**:

- Si es produeix una segona incidència greu.
- La confusió de pacients en l'adjudicació dels codis.
- La confusió d'episodis d'un mateix pacient en l'adjudicació dels codis.
- No assoliment dels estàndards de qualitat establerts en una segona entrega

En cas de produir-se una incidència de caràcter molt greu, es procedirà a aplicar una penalització equivalent al 20% de la facturació mensual.

Tanmateix, el CST es reserva la potestat de rescindir el contracte en cas de produir-se incidències molt greus de manera reiterada.

6.3. Facturació

La facturació serà mensual i agruparà tots els serveis prestats.

7. APLICACIÓ INFORMÀTICA DE SUPORT A LA CODIFICACIÓ. CONDICIONS GENERALS

7.1. Característiques generals

L'aplicació informàtica de suport a la codificació i el registre de codis CIM 10 MC/SCP ha de permetre la integració amb el HIS (*Hospital Information System*) del CST per tal de facilitar l'activitat de registre i codificació de codis de diagnòstics i procediments que realitzarà el personal del CST.

L'objectiu general de l'aplicació és augmentar l'eficiència en la codificació de diagnòstics i procediments, facilitar l'aprenentatge de la nova taxonomia CIM10 MC/SCP a partir de

la base de coneixements assolits amb la CIM9, i millorar la qualitat dels registres de la informació clínica dels pacients atesos, de facilitats per maximitzar la complexitat enregistrada de la casuística atesa en la valoració posterior del pes del GRD-APR (*All Patient Refined* – DRG, grups relacionats amb el diagnòstic) per part del CatSalut.

El programari haurà de categoritzar a temps real les altes segons els criteris de CatSalut de facturació, permeten la revisió i el control de les que no son considerades altes per part del CatSalut.

EL programari haurà de poder recuperar tota la informació del procés a codificar, incloent proves complementàries i documentació variada que permeti l'ajuda a la codificació dels processos.

El programari haurà de facilitar la informació del tipus d'alta (major/menor/condicionada), en funció dels codis assignats.

7.2. Característiques específiques

L'aplicació ha de complir amb els següents requisits funcionals:

7.2.1. Funcions d'ajuda i validacions de qualitat dels registres

El programari ha de tenir implementada una ajuda als documentalistes que permeti validar la qualitat dels registres de codis de diagnòstics i procediments que assignin a l'episodi, d'acord amb la Normativa de Codificació i amb les regles específiques que el CST consideri necessari afegir-hi.

Per facilitar i millorar l'eficiència a la codificació de diagnòstics i procediments, l'aplicació ha de disposar d'una funcionalitat que permeti guardar i accedir fàcilment a models predefinits de grups estàndards o freqüents de codificació, per a poder ser utilitzats per tots els codificadors del CST.

El programari ha de tenir una funció d'ajuda que permeti a l'usuari detectar si no s'ha assignat el procediment al registre quirúrgic corresponent.

L'aplicació ha de permetre establir una codificació semi-automàtica d'episodis amb prestacions de CmA (Cirurgia menor ambulatoria).

Els usuaris de l'aplicació del CST han de poder generar una base de dades dins el software amb els literals que considerin rellevants i adients d'assignar a codis de diagnòstics i procediments específics, de manera que es configuri un sistema que

apregui, per tal d'oferir als codificadors del CST unes propostes de codis de diagnòstics i procediments d'acord amb informació dels literals definits, que el software ha de poder llegir dels informes d'alta, i d'altres dades que des del HIS es posi a l'abast de l'aplicació d'ajuda a la codificació.

L'aplicació ha de tenir un sistema que ajudi a la indexació correcta dels codis, així com mostrar informació de l'afectació dels codis a la mortalitat i severitat de l'episodi.

L'aplicació ha de permetre fer cerques de codis de diagnòstics i procediments amb la possibilitat d'incloure cerques de text lliure sobre les etiquetes dels diagnòstics i procediments, els codis, sinònims i incloure epònims, tot per facilitar als documentalistes trobar els codis més adients.

Els codificadors del CST han de poder afegir anotacions tant als episodis a codificar com a codis d'interès, i ha de poder realitzar cerques dirigides sobre aquesta informació per trobar episodis concrets pendents de codificar assignats a cada codificador.

L'aplicació ha de permetre la recuperació d'antecedents d'episodis anteriors de manera àgil i ràpida.

Un cop codificats els diagnòstics i procediments aquesta codificació haurà de ser retornada al HIS del CST mitjançant integració, perquè quedi incorporada en el procés assistencial del pacient.

7.2.2. Mapeig CIE9 a CIE10.

L'aplicació ha de permetre disposar de la codificació històrica dels pacients atesos al CST, ja sigui amb CIM9 com amb CIM10 MC/SCP. Quan els codis de diagnòstics i procediments a consultar de l'històric estiguin en CIM9, el software ha de disposar d'una funcionalitat que ajudi al documentalista del CST a recuperar aquesta informació, ja sigui amb un mapeig directe a CIM10 o bé amb informació de les opcions d'assignació de codis quan aquesta no sigui unívoca.

