



Parc Taulí

Consorci Corporació Sanitària

Servicios de desarrollo, puesta en producción y mantenimiento de un portal Web para la Prevención y Diagnóstico Precoz de Trastornos Mentales para el Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí.

Pliego de Prescripciones Técnicas

Julio 2024

Índice

1	Antecedentes y justificación del contrato	1
1.1	Contexto: Servicio de Salud Mental en Parc Taulí y magnitudes clave	1
1.2	Situación del ámbito de la salud mental en el contexto post-pandemia COVID- 19	3
2	Objeto del contrato	5
3	Alcance y descripción de los servicios	6
3.1	Servicio SaaS de gestión de contenidos (CMS)	6
3.2	Desarrollo del nuevo Portal PADM del CCSPT	6
3.3	Grabación, edición y publicación de vídeos	16
3.4	Acceso y posicionamiento SEO y SEM	17
3.5	Métricas y Seguimiento	18
3.6	Integración con herramienta SEM y la Meva Salut	19
3.7	Servicios de administración, mantenimiento y soporte	21
3.8	Formación	24
4	Fases del Contrato	25
4.1	Fase de implantación	25
4.2	Fase de mantenimiento	27
4.3	Fase de devolución	27
4.4	Periodos de prórroga	¡Error! Marcador no definido.
5	Consideraciones generales	28
5.1	Comunes	28
5.2	Conformidad con el esquema nacional de seguridad (ENS)	28
5.3	Normativa aplicable en materia de protección de datos	29
5.4	Condicionantes geográficos y declaración de ubicación	29
5.5	Transferencia internacional de datos	30
5.6	Servicio asociado a la verificación electrónica de identidad	30
5.7	Acceso al servicio	31
5.8	Registro de la actividad	31
5.9	Compromiso de actualización tecnológica	31
5.10	Seguridad	32
5.11	Imagen corporativa	33
5.12	Transferencia tecnológica	33
5.13	Garantía de los trabajos	33
6	Dirección y Seguimiento del Contrato	34
6.1	Responsabilidades y obligaciones	34
6.2	Modelo de gestión	35
7	Equipo de trabajo	38
7.1	Sustitución de personas	39
7.2	Condicionantes del equipo de trabajo	40
7.3	Prevención de riesgos laborales	40
8	Documentación e informes	41
8.1	Documentación	41
9	Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	41

9.1	ANS1. Plazo de implantación de los servicios	41
9.2	ANS2. Disponibilidad	42
9.3	ANS3. Mantenimiento correctivo	43
9.4	ANS4. Soporte	44
9.5	Cumplimiento de los ANS	45
10	Oferta técnica	45
10.1	Aspectos generales	45
10.2	Contenido de la Oferta técnica	45
10.3	Limitaciones de extensión de la oferta técnica	48

1 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Consorcio Corporación Sanitaria Parc Taulí (en adelante CCSPT o también Hospital) es una entidad pública que se dedica a ofrecer servicios sanitarios y de atención social a los ciudadanos de los municipios del este de la comarca del Vallés Occidental (Barcelona) con los siguientes alcances por tipología de servicio:

- Para servicios sanitarios generales, el CCSPT es el hospital de referencia para 9 municipios con más de 400 mil habitantes: Sabadell, Cerdanyola, Barberà, Ripollet, Badia, Polinyà, Sentmenat, Castellar y Sant Llorenç Savall.
- En atención de patología compleja, pediatría y salud mental, el área de influencia del Consorcio se amplía en dos municipios (Palau-Solità i Plegamans y Santa Perpètua de Mogoda) situando la población de referencia para estos servicios de aprox. 450 mil habitantes.
- Finalmente, para servicios de atención socio-sanitaria y atención de la dependencia, se incorporan los municipios de Sant Quirze del Vallés y de Montcada i Reixac al área de referencia del Consorcio rebasando los 500 mil habitantes (más del 6% de la población en Catalunya).

