

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT, IMPLEMENTACIÓ I MANTENIMENT D'UN PROGRAMARI PER A ADMINISTRAR, ORGANITZAR I GESTIONAR LA INFORMACIÓ DOCUMENTADA PER AL CONSORCI SANITARI DE TERRASSA

EXPEDIENT CST PN 24-01

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2.	ABAST	3
3.	FUNCIONS DEL PROGRAMARI	4
3.1.	PLATAFORMA TECNOLÒGICA	4
3.2.	BUSCADOR AVANÇAT	4
3.3.	ACCESSIBILITAT MULTIPLATAFORMA.....	4
3.4.	INTEGRACIÓ AMB MICROSOFT 365	4
3.5.	SISTEMA D'ALERTES I AVISOS	5
3.6.	GESTIÓ DE FLUXOS DE TREBALL	5
3.7.	DOCUMENTS NO APROVATS	5
3.8.	CONSULTA EN FORMAT PDF.....	5
3.9.	CONSULTA EN ALTRES FORMATS.....	5
3.10.	COMUNICACIÓ INTEGRADA.....	6
3.11.	SEGURETAT DELS ACCESSOS	6
3.12.	INCORPORACIÓ DE DOCUMENTS ANNEXOS	6
3.13.	CODIFICACIÓ AUTOMATITZADA	6
3.14.	GESTIÓ DEL CICLE DE VIDA DELS DOCUMENTS	6
3.15.	CONTROL DE VERSIONS I CONSERVACIÓ	6
3.16.	GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ PER PROCESSOS.....	7
3.17.	GENERACIÓ DE LLISTATS.....	7
3.18.	DASHBOARD DE RESULTATS DE LA GESTIÓ DOCUMENTAL	7
4.	GESTIÓ D'USUARIS.....	7
4.1.	USUARIS CLAU	7
4.2.	USUARIS CORPORATIUS	8
5.	ENTORN DE PRE-PRODUCCIÓ	8
5.1.	CONFIGURACIÓ DE L'ENTORN DE PRE-PRODUCCIÓ	8
5.2.	DISPONIBILITAT I ACCESSIBILITAT	8
5.3.	SUPORT PER A DIVERSES CONFIGURACIONS	9
5.4.	SEGURETAT I CONFIDENCIALITAT.....	9
6.	FUNCIONS GENERALS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	9
6.1.	IMPLEMENTACIÓ DEL SISTEMA.....	9
6.2.	DESENVOLUPAMENT DE FUNCIONALITATS.....	10
6.3.	FORMACIÓ DEL PERSONAL	10
6.4.	ASSISTÈNCIA TÈCNICA	10
6.5.	INTEGRACIÓ AMB ELS SISTEMES DE LA INFORMACIÓ DEL CST	10
6.6.	GARANTIA DE COMPLIMENT NORMATIU	10
6.7.	MANTENIMENT I ACTUALITZACIONS.....	10
6.8.	MONITORATGE I INFORMES	11
7.	CONTINGUT I PRESENTACIÓ DE LA MEMORIA TÈCNICA I L'OFERTA ECONÒMICA/OBJECTIVA... 11	
7.1.	MEMÒRIA TÈCNICA – SOBRE B.....	11
7.2.	OFERTA ECONÒMICA – SOBRE C.....	12
7.3.	OFERTA TÈCNICA – SOBRE C	13

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació d'un programari de gestió documental, que faciliti la generació, control, accés i gestió efectiva de la informació documentada al Consorci Sanitari de Terrassa (CST).

Aquest programari haurà de proporcionar eines i funcionalitats que permetin la protecció, identificació, cerca, revisió, aprovació i conservació adequada dels documents, a més de facilitar-ne l'accés a través de diverses plataformes i garantir-ne la seguretat i accessibilitat en tot moment.

