

**EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ
TELFÒNICA PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON**

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101392607/24/PO

**EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ
TELFÒNICA PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL
D'HEBRON**

ÍNDEX

1. Objecte de la contractació
2. Funcionalitats del servei
3. Requeriments tècnics específics d'obligat compliment
4. Altres aspectes a valorar
5. Durada i import de la contractació
 - 5.1 Durada del contracte
 - 5.2 Import de la contractació
 - 5.3 Tipus de facturació
6. Òrgan de contractació
7. Requeriments addicionals obligatoris
 - 7.1 Prevenció de riscos laborals
 - 7.2 Formació
8. Compliment de la normativa aplicable
9. Seguiment de la qualitat del servei
 - 9.1 Valoració global del servei
 - 9.2 Mecanismes de coordinació entre l'HUVH i l'empresa adjudicatària
 - 9.3 Incidències observades en el seguiment de l'oferta i sancions aplicables
 - 9.4 Causes de la resolució de la contractació

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte d'aquest plec és la contractació del Servei d'Atenció Telefònica per a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron (HUVH)

L'Hospital Universitari Vall d'Hebron (HUVH) fa aproximadament un total de 953.229 visites als diferents Serveis Assistencials. La gestió de l'atenció telefònica d'aquestes visites implica un alt volum de contactes telefònics, xifrat en unes 105.600 trucades aproximadament a l'any.

Un dels aspectes millor valorats pels ciutadans és la correcta accessibilitat telefònica, fent els tràmits relacionats amb les cites a la consulta des del propi domicili i amb la major agilitat i resolució possible. Així, la major part de serveis públics del nostre entorn amb gran demanda telefònica (061, Emergències mèdiques, Atenció ciutadana de corporacions locals, etc.) opten per professionalitzar aquestes tasques en empreses especialitzades en la matèria.

Per aquesta prestació de la gestió telefònica a l'HUVH requereix d'una plataforma tecnològica d'alta complexitat i especificitat per l'alt volum de trucades, Aquesta plataforma basada en un sistema de retrucades, disposarà dels següents mòduls operatius:

- Gestió de trucades, incloent el seu trànsit corresponent.
- SMS, incloent el seu trànsit corresponent.
- Web Entrance.
- Xat asincrònic (consulta a traves de la pàgina web, e-consulta i/o web entrance).
- Formació (videotutorials i manuals integrats a la plataforma).

L'Hospital aposta per aquesta tecnologia que ha de permetre una millor gestió i optimització del servei.

2. PRESTACIONS DEL SERVEI

Aquest servei d'atenció telefònica, s'efectuarà inicialment en 50 cues d'entrada proposades per l'HUVH, amb trànsit de trucades incloses, amb un màxim de 103 usuaris concurrents segons les previsions de l'HUVH. Aquestes dades podran ser modificades segons les necessitats de l'Hospital:

USUARIS	INTERVAL	CUES	USUARIS CONCURRENTS
1 Usuari	0 - 31	31	31
2-3 Usuaris	32 - 47	16	48
4-8 Usuaris	48 - 50	3	24
TOTAL		50	103

El dimensionament de la plataforma tecnològica es calcularà en funció dels gestors que puguin fer-la servir de manera concurrent així com del consum de minuts de telefonia necessaris per a la devolució de les trucades, amb independència de l'organització de les diferents cues.

Els licitadors han d'aportat un calendari de la planificació del desplegament de la plataforma tecnològica per a cadascuna de les cues de d'entrada. No es considerarà finalitzada la instal·lació d'una cua fins que assoleixi el 100% de la seva funcionalitat.

La prestació del servei ha d'incloure els següents aspectes:

- Optimització del flux de comunicació amb els serveis hospitalaris, millorant la gestió de la comunicació amb els usuaris.
- Disposició del flux de peticions i consultes per planificar l'assignació dels recursos humans de l'HUVH, per tal d'adaptar-la a la demanda i garantir la resolució.
- Gestió de la devolució de la resposta a la comunicació pendent davant de grans volums de sol·licituds i reduir les cues en espera.
- Autogestió de la configuració i parametrització per part de l'HUVH dels diferents mòduls de planificació que han d'incloure les següents modalitats:
 - Reenviament de les sol·licituds a la plataforma, amb la conseqüent generació d'un llistat de treball segons l'organització establerta per l'Hospital.
 - Assignació de paràmetres en relació a: número de peticions entrants i sortints, horaris d'atenció, temps de resposta i tancament en festius.
- Autogestió dels següents paràmetres de les diferents cues:
 - Assignació i /o modificació de les cues.
 - Tancament de les cues.
- Els administradors han de tenir la possibilitat d'assignar a cada gestor categories específiques de sol·licituds que estiguin prèviament creades, aquestes categories específiques han de ser editables.
- Accés de visualització immediata de la història de les trucades filtrades per numero.