El CCSPT lanza una licitación que tiene como objetivo principal digitalizar el proceso asistencial de pacientes con trastornos mentales con el **desarrollo de un sistema de cribado para población general cuyo fin es la mejora de la identificación precoz de enfermedades mentales** para su posterior derivación al servicio sanitario más adecuado. También se pretende que en esta nueva solución se disponga de un espacio digital de divulgación científica acerca de los trastornos mentales, así como de los recursos disponibles actuales en el sistema de salud y en el tejido asociativo.

Esta solución digital debe ser integrable e interoperable con el Sistema de Información Clínica público y facilitar la gestión clínica en condiciones de práctica clínica real. A la práctica lo que se requiere es que la solución esté preparada desde el punto de vista técnico para poder enviar y compartir información con soluciones corporativas del sistema de salud como La Meva Salut.

La ejecución de este proyecto deberá mejorar la eficiencia clínica y económica en la gestión de pacientes de salud mental e incrementar la satisfacción global de paciente, familiar / cuidador y profesional sanitario.

El ámbito geográfico de aplicación de este sistema para de detección precoz se circunscribe a la región del **Vallés Occidental Este** (Cataluña) como la posibilidad de poder ampliar a la totalidad de Catalunya en fases posteriores.

1.1 Contexto: Servicio de Salud Mental en Parc Taulí y magnitudes clave

1.1.1 Servicio de Salud Mental de la Corporación Sanitaria Parc Taulí (CSPT)

El servicio de Salud Mental de la Corporación Sanitaria Parc Taulí (CSPT) está especializado en ofrecer servicios de atención a la salud mental para los ciudadanos de 11 municipios de la comarca del Vallés Occidental (Barcelona) que son los siguientes: Sabadell, Cerdanyola, Barberà, Ripollet, Badia, Polinyà, Sentmenat, Castellar, Sant

Llorenç Savall, Palau-Solità i Plegamans y Santa Perpètua de Mogoda). En términos generales, los servicios de salud mental dan cobertura a más de 450 mil ciudadanos.

El Área Clínica de Salud Mental se subdivide en dos grandes unidades: adultos (mayores de 18 años) e infanto-juvenil (menores de 18 años).

En la unidad de **adultos**, se disponen de las siguientes subunidades:

- Agudos
 - Presta atención integral a descompensaciones del estado mental de pacientes en las que haya un riesgo psicopatológico grave y que requieran intervención inmediata en menos de 24 horas.
 - Actualmente tiene una capacidad aproximada de 30 camas
 - Programas de hospitalización domiciliaria y hospitalización parcial
- Subagudos
 - Presta atención a pacientes con trastornos mentales con posibilidad de evolución crónica y con problemáticas socio-familiares graves.
 - Actualmente con capacidad de 6 camas (en ampliación a 12)
- Desintoxicación
 - Ejecuta planes de tratamiento de desintoxicación de sustancias psicoactivas (principalmente alcohol, opiáceos, cocaína, benzodiacepinas entre otros) en un periodo breve de hospitalización en casos en los que el régimen ambulatorio no es viable.
 - Actualmente con capacidad de 6 camas
- Servicio de Rehabilitación Comunitaria Antaviana
 - Desarrolla programas y actividades rehabilitadoras y de reinserción dirigidos a pacientes con trastornos mentales graves con o sin adicciones con el objetivo de maximizar la recuperación funcional de los pacientes y mejorar su calidad de vida y autonomía
 - En 2021 se realizaron aproximadamente 10 mil sesiones de rehabilitación
- Centro de Atención y Seguimiento de Adicciones (CAS)
 - Presta atención a pacientes con trastornos por drogodependencias y acompañarlos en su proceso de desintoxicación.
 - En 2021 se realizaron aproximadamente 9.000 tratamientos de desintoxicación con metadona.

En la unidad de **infanto-juvenil**, la atención de los profesionales se centra exclusivamente en menores de 18 años con la participación activa de los padres o cuidadores de referencia. En esta unidad es crítico la detección precoz de los trastornos mentales como vía para evitar potenciales afectaciones en el proceso de maduración cerebral o interferencias graves en el desarrollo educativo y social del paciente.