2. ABAST

La contractació d'un programari de gestió documental inclou la adquisició d'un sistema complet de gestió documental que permeti la creació, emmagatzematge, control, accés, gestió de versions i conservació de la informació documentada en l'àmbit sanitari així com la creació dels fluxos de treball necessaris pel seu correcte funcionament. Aquest sistema haurà de cobrir la implementació i configuració inicial, la formació del personal, l'assistència tècnica i el manteniment del sistema durant el termini especificat en el contracte. També inclourà la integració amb les plataformes existents, el desenvolupament de les funcionalitats requerides i la garantia del compliment de les normatives i requisits legals aplicables. La plataforma haurà de funcionar i ser accessible de forma local a les instal·lacions del CST, tot i que ha de poder permetre connexions des de l' exterior.

3. FUNCIONS DEL PROGRAMARI

La gestió documental és un pilar fonamental en l'entorn hospitalari i sanitari en general, i l'èxit resideix en un programari robust que ofereixi múltiples funcionalitats clau. Aquest programari ha de ser accessible, presentar un eficaç sistema de cerca, notificacions, control de fluxos de treball, gestió de versions i un dashboard informatiu. Aquest conjunt de funcions proporcionarà als professionals sanitaris una eina potent i simplificada per gestionar la informació, optimitzar els processos i facilitar la presa de decisions informades dins de l'àmbit assistencial. El seu us com a gestor documental serà fonamentalment per tots els documents de l'organització.

3.1. Plataforma tecnològica

Es busca un sistema monolític, conformat per un màxim de 2 servidors per al sistema de producció, i 1 servidor per al sistema de pre-producció. Ambdós sistemes han de ser completament virtualitzables i compatibles amb la plataforma de virtualització del CST (VMWare vSphere 7). El sistema operatiu, la base de dades i les aplicacions, així com els seus components interns, seran sempre de darrera generació i darrera versió, amb un cicle de vida de suport garantit de com a mínim 5 anys. L'adjudicatari inclourà llurs llicències, números de sèrie i mitjans d'instal·lació com a entregables a l'acta d'entrega. La plataforma ha de ser compatible amb la tecnologia antivirus del CST (CrowdStrike Falcon).

3.2. Buscador Avançat

El motor de cerca ha de permetre als usuaris realitzar cerques amb paraules clau tant en el títol com en el contingut dels documents, sustentant-se en la tecnologia de Reconeixement Òptic de Caràcters (OCR). A més, ha de proporcionar opcions de filtratge avançat i eines de cerca per garantir una recuperació ràpida i precisa de la informació necessària. La interfície ha de ser intuïtiva i fàcil d'utilitzar, optimitzada per a una fàcil accessibilitat i usabilitat.

3.3. Accessibilitat Multiplataforma

El programari ha d'estar disponible a través d'una intranet segura per a accés intern, una interfície web accessible des de qualsevol navegador i una aplicació mòbil per a dispositius iOS i Android. Això garantirà la disponibilitat i l'accessibilitat de la informació des de diverses plataformes, permetent als usuaris treballar de manera flexible des d'on es trobin. En cas d'accés via web, les interfícies han d'adaptar la mida dels gràfics, les fonts i tot el contingut al dispositiu que l'està visualitzant, sempre assumint la visualització des de dispositius i navegadors amb suport HTML 5.

3.4. Integració amb Microsoft 365

El programari de gestió documental ha de proporcionar una integració perfecta amb Microsoft 365, oferint la possibilitat d'importar, exportar i treballar de manera col·laborativa amb documents directament des de les aplicacions de la suite, com Word, Excel o PowerPoint. Això permetrà als usuaris accedir als seus documents del programari de gestió documental des de

l'entorn familiar de Microsoft 365, facilitant la sincronització i el treball en equip sense friccions. A més, s'haurà d'habilitar la compatibilitat amb el sistema de gestió documental, permetent guardar i recuperar documents de manera senzilla i mantenir la coherència i la seguretat de la informació en tots dos entorns.

El sistema haurà de permetre la identificació i inici de sessió de l'usuari utilitzant els sistemes existents al CST (Directori Actiu), i la discriminació del nivell d'accés en base a rols o grups de seguretat del mateix directori actiu.

3.5.Sistema d'Alertes i Avisos

El sistema d>alertes ha de notificar als usuaris sobre nous documents carregats, canvis en documents existents, o qualsevol acció rellevant dins del sistema. Aquestes notificacions s'han de presentar de manera clara i immediata a la pantalla principal, mantenint als usuaris informats en temps real.