- La plataforma caldrà que informi a l'usuari de l'hora estimada de devolució de la trucada i el número registrat, per realitzar aquesta operació, en cas de que el número sigui erroni, l'usuari el podrà modificar.
- Extracció de dades de gestió de les sol·licituds.

3. REQUERIMENTS TÈCNICS ESPECÍFICS D'OBLIGAT COMPLIMENT

Els requeriments tècnics específics d'obligat compliment son els següents:

Funcionalitat de la plataforma

- L'estructura de gestors de la plataforma ha de ser de mínim 3 nivells de permisos d'accés, a configurar per l'HUVH.
- La plataforma ha de donar als gestors capacitat per utilitzar qualsevol número de telèfon sense cost per a ells, un cop registrat el número de telèfon, ja sigui fixe o mòbil, els gestors rebran les trucades en aquest número de telèfon designat. S'ha de poder configurar per poder rebre i enviar trucades als telèfons de l'hospital a través de la plataforma proposada pel licitant.
- La gestió de canvis en relació a horaris, gestors, missatges i funcionalitats els quals hauran d'activar-se al moment de ser registrats. Aquests canvis hauran de poder ser realitzats pels propis gestors.
- L'entorn de treball ha de centrar-se en un sol aplicatiu que permeti veure des d'una sola pantalla totes les sol·licituds
- El nombre de gestors/administradors creats i assignats a una cua ha de ser il·limitat.
- La distribució de càrregues de treball es re-assignarà, mitjançant algoritmes, a altres períodes de menys volum de trànsit, segons la disponibilitat de recursos humans i/o horaris establerts per aquesta atenció.
- La plataforma presentada ha de basar-se en un sistema SAAS (*Software As A Service*), la qual cosa implica que l'únic requisit per a poder accedir al sistema és tenir un dispositiu amb accessibilitat a internet.
- La plataforma disposarà d'una funcionalitat per evitar la reiteració de trucades des d'un mateix número, per tal de no incórrer en la duplicat de tasques en una mateixa cua.

EXPEDIENT PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA PER A L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON

Plec de prescripcions tècniques

CSE/AH01/1101392607/24/PO

- La plataforma haurà de suportar el protocol SSO (*Single Sign-On*) procediment d'autenticació que habilita a un gestor determinat per accedir a diversos sistemes amb una sola instància d'identificació.
- La plataforma no haurà de poder realitzar la portabilitat dels números de telèfon sota la titularitat de l'HUVH.
- L'adjudicatari proporcionarà un Servei d'Atenció Telefònica i telemàtic per suport tècnic, resolució de dubtes i comunicació d'incidències. Aquest servei estarà a disposició dels Tècnics del Servei d'Informàtica i dels gestors de la plataforma, amb un horari d'atenció de dilluns a divendres, 09:00h - 17:00h.
- Els temps de resposta dependrà del tipus de petició i/o incidència, les quals es catalogaran en 4 graus segons el seu impacte (baixa, moderada, urgent i crítica) tal i es detalla en el següent quadre:

Concepte	Paràmetres	Nivell
Gestió d'actuacions en manteniment i accions correctives	Temps de resposta	Baixa ≤ 1h horari laboral
		Moderada ≤ 2h horari laboral
		Urgent ≤ 2h horari laboral
		Crítica ≤ 1 hora 24/7
	Temps màxim de resolució	Baixa ≤ 15 dies laborables
		Moderada ≤ 5 dies laborables
		Urgent ≤ 3 dies laborables
		Crítica ≤ 4 hores 24/7
	% màxim d'actuacions reobertes	≤ 10 %
Consultes i explotació de dades	Temps de resposta	≤ 3 dies laborables (en el 90% de les consultes i explotacions de dades)

- Crítica: no disponibilitat d'una funció crítica del sistema, que impedeix dur a terme de forma correcta processos crítics i que no es poden posposar ni dur a terme d'una forma alternativa sense perjudicar l'operació.

- Urgent: no disponibilitat d'una funció que afecta a múltiples gestors, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, encara que sigui temporalment.
- Moderada: no disponibilitat d'una funció que afecta a un gestor, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, ni que sigui temporalment.
- Baixa: qualsevol altra incidència.