Es requereix que l'aplicació sigui operativa amb diferents versions de catàlegs de CIM aplicats sobre els mateixos episodis a la vegada.

7.2.3. Model de dades

L'aplicació ha d'estar dissenyada per a que la informació definitiva i les bases de dades de diagnòstics i procediments assignats a cada episodi quedin registrades al HIS del CST.

7.2.4. Suport facturació CatSalut

El programa hauria de permetre categoritzar a temps real les altes segons els criteris de facturació del CatSalut, permetent la revisió, control i seguiment de cada tipus d'alta, incloent les que no son considerades altes segons els criteris de facturació del CatSalut.

7.3. Instal·lació

CST proveirà la infraestructura necessària en quant a hardware (emmagatzematge, memòria i capacitat de còmput).

Qualsevol llicència adicional de software de tercers, corresponent al sistema operatiu del servidor o servidors o del gestor de base de dades, anirà a càrrec de l'adjudicatari, sense que això suposi cap cost adicional pel CST.

7.4. Validació d'usuaris i seguretat d'accés

La identificació dels usuaris es realitzarà mitjançant autenticació integrada amb el Directori Actiu del CST.

S'exigeix que qualsevol adaptació que afecti al mòdul de gestió d'usuaris (rols, gestió d'identificador d'usuari i contrasenya, etc.) haurà de respectar totes les directrius que el CST elabori pel que fa a la gestió d'identitats i en el seu cas, adaptant-se a la solució que el CST hagi proporcionat.

L'aplicació ha de permetre l'accés concurrent a múltiples usuaris sense que això suposi un cost adicional pel CST.

L'empresa adjudicatària haurà de complir les mesures de seguretat, normes i procediments que en cada cas estableixi el CST, sense perjudici del seguiment general de les bones pràctiques informàtiques en l'àmbit de la seguretat.

L'Empresa contractista ha de disposar de la norma ISO 27001 o equivalent, així com l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat)

7.5. Requeriments d'integració i interoperabilitat

7.5.1. Integració amb HIS

L'aplicació informàtica ha d'integrar-se amb el HIS del CST amb un model que permeti la connectivitat bidireccional de la informació, utilitzant les metodologies disponibles per comunicacions estàndards. Per exemple, via Webservice a través del motor d'integració Ensemble.

Les dades que han d'estar integrades amb el HIS són els codis especials de diagnòstics i procediments, codis E (externs), a més de tots els camps necessaris per a la correcta complementació del CMBD-AH, d'acord amb els requeriments del CatSalut actuals. Amb el manteniment del servei del software han poder-se modificar o ampliar aquests requeriments.

La integració local amb el HIS del CST ha de permetre capturar la informació disponible estructurada que permeti visualitzar dins l'entorn del software l'informe d'alta o altres informes i informacions addicionals dels episodis que es pugui enllaçar per remetre-la a l'aplicació de codificació.

L'empresa licitadora assumirà tots els costos derivats de les necessitats.

7.5.2. Integració amb models analítics

El CST ha de poder accedir al model de dades de l'aplicatiu, per poder fer les explotacions de dades i integracions amb els models analítics propis del CST. L'empresa licitadora facilitarà els usuaris, accessos i documentació necessària per poder explotar aquest model de dades.

7.5.3. Integració amb multiagrupador extern

L'aplicació ha de poder integrar-se localment amb altres programaris de tercers de què disposa el CST i siguin d'utilitat pel procés de registre i codificació de diagnòstics i procediments. En cas concret, l'aplicació ha d'enllaçar amb l'agrupador CGS de 3M dels GRD-APR que tingui el CST instal·lat als seus servidors. Aquesta integració ha de permetre disposar, dins el software d'ajuda al registre i la codificació de diagnòstics i procediments, de la funcionalitat d'assignació online del GRD-APR de l'episodi que es

codifica i ha d'aportar informació de l'impacte en l'assignació del GRD-APR de cadascú dels diagnòstics i procediments enregistrats de l'episodi d'acord amb el pes de cada diagnòstic i procediment a l'algoritme d'assignació del GRD-APR.

7.5.4. Exportació de dades i adaptabilitat a qualsevol CMBD

L'Aplicació ha de permetre realitzar una exportació de dades dels episodis codificats en fitxer .txt, .csv i formats estàndard, amb els camps que el CST pugui definir, com per exemple el fitxer estàndard de CMBD-HA que requereix el CatSalut, o amb qualsevol altre format de camps que el CST requereixi.

8. SERVEI D'ACTUALITZACIÓ, SUPORT I MANTENIMENT

El present contracte ha de garantir al CST l'actualització de la versió instal·lada per donar el servei durant la vigència del contracte.

Aquesta renovació de la versió instal·lada estarà inclosa sense cost addicional.

En tractar-se d'un programari crític per al CST totes les actuacions es realitzaran sempre pactades per ambdues parts, en horaris adients i amb la programació de les actuacions a realitzar i sense cost pel CST.