El sistema d>alertes haurà de ser compatible amb els servidors de correu electrònic de Microsoft 365, utilitzant alguna de les següents tecnologies:

- SMTP AUTH amb TLS/STARTTLS
- OAUTH

3.6.Gestió de Fluxos de Treball

El programari ha d'oferir una interfície per seguir el progrés dels documents en el seu cicle de vida, des de la seva creació fins a la seva aprovació i publicació. Això ha d'incloure funcions de rastreig i control per supervisar cada etapa del procés i identificar fàcilment els documents en revisió o pendent d'aprovació.

3.7.Documentos no Aprovats

En el cas que un document no sigui aprovat, el sistema permetrà la comunicació fàcil i ràpida, via Sharepoint o l'escollit pel CST en cada moment, amb l'interlocutor del document. S'ha de poder reenviar els comentaris per a la revisió i retorn del document modificat, mantenint un procés de col·laboració eficient i transparent.

3.8.Consulta en Format PDF

Els documents disponibles per a consulta sempre s'ha de presentar en format PDF, tot i mantenir un repositori per gestor on es disposen de les còpies en word, per garantir la compatibilitat i facilitar-ne la lectura universal, permetent als usuaris visualitzar, descarregar i compartir la informació de manera senzilla.

3.9.Consulta en Altres Formats

Els documents disponibles per a consulta, si així ho requereixen, es podran presentar en format Foto, Vídeo, Audio, Flash, Canva i AutoCad per garantir la compatibilitat i facilitar-ne la lectura

universal, permetent als usuaris visualitzar, descarregar i compartir la informació de manera senzilla.

3.10. Comunicació Integrada

El programari ha de proporcionar eines de comunicació integrades per facilitar la interacció entre els usuaris, l'editor del document i els aprovadors. A més, ha de permetre treballar amb documents en format Word per a noves modificacions, conservant la integritat i l'històric de versions.

3.11. Seguretat dels Accessos

S'ha d'implementar un sistema robust de gestió de permisos amb perfils definits per a diferents nivells d'accés. Això inclourà rols de consulta, edició, revisió, aprovació i publicació, garantint que només els usuaris autoritzats puguin accedir i modificar la informació.

Els diferents rols es controlaran amb grups del Directori Actiu del CST, sincronitzat amb Microsoft 365. Els usuaris s'autenticaran amb els seus comptes d'usuari del mateix directori (autenticació de Windows integrada).

El sistema ha de ser compatible amb l'autenticació multifactor nativa de Microsoft 365 (MFA).

3.12. Incorporació de Documents Annexos

El programari ha de permetre afegir documents complementaris, com resums, infografies o consentiments, directament als documents principals. Això facilitarà una visió més completa i detallada de la informació relacionada.

3.13. Codificació Automatitzada

El sistema haurà d'aplicar una codificació automàtica als documents segons el seu tipus, procés i ordre correlatiu. Aquesta codificació s'haurà de sustentar en la tecnologia de Reconeixement Òptic de Caràcters (OCR). Això proporcionarà una organització estructurada i sistemàtica dels documents, facilitant-ne la classificació i la recerca.

3.14. Gestió del Cicle de Vida dels Documents

El programari ha d'identificar i notificar els documents a punt de caducar, permetent una gestió eficient dels terminis i facilitant la renovació o la conservació oportuna.

3.15. Control de Versions i Conservació

Mitjançant un sistema de control de versions, el programari ha de registrar i mantenir un històric de les versions anteriors dels documents. Això permetrà la traçabilitat i la conservació de documents obsolets i vigents per a referència futura.

3.16. Gestió de la Informació per Processos

La informació s'ha de classificar i s'ha d'organitzar segons els processos relacionats, tot hi poder pertànyer a processos mes transversals. Això facilitarà la identificació i l'accessibilitat de la informació relacionada amb cada procés.

3.17. Generació de Llistats

El programari ha de permetre generar llistats detallats i personalitzats de la informació documentada vigent. Aquests llistats podran ser configurats segons diferents criteris per a una millor visualització i anàlisi.