Per valorar la capacitat funcional, els licitadors hauran de superar una prova bàsica obligatòria abans de presentar l'oferta. La no superació de la prova comportarà l'exclusió del licitador del procés d'adjudicació. Per tal de realitzar aquesta prova, els licitadors hauran de demanar cita prèvia a la Unitat de Consultes Externes i Procés Ambulatori, extensió 6248. L'HUVH lliurarà un certificat de superació d'aquesta prova. En cas de no presentar aquest certificat dins el sobre 1 de l'oferta l'empresa licitadora serà exclosa del concurs.

Els aspectes que s'inclouen en aquesta prova de capacitat funcional, es recullen en el següent quadre:

ASPECTES SUBJECTES A PROVA
Entrada a la plataforma: Accesibilitat i parametrització dels accessos segons perfil.
Vistes dels diferents entorns i accessos: Perfil gestor, perfil administrador i perfil usuari.
Autogestió dels diferents entorns / cues i locució de missatges.
Creació de les categories en funció dels motius de la trucada o per serveis assistencials.
Gestió dels diferents llistats de treball: Entrada → sortida de la trucada, reiteració de les trucades, redirecció de tasques entre les diferents cues.

Integracions

- La plataforma, ha de disposar d'una API per tal de poder garantir una futura integració amb "El meu Vall d'Hebron"(EmVH). Aquesta integració ha de fer servir les mateixes dades que utilitza SAP i EmVH per identificar al pacient i la cita per la qual s'ha de generar la tasca. Aquesta API ha de ser el més estàndard possible, bidireccional i complir amb els requeriments tècnics i de seguretat definits per la Subdirecció TIC (API REST, JSON, Serveis Web SOAP, certificats de seguretat TLS/SSL, Token Oauth,...).
- El proveïdor haurà d'aportar els recursos necessaris per donar suport a l'equip tècnic de l'hospital en la creació i/o testeig de les possibles integracions. El funcionament i les integracions de la plataforma no requeriran cap component addicional ni inversió que modifiqui la centraleta telefònica.

Per valorar aquestes capacitats, els licitadors hauran de superar una prova bàsica obligatòria d'integració abans de presentar l'oferta. La no superació de la prova comportarà l'exclusió del licitador del procés d'adjudicació. Per tal de realitzar aquesta prova, els licitadors hauran de demanar cita prèvia a la Unitat de Solucions TIC, extensió 8512. L'HUVH lliurarà un certificat de superació d'aquesta prova. En cas de no presentar aquest certificat dins el sobre 1 de l'oferta l'empresa licitadora serà excloua del concurs.

SMS

- La plataforma ha de permetre un trànsit mínim de 100 SMS per cua d'entrada.
- La plataforma ha de disposar de SMS consent per tal de complir amb la regulació de RGPD.

Web Entrance

- La plataforma ha de permetre realitzar les mateixes accions que al portal web a partir de la recepció d'un correu electrònic amb un cos de missatge predefinit.
- La plataforma haurà de funcionar com a únic canal de contacte també quan s'accedeixi a aquesta sense que l'usuari estigui registrat.
- La plataforma s'ha d'integrar a nivell d'IFRAME, o similar, acomplint els estils que estableixi la Direcció de Comunicació i Imatge de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.

Base de dades

La plataforma ha de permetre l'accés i l'extracció de dades brutes i indicadors mitjançant connexió al SAAS o núvol a base de dades per a poder consultar i extraure les dades. Ha de permetre carregar les dades històriques, les dades actuals i permetre consultar els incrementals de dades de nous registres, actualitzats o eliminats. Per tal de poder explotar les dades correctament, l'adjudicatari garantirà la formació funcional i tècnica a l'equip de gestors i d'arquitectura de dades i suport a la gestió. Alhora caldrà disposar d'un manual de procediment. Caldrà donar formació tècnica en el model de dades i entregar la documentació adient. Per a les actualitzacions de noves versions i funcionalitats, s'ha d'avisar als equips d'arquitectura de dades i suport a la gestió, donar formació i alliberar la documentació actualitzada avisant amb temps dels canvis. S'ha de donar suport en l'explotació del model de base de dades i indicadors. Així mateix, es presentaran a l'Hospital informes periòdics per fer el seguiment de l'activitat contractada.