En tant sigui vigent el dret d'ús de les llicències, la seva instal·lació inclou el servei de manteniment, sense que això suposi un cost addicional al CST. Aquest manteniment inclou el suport de l'aplicació, peticions de manteniment (correctiu, evolutiu, perfectiu i adaptatiu) i aquelles revisions que es vagin realitzant a programari.

Així mateix l'empresa adjudicatària proporcionarà, durant el període de manteniment vigent, el suport necessari per incloure aquelles millores que siguin sol·licitades pel CST a efectes de mantenir el funcionament normal del software d'acord amb canvis necessaris derivats de les actualitzacions de normatives de codificació i requeriments del CatSalut en aquest àmbit.

Les noves versions de les aplicacions, o aquelles que reemplaçin a les incloses en l'objecte d'aquest contracte que apareguin durant el període de manteniment, estaran a disposició del CST en el moment en que apareguin al mercat sense cap cost addicional. En qualsevol cas s'ha de garantir el manteniment de les funcionalitats de les anteriors aplicacions o versions, s'aportarà prèviament informació detallada de les noves

funcionalitats del programari i es realitzaran les accions formatives necessàries per al seu ús pel personal encarregat de la documentació clínica del CST.

Durant el període de manteniment vigent, el nivell de servei exigit estarà basat en els temps de resolució d'una incidència. Les incidències detectades en l'ús de les aplicacions seran comunicades a través del mecanisme que es determini. L'usuari categoritzarà les incidències d'acord amb els següents nivells d'impacte: l'1 (impacte alt), el 2 (impacte mitjà) i el 3 (impacte baix). Per establir aquest impacte es tindrà en compte, entre altres, el nombre de casos i usuaris afectats.

Comunicació d'incidències:

El temps de resposta ha de ser immediat (*).

(*) S'entén immediat com a inferior a 1 hora

Resolució d'incidències:

El temps de resolució d'una incidència serà diferenciat en funció de l'impacte:

(*) urgents: 24 hores des de que es comunica la incidència.

(*) S'entén com a urgent aquella incidència que no permet treballar de forma normal amb el programari.

Altres: 48 hores des de que es comunica la incidència.

9. PRESENTACIÓ D'OFERTES

Els licitadors hauran de certificar el compliment dels criteris mínims del present plec.

Sobre B: Criteris subjectius

Annex B 1.

Presentació de la proposta

Els Currículum Vitae que es demanen per acreditar els perfils professionals als criteris de valoració subjectiva, s'han de presentar en el sobre B.

Les empreses licitadores hauran de presentar la seva proposta a l'annex B1 criteris de valoració subjectius degudament complimentat, respectant sempre el format original del fitxer, i respectant l'espai que hi ha per a cada criteri.

En el cas que no sigui suficient l'espai es posarà al criteri/s el nom del document on es troba, la pàgina i l'apartat, no serà acceptable únicament referenciar-lo i no fer una explicació del criteri en qüestió, l'annex B1, s'ha d'omplir obligatòriament.

En cas de no trobar la informació necessària, l'òrgan de contractació es veurà obligat a demanar aclariments al licitadors per saber on es troba. Aquesta situació pot endarrerir tot el procediment de valoració, fet que no és desitjable.

Per evitar aquestes situacions, les empreses licitadores han de tenir en compte els següents punts:

- Completar tots els camps dels criteris de valoració subjectius.
- Respectar el format original del fitxer.
- Utilitzar un llenguatge clar i concís.

Seguint aquests consells, les empreses licitadores poden garantir que les seves propostes siguin valorades de manera adequada, segura i eficient.

L'annex B1 s'haurà d'incloure en el sobre B.

Sobre C:

Annex O.E (Oferta econòmica)

Les empreses licitadores hauran de presentar la seva oferta econòmica a l'annex OE degudament complimentat, respectant sempre el format original del fitxer.

L'annex OE s'haurà d'incloure en el sobre C.

Annex C 1: Criteris Objectius

Presentació de la proposta

S'hauran de complimentar degudament l'annex C1, dels criteris tècnics objectius, segons s'indica a l'annex, identificat en el cas que li correspon segons els següents supòsits:

- Nom del licitador: En l'apartat indicat de l'annex C1 (ressaltat en blau, marge superior esquerra de l'annex).

Expedient CST 23-32

- Aplicació de fórmula: Valor de referencia dependent de cada criteri, (exemple: en cas de valors addicionals als establerts al plec) únicament seran els valor addicional, NO la suma dels que consten com a requeriments mínims i els addicionals.
- Aplicació segons puntuació repartida: Valor de referencia segons s'indica en cada criteri (exemple: màxima puntuació d'oferta 15 punts, 5 punts per cada any de garantia addicional, total 3 anys) el licitador que ofereixi el màxim d'anys de garantia addicional, tres anys, obtindrà la màxima puntuació, el que ofereixi 2 anys 10 punts i el que ofereixi 1 any 5 punts, la resta 0 punts.
- En el cas dels desplegable, l'opció escollida pel licitador de la llista desplegable de cadascun dels criteris que apliqui.

L'annex C 1 s'haurà d'incloure en el sobre C.