3.18. Dashboard de Resultats de la Gestió Documental

S'ha de disposar d'un panell de control amb indicadors clau com el nombre de documents vigents, obsolets, nous, caducats, agrupats per processos, noves versions, etc. Aquest dashboard proporcionarà una visió global i permetrà un seguiment eficaç de la gestió documental.

3.19. Signatura Electrònica

S'ha de disposar d'un mòdul de signatura electrònica, que permeti generar processos de signatura mitjançant fluxos de treball, utilitzant vies de comunicació amb els signants com SMS o correu electrònic. El sistema ha de permetre generar els documents a signar mitjançant planilles generades amb WORD, integració via API i fitxers de text CSV. El fluxos de treball han de permetre accions com afegir aprovadors, signatura múltiple i ordenada.

4. GESTIÓ D'USUARIS

Per garantir una implementació eficient i personalitzada del nostre sistema de gestió documental, es presenta una detallada estratègia de gestió d'usuaris, dividida en dues categories clau: Usuaris Clau i Usuaris Corporatius.

4.1. Usuaris Clau

Els Usuaris Clau representen un segment essencial del nostre personal amb responsabilitats d'edició en el sistema de gestió documental. Aquests membres del personal estaran autoritzats per modificar i actualitzar documents segons les seves funcions i necessitats.

Es preveu una necessitat de 50 Usuaris Clau concurrents. Cal destacar que aquest nombre no es refereix necessàriament a 50 persones físiques, sinó a llicències que poden ser compartides de manera rotativa entre diversos membres de l'organització. Aquest enfocament proporciona flexibilitat operativa i adaptabilitat a les demandes variables del cicle de treball.

4.2. Usuaris Corporatius

Els Usuaris Corporatius conformen un grup de membres del personal amb accés exclusivament de visualització als documents emmagatzemats al sistema de gestió documental. A diferència dels Usuaris Clau, els Usuaris Corporatius no tenen drets d'edició, mantenint així la integritat dels documents.

Els Usuaris Corporatius tenen una funció centrada en la consulta d'informació i la revisió de documents, sense capacitat per realitzar canvis. Aquesta restricció contribueix a assegurar la seguretat i consistència del contingut del sistema.

Donada la seva naturalesa i rol, els usuaris corporatius seran il·limitats.

Aquesta estratègia de gestió d'usuaris, amb una clara definició de rols i una consideració detallada de quantitat i concurrència, busca proporcionar una experiència d'usuari adaptada a les funcions i responsabilitats específiques de cada grup de membres del personal. La flexibilitat inherent en la concurrència d'usuaris Clau reflecteix una aproximació pràctica a la distribució de llicències i al manteniment d'un accés segur i òptim al sistema de gestió documental.

5. ENTORN DE PRE-PRODUCCIÓ

Amb l'objectiu de garantir la fiabilitat i la coherència de les proves, es requereix la implementació d'un entorn de Pre-Producció que repliqui amb precisió l'entorn real. Aquest entorn serà utilitzat per dur a terme proves exhaustives i assegurar-se que les solucions implementades siguin robustes i compatibles amb les necessitats operatives de l'organització.

5.1. Configuració de l'Entorn de Pre-Producció

La configuració de l'entorn de Pre-Producció ha de ser fidel a l'entorn real de producció. Això implica que a excepció dels paràmetres de memòria, processadors i quantitat de disc dur lliure disponible, la resta de paràmetres siguin reflectits amb precisió per assegurar una simulació precisa.

Les dades d'assaig proporcionades en aquest entorn han de ser realistes i reflectir la diversitat i el volum de dades que es gestionaran en l'entorn de producció. Aquesta mesura assegura que les proves es basen en situacions reals, millorant la seva representativitat i eficàcia.

5.2. Disponibilitat i Accessibilitat

L'entorn de Pre-Producció ha de ser accessible de manera continuada per permetre la realització de proves regulars i ajustos. Aquest accés continu contribueix a una validació més exhaustiva i eficient del sistema.