Asimismo, dentro de la unidad de infanto-juvenil se dispone de una Unidad de Crisis para Adolescentes (UCA) que tiene como objetivo prestar atención integral a descompensaciones o situaciones con riesgo psicopatológico grave en las que se requiere hacer intervenciones inmediatas antes de las 24 primeras horas. La UCA dispone de 16 camas.

Además, dispone de diversos programas de atención comunitaria domiciliaria y de hospitalización parcial, con un programa diferenciado para Trastornos de la Conducta Alimentaria.

1.1.2 Magnitudes clave del Servicio de Salud Mental

Tal y como hemos detallado con anterioridad, el Servicio de Salud Mental de Parc Taulí tiene una población de referencia de 450 mil de habitantes de los que 14,1 miles son pacientes de dicha unidad (3,1% de la población asignada).

Como indicadores de la actividad asistencial de la unidad destacaríamos las siguientes:

- En consultas externas – Seguimiento ambulatorio
 - En Adultos se realizan más de 60 mil visitas por año
 - En Infanto-juvenil más de 30 mil visitas por año
- En agudos – Atención intensiva hospitalaria
 - Atención a más de 1.300 pacientes con un periodo de hospitalización medio de 17 días naturales

1.2 Situación del ámbito de la salud mental en el contexto post-pandemia COVID- 19

Los Trastornos Mentales (TM) son problemas de salud muy prevalentes (30 % de la población) y de alta complejidad resultantes de la interrelación de factores biológicos, psicológicos y de los determinantes sociales. Históricamente los servicios de salud mental han estado infra-financiados y han ofrecido una asistencia sanitaria y social a menudo fragmentada que no ha sido capaz de superar la estigmatización de las personas afectadas por TM en nuestra sociedad.

Esta situación, unida a los problemas de accesibilidad y estigma existente, dificultan que un ciudadano acuda de forma proactiva a los servicios sanitarios, lo que genera que el trastorno no sea tratado ni en tiempo ni en forma desencadenando su cronificación.

Es esencial considerar el impacto social y económico de los TM en el caso de que las personas afectadas no acceden a un tratamiento adecuado: los TM afectan gravemente al bienestar de niños, adultos, familias y comunidades enteras.

- Por un lado, los TMs incluyen un amplio abanico de diagnósticos que van desde los trastornos del neuro-desarrollo (Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad, Discapacidad Intelectual...) y los Trastornos por uso de sustancias como el alcohol, la depresión, ansiedad y la esquizofrenia y otras psicosis.
- Por otro lado, el rango de gravedad también es muy amplio: desde los trastornos leves auto limitados a los Trastornos Mentales Graves (TMGs) de evolución crónica,

que limitan gravemente la funcionalidad y reducen la esperanza de vida de las personas afectadas.

La atención y el tratamiento tradicionales de las personas con TM dependen del acceso a los profesionales de salud (de atención primaria y de salud mental) y de visitas presenciales que no siempre se producen a tiempo para realizar un diagnóstico precoz, prevenir recaídas o complicaciones graves como son las conductas suicidas o los ingresos hospitalarios. A menudo la atención de los TMs no tiene la continuidad necesaria para poder alcanzar resultados satisfactorios y mejorar el pronóstico, a pesar de la eficacia de los tratamientos disponibles actualmente.

En los últimos años, se ha producido un incremento exponencial de las posibilidades de acceso y de las capacidades tecnológicas de los sistemas de salud digital. Existe una evidencia creciente de que estas tecnologías de salud digital pueden permitir incrementar la atención en salud mental que se realiza por medios tradicionales y mejorar sustancialmente la calidad de la respuesta a las necesidades en salud mental de la población a diferentes niveles.