4. ALTRES ASPECTES A VALORAR

Es valoraran els següents aspectes:

- L'accés a la plataforma i totes les seves funcionalitats des de qualsevol tipus de dispositiu mòbil.
- Número de terminals mòbils amb targeta SIM prepagament, sense cost per donar suport a aquest servei.
- Període de temps de custòdia de les dades estadístiques per a la seva explotació.
- Locució de missatges de resposta configurable pels gestors amb menú d'opcions per categories.
- Generació d'un registre de trucades entrants, accessible per qualsevol de les categories especificades al sistema.
- Traçabilitat de la transferència de tasques entre departaments.
- Atenció d'incidències tècniques 24/7.

5. DURADA I IMPORT DEL CONTRACTE

5.1 Durada del contracte

La durada del contracte serà des de l'1 de juliol de 2024 fins el 31 de desembre de 2025, aquest contracte podrà ser prorrogat fins al 31 de desembre de 2027.

5.2 Import del contracte

L'import anual màxim de la contractació serà de 143.755,20 € sense IVA i 173.943,79 € amb IVA. Aquest import inclou tots els costos associats a cadascun dels mòduls descrits en l'objecte del contracte.

EXERCICIS	TOTAL SENSE IVA	TOTAL AMB IVA
2024	143.755,20 €	173.943,79 €
2025	143.755,20 €	173.943,79 €
2026 (pròrroga)	143.755,20 €	173.943,79 €
2027 (pròrroga)	143.755,20 €	173.943,79 €
TOTAL	575.020,80 €	695.775,17 €

El preu que s'indica és el màxim, i queda exclòs aquell licitador que presenti algun preu per sobre de l'import de licitació.

5.3 Tipus de facturació

En relació a les facturació del desplegament de les cues, atès que es tracta d'un contracte variable amb preu màxim referit a la totalitat del servei, la facturació del mateix s'establirà per mensualitats vençudes en funció del desplegament planificat pel contractista, a mida que les cues siguin assolides de manera 100% funcionals i operatives per a cadascun dels mòduls descrits en l'objecte del contracte.

Quan a la facturació de l'emmagatzematge de dades en brut al núvol, es facturaran 1.120,00€ fixes mensuals fins ala quantitat de 13.440,00€

Per procedir a facturar, el contractista facilitarà una relació dels serveis prestats per cada tècnic durant el període a facturar a la Coordinadora d'Atenció a la Ciutadania, la signatura d'acceptació del qual es indispensable per l'emissió de la corresponent factura. La factura corresponent s'emetrà obligatòriament seguint el procediment de factura electrònica segons indicacions de l'Hospital i indicarà el numero d'expedient , el nombre de serveis a facturar, el preu unitari i els imports totals.

Les factures s'enviaran mitjançant qualsevol dels següents formats electrònics:

Format **facturae**

Format **EDIFACT**

En cas de voler utilitzar aquest últim, abans de començar a enviar les factures el seu proveïdor EDI haurà d'haver demanat la interconnexió de la seva bústia amb la de l'Institut Català de la Salut. El intercanvi de missatges es realitza utilitzant procediments comuns amb d'altres administracions, tal com es descriu al Servei eFact del Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC)

Per obtenir mes informació referent a les particularitats de l'ICS referents a aquest intercanvi electrònic i contingut dels missatges, les empreses poden accedir a:

<http://www.gencat.cat/ics/proveidors/factura.htm>

6. ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ I CENTRES DESTINATARIS DEL SERVEI

L'òrgan de contractació és el Gerent de l' Hospital Vall d'Hebron.

7. REQUERIMENTS ADDICIONALS OBLIGATORIS

7.1. Prevenció de riscos laborals

L'empresa contractada haurà de complir amb la normativa específica de prevenció de riscos laborals. Així mateix, s'aportarà obligatòriament la documentació necessària justificativa, d'acord amb el que estableixi la normativa vigent.

7.2. Formació

La empresa adjudicatària haurà de formar als gestors de l'HUVH pel que fa a les funcionalitats del servei contractat. Es farà una formació presencial amb un mínim de 10 hores (5 sessions de 2 hores) pels administradors i 20 hores (10 sessions de 2 hores) pels gestors per cadascun dels torns de treball i es donarà suport via telemàtica al personal de l'Hospital.

La plataforma tindrà integrats uns manuals d'ús i vídeotutorials explicatius de les tasques comuns.

8. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA APLICABLE

L'adjudicatari, en el desenvolupament del servei, s'haurà d'ajustar a tota la normativa vigent aplicable. També s'han d'ajustar al compliment de la resta de normatives de seguretat i salut.

9. SEGUIMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI

9.1 Valoració global del servei

L'HUVH designarà la persona o les persones que assumiran la responsabilitat de control i de coordinació amb l'empresa adjudicatària, amb la que tractarà directament els aspectes relacionats amb el desenvolupament normal de les prestacions del servei.

Quan ho requereixi l'Hospital, l'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar els comptes d'explotació per totes les línies d'activitat, els balanços, la documentació econòmica i la documentació que s'estimi necessària, relacionada amb la gestió dels diversos serveis prestats en l'Hospital.

L'HUVH podrà encarregar externament la realització de controls de qualitat i auditories sobre la qualitat del servei, l'adjudicatari estarà obligat a facilitar la realització d'aquesta tasca.

9.2 Mecanismes de coordinació entre l'HUVH i l'empresa adjudicatària

Aquesta coordinació es durà a terme de la manera següent:

- A petició d'una de les dues parts, a través d'unes sessions de revisió i actualització de la planificació dels treballs, a escala dels dos màxims responsables del servei de l'empresa i de l'HUVH. En aquestes sessions, es revisaran especialment els resultats del darrer període, l'evolució en la qualitat del servei i quines són les propostes de millora presentades per l'adjudicatari.
- Reunió semestral ordinària i, si s'escau, reunions extraordinàries de coordinació empresarial entre la UBP de l'HUVH i el responsable de Prevenció de Riscos Laborals de l'empresa adjudicatària.

9.3 Incidències observades en el seguiment de l'oferta i sancions aplicables

Els incompliments en les condicions establertes al contracte quedaran regulats d'acord amb l'annex 10 del PCAP i al següent quadre en referència al règim d'incompliments i aplicació de penalitzacions:

Concepte	Paràmetres	Incidències mensuals observades
Gestió d'actuacions en manteniment i accions correctives	Temps de resposta	Baixa - 3 incidències: Penalització 1% de la facturació
		Moderada - 2 incidències: Penalització 2% de la facturació
		Urgent - 1 incidència: Penalització 10% de la facturació
		Crítica - 1 incidència: Penalització 20% de la facturació
		Crítica - Més d'una incidència: Resolució del contracte.
	Temps màxim de resolució	Baixa - 3 incidències: Penalització 1% de la facturació
		Moderada - 2 incidències: Penalització 2% de la facturació
		Urgent - 1 incidència: Penalització 10% de la facturació
		Crítica - 1 incidència: Penalització 20% de la facturació
		Crítica - Més d'una incidència: Resolució del contracte.
	% màxim d'actuacions reobertes	> 10 % actuacion reobertes: Penalització 15% de la facturació
Consultes i explotació de dades	Temps de resposta	< 3 dies laborables: Penalització 15% de la facturació.

En el cas que a l'Hospital se l'imposés alguna sanció o se li derivés algun tipus de responsabilitat per part de l'autoritat competent, a conseqüència de l'incompliment de mesures per part de l'empresa contractada, l'Hospital repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa contractada.

L'Hospital podrà aplicar altres sancions si durant la vigència del contracte ho considera oportú, prèvia notificació a l'empresa adjudicatària. Aquestes sancions podran ser de caràcter lleu, greu o molt greu. La seva reiteració podria repercutir en la rescissió del contracte. En tot el que es refereix a la prestació del servei, s'ha d'atendre al que s'estipula a la legislació vigent i en el Plec de condicions administratives particulars.

En qualsevol cas l'import total de sancions mensuals, està limitat al que apareix en el PCAP. L'import de la sanció es deduirà de la facturació del mes següent.

9.4 Causes de la resolució de la contractació

Seràn causa de resolució de la contractació, el supòsits següents:

- L'Hospital podrà rescindir el contracte i procedir a la seva liquidació, si s'interromp la prestació del servei per part del contractista, excepte en cas de vaga legal, l'empresa contractista es comprometrà a oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims imprescindibles que determini l'Administració.
- L'incompliment d'alguna de les obligacions contingudes en el contracte, les reiterades deficiències en l'execució de les prestacions, el comportament irregular del personal de l'empresa, les causes indicades en el present Plec, les indicades per la legislació vigent, la suspensió del servei per raons d'interès públic i l'incompliment de les obligacions establertes en els convenis, acords, reglamentacions i altres normes aplicables al cas.
- Per més d'una incidència crítica mensual en la gestió d'actuacions de manteniment i accions correctives.
- Per resultats de la qualitat inferiors als exigits.

Dra. M. José Abadías Medrano
Directora assistencial
Hospital Universitari Vall d'Hebron