L'entorn de Pre-Producció estarà actualitzat d'acord amb el de producció per mantenir la coherència i assegurar-se que les proves es realitzin sobre una infraestructura sempre

actualitzada. Això evitarà discrepàncies i contribueix a la consistència dels resultats de les proves. Es podrà actualitzar amb les dades de producció d'una manera ràpida i àgil de forma MANUAL i a demanda per part dels tècnics i usuaris, amb un procés controlat

5.3. Suport per a Diverses Configuracions

L'entorn de Pre-Producció ha de ser adaptable per permetre la configuració de diferents escenaris i condicions, incloent-hi casos límit i situacions inusuals. Aquesta flexibilitat assegura que el sistema sigui robust davant de diferents contextos operatius.

És essencial que l'entorn de Pre-Producció sigui compatible amb altres tecnologies relacionades, com ara bases de dades, sistemes operatius i protocols de xarxa. Aquesta compatibilitat facilita la integració amb altres components del sistema i millora la consistència en les proves.

5.4. Seguretat i Confidencialitat

Es requereix una sòlida infraestructura de seguretat per protegir els documents d'assaig i assegurar-se que no hi hagi cap compromís de la informació confidencial durant el procés de proves. Aquesta mesura salvaguarda la integritat de les dades i manté la confidencialitat requerida.

L'accés a l'entorn de Pre-Producció ha de ser restringit als membres autoritzats per evitar usos no autoritzats. Aquesta restricció assegura un control adequat sobre les proves i evita possibles riscos de seguretat o manipulacions no desitjades.

Tota la comunicació entre els sistemes objecte d'aquest plec i els usuaris s'haurà de realitzar amb encriptació i xifrat de darrera generació (TLS1.2 mínim per als accessos web), i algorismes segurs. Tots els algorismes i sistemes de xifrat insegurs hauran d'estar deshabilitats per defecte.

6. FUNCIONS GENERALS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'èxit en la gestió documental dins d'un entorn sanitari requereix una empresa especialitzada que pugui implementar, desenvolupar i mantenir un sistema adaptat a les necessitats particulars de l'hospital i resta de centres sanitaris. L'empresa adjudicatària assumirà un paper clau en la creació d'un sistema eficient i flexible de treball. A continuació, es detallen les funcions claus que es requereixen per aconseguir aquest objectiu amb èxit.

6.1. Implementació del sistema

Aquesta fase inicial implica una planificació exhaustiva on es recullen les necessitats específiques del CST. L'empresa adjudicatària ha de realitzar una anàlisi detallada dels processos documentals existents, identificar els punts febles i dissenyar una estratègia d'implementació. És essencial garantir una migració de dades sense problemes, configurar el sistema de manera eficient i dur a terme proves exhaustives per assegurar el funcionament adequat del gestor documental.

6.2.Desenvolupament de funcionalitats

A mesura que el gestor documental s'utilitza, és important respondre a les necessitats emergents del CST. L'empresa adjudicatària ha de col·laborar estretament amb els usuaris per identificar possibles millores. Això pot incloure la incorporació de nous mòduls, millora de la interfície d'usuari, adaptació a nous protocols de seguretat, optimització de cerques o l'automatització de processos per millorar l'eficiència.

6.3.Formació del personal

L'empresa adjudicatària ha de dissenyar programes de formació personalitzats per a diferents rols i responsabilitats dins del CST. Això inclouria sessions pràctiques, material de suport i recursos en línia per garantir que tot el personal estigui capacitats per utilitzar el gestor documental de manera eficaç.

6.4.Assistència tècnica

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un servei d'assistència tècnica robust i àgil. Això implica un sistema de tiqueting per a la gestió d'incidències, un temps de resposta ràpid i una assistència àmplia tant remota com presencial, garantint la resolució d'errors i problemes tècnics amb eficàcia.

6.5.Integració amb els sistemes de la informació del CST

L'empresa adjudicatària ha de treballar en estreta col·laboració amb els equips de sistemes de la Informació del CST per assegurar que el nou gestor documental s'incorpori harmoniosament amb els sistemes ja existents, evitant interrupcions o conflictes entre aplicacions.

6.6.Garantia de compliment normatiu

L'empresa adjudicatària ha de vetllar per complir amb les normatives legals i les polítiques de seguretat i privacitat del CST. Això implica la implementació de mesures de seguretat, protocols de gestió de dades i assegurar la conformitat amb normatives com el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) o altres lleis i regulacions locals relacionades amb la gestió documental i la seguretat de la informació.