La pandemia COVID-19 ha incrementado un 25% los trastornos depresivos y de ansiedad en la población mundial, pero también ha aumentado de forma exponencial la utilización de sistemas de tele-psiquiatría y ha impulsado el desarrollo de tecnologías móviles en salud mental (mMentalHealth, mMH). Este incremento en el desarrollo y el uso de la innovación tecnológica ha aprovechado la alta implantación de estos dispositivos en la población general, que también incluye a las personas con diagnósticos de TMG y que estas tecnologías basadas en internet son aceptables para diferentes grupos de edad, sexo, nivel educativo y características clínicas. También hay evidencias que ponen de relieve una buena consideración y un interés creciente de los propios pacientes para que se incorporen en su atención.

Un sistema que facilite el registro y el análisis de esta información puede permitir en la actualidad la creación de sistemas de detección precoz de cambios sobre el funcionamiento basal y la identificación de modificaciones en el estado clínico de personas con diagnósticos de TM que pueden gestionarse de forma más proactiva por el equipo clínico responsable.

Esta mejora en la gestión clínica del proceso asistencial puede contribuir a la reducción de recaídas y complicaciones, y consecuentemente, a la mejora del pronóstico evolutivo en una parte significativa de los casos.

Las crecientes evidencias sobre la eficacia de terapias cognitivo-conductuales autoguiadas pueden ser una gran oportunidad para acercar los tratamientos a las personas en las que está indicado a través de un sistema digital de "prescripción", seguimiento y evaluación de los resultados en los casos en que está indicada. Hay ejemplos de implementación de estas aplicaciones y en otros países (Australia, Reino Unido, Dinamarca).

El ámbito específico de los TM del niño y el adolescente debe contar también soluciones digitales específicas, por la alta prevalencia (20% de los niños y jóvenes) y por las tradicionales dificultades de acceso al diagnóstico y al tratamiento efectivo que complica a menudo el pronóstico en los jóvenes.

2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto principal de este contrato es el desarrollo de un portal web “Responsive”¹ abierto (sin necesidad de autenticación previa) para el CCSPT, que tiene por finalidad la prevención y diagnóstico precoz de trastornos mentales (TM) y que se conocerá como **Portal de “Autoevaluación Digital Mental” (o PADM)**. Para ello, el adjudicatario deberá proporcionar plataforma PaaS o servicios SaaS para el desarrollo y alojamiento del portal y su funcionalidad, y los servicios de administración, mantenimiento y soporte del mismo.

Las actividades incluidas en este contrato se enumeran a continuación:

1. **Desarrollo e implantación de un Portal Web** de “Autoevaluación Digital Mental” (PADM) conforme a las especificaciones técnicas y funcionales proporcionadas por el CCSPT y contenidas en este documento. Este desarrollo incluye, además de la definición y creación del portal web, las siguientes adecuaciones:
 - a. La implantación de soluciones para **descarga de documentación** de las autoevaluaciones digitales en formato pdf.
 - b. El desarrollo de un **sistema de envío de informes de auto-evaluación** a todas herramientas corporativas del Hospital o del Sistema Sanitario (p.e. La Meva Salut) mediante la creación de APIs de conexión.
2. **Grabación, edición y publicación de vídeos** divulgativos sobre los trastornos mentales más prevalentes en adultos y en niños y adolescentes para su publicación en el portal web. Dicho material divulgativo se realizará con la participación de profesionales y pacientes, pero algunos de ellos se realizarán sin participación humana y con medios del proveedor.
3. Posicionamiento SEO y SEM del portal web PADM.
4. Implantación y adecuación de herramientas para **análisis de tráfico web y “funnel” de visitas** a las páginas del portal web PADM.
5. Integración de la herramienta PADM con **sistemas del SEM** (servicio de emergencias médicas) y con la **Meva Salut**.
6. **Administración, mantenimiento, soporte** del portal web (PADM) resultado de este contrato, y resolución de incidencias.
7. **Formación** a los equipos internos (tanto de proyecto como de sistemas de información del hospital)

Una vez implantado el portal web, su administración y gestión de contenidos será propia del CCSPT y el adjudicatario garantizará la continuidad operativa del mismo y su funcionamiento sin incidencias.