6.7.Manteniment i actualitzacions

L'empresa adjudicatària ha de garantir un manteniment continuat del sistema, aplicant actualitzacions periòdiques, pegats de seguretat i millores funcionals. Això implica una planificació meticulosa per evitar interrupcions en el servei i assegurar que el sistema sempre estigui actualitzat i operatiu.

6.8. Monitoratge i informes

Establir eines de seguiment per supervisar l'ús del gestor documental és crucial. L'empresa adjudicatària ha de proporcionar eines d'anàlisi per generar informes detallats sobre l'ús del sistema, el rendiment, la eficàcia de les funcionalitats i les àrees d'optimització. Això permetrà prendre decisions informades per millorar la gestió documental al CST.

7. CONTINGUT I PRESENTACIÓ DE LA MEMÒRIA TÈCNICA I L'OFERTA ECONÒMICA/OBJECTIVA

7.1. Memòria tècnica – Sobre B

La Memòria tècnica ha d'incloure una descripció clara i detallada de la proposta de serveis per a respondre a totes les demandes del CST del concurs, desglossat en cinc:

1.- Memòria tècnica del projecte CST: Implantació
2.- Memòria tècnica del projecte CST: Garanties
3.- Punts crítics del projecte
4.- Memòria tècnica del producte GP
5.- Pla de formació

Capítol 1. Memòria tècnica del projecte CST: Implantació..... 10 punts

1. Descripció fases
2. Metodologia de treball
3. Calendari proposat
4. Pla de qualitat
5. Pla de suport*

* Ulll! No indicar les hores per no contaminar el sobre B

Capítol 2. Memòria tècnica del projecte CST: Garanties..... 1 punt

1. Garantia del Sistema

Capítol 3. Punts crítics del projecte..... 4 punts

1. - Identificació
2. - Propostes de resolució
3. - Recursos plantejats

Capítol 4. Memòria tècnica del producte GD..... 10 punts

Sistema d'informació proposat

1. Descripció de l'aplicatiu, requeriments funcionals i tècnics
2. Model tecnològic d'arquitectura del sistema
3. Model tecnològic d'integració del sistema
4. Llicències

Capítol 5. Pla de formació..... 4 punt

1. Sessions teòriques i pràctiques
2. Material de suport
3. Recursos en línia

El format de presentació serà en suport informàtic i la seva extensió no podrà superar les 40 pàgines.

Les empreses licitadores hauran de seguir estrictament l'ordre de presentació dels serveis anteriorment explicitat.

7.2.Oferta econòmica – Sobre C

Les empreses licitadores haurà de presentar **la seva oferta econòmica** (Annex OE) seguint els 4 apartats que es puntuaran:

Llicències
Manteniment anual llicències
Projecte CST
Entorn Pre-Producció

Llicències 20 punts

Les empreses licitadores hauran d'informar del cost total de les llicències

Manteniment anual llicències 20 punts

Les empreses licitadores hauran d'informar del cost anual total del manteniment de les llicències.

Projecte CST 12 punts

Les empreses licitadores hauran d'informar del cost total del projecte, tenint present totes les fases del projecte:

- Parametrització
- Integració intranet CST

- Validació usuaris
- Migració documents actual
- Instal·lació Servidor
- Fluxos de treball documental
- Formació usuaris clau les llicències

Entorn Pre-Producció 10 punts

Les empreses licitadores hauran d'informar del cost anual de l'entorn Pre-Producció.

7.3.Oferta tècnica – Sobre C

Les empreses licitadores haurà de presentar **la seva oferta tècnica** (Annex C1) seguint els 2 apartats que es puntuaran:

C1-1 – Cost hores de suport
C1-2 – Bossa hores equip implementador

C1-1 – Cost hores de suport 5 punts

Les empreses licitadores hauran el cost d'una hora de suport en cas de necessitar hores de suport

C1-2 – Bossa hores equip implementador 4 punts

Les empreses licitadores hauran d'indicar el numero d'hores que posin a disposició del CST en cas de necessitar hores de suport, per a cobrir actuacions complementàries no previstes al projecte