¹ Entendiendo Portal Web Responsive o Web Responsive como aquella que es capaz de adaptarse a cualquier dispositivo donde se visualice, especialmente dispositivos móviles.

3 ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El adjudicatario deberá proporcionar al CCSPT los siguientes suministros y servicios:

3.1 Servicio SaaS de gestión de contenidos (CMS)

El CCSPT solicita a los licitadores, preferentemente, una **solución Cloud SaaS** basada preferiblemente en **Drupal 9** o en **WordPress** como sistemas de gestión de contenidos (CMS - "Content Management System") de referencia, para el desarrollo del portal, de manera que el adjudicatario se concentre en la creación y gestión de contenido web (principalmente material audiovisual), siendo responsabilidad del adjudicatario cualquier actividad técnica necesaria para el mantenimiento en estado de servicio de la plataforma web de forma fiable, sostenible y escalable. Las labores de administración, creación, modificación de infraestructura, S.O, actualización de parches, middleware, y en general cualquier software contenido necesario para el correcto funcionamiento del portal web PADM, será responsabilidad del adjudicatario.

El uso del CMS, creación y gestión de contenidos será responsabilidad del personal técnico del Hospital, contando para ellos con el soporte del adjudicatario.

Los licitadores incluirán en la memoria técnica de su oferta el detalle de su propuesta SaaS.

3.2 Desarrollo del nuevo Portal PADM del CCSPT

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo del desarrollo del nuevo Portal Web de PADM del CCSPT - como una Web abierta **sin autenticación previa del usuario** - y su puesta en marcha, lo que incluye la programación del site, la definición de "experiencia de usuario" y de los flujos de pantalla de manera eficiente y conveniente para los usuarios. El nuevo Portal Web se construirá desde cero, poniendo foco tanto en la usabilidad y prestaciones, como en la estética.

3.2.1 Planteamiento general del Portal Web PADM

El adjudicatario desarrollará como contenido del Portal PADM una **herramienta digital que permita realizar una primera evaluación clínica sobre el estado de salud mental del ciudadano** y, en el caso de que presente síntomas de trastornos mentales, la herramienta deberá acercar al ciudadano al sistema sanitario mediante la posibilidad de contactar de forma inmediata con el servicio de emergencias médicas (SEM), concertar cita con su médico de familia o dar acceso a material de apoyo psicológico auto-guiado digital y asíncrono.

Esta herramienta realizará un cribado para primera evaluación clínica de trastornos mentales y estará dirigida a la población general que no sea ya paciente de los servicios de salud mental hospitalarios del CCSPT. Su acceso será libre y anónimo, aunque restringido a la población de la región del **Vallés Occidental Este** (Cataluña), ámbito de responsabilidad del Hospital Parc Taulí, por lo que el adjudicatario **deberá proporcionar un mecanismo o solución de control de acceso que limite geográficamente este acceso**. A futuro, la herramienta debe ser lo suficientemente flexible para permitir el acceso de ciudadanos que se conecten desde toda Catalunya.

El proceso, las características técnicas y el funcional de este aplicativo se describen con más detalle en los siguientes puntos de este documento.

El adjudicatario será responsable de la instalación, configuración y puesta en marcha del entorno de producción de la nueva plataforma web. Este proyecto se considerará “llave en mano”, lo que conlleva acciones que comprenden desde el desarrollo del portal hasta su puesta en producción y soporte, cumpliendo los requisitos tecnológicos y de diseño que especifique el CCSPT.

Todos los diseños y contenidos del portal deberán ser consensuados entre el adjudicatario y el CCSPT.

Los licitadores incluirán en la memoria técnica una propuesta de construcción del portal, con descripción de las funcionalidades a implementar, tecnologías subyacentes y todo aquello que, a juicio del licitador, pudiera ser de interés para el CCSPT. Se valorará la usabilidad del diseño, la utilidad para los ciudadanos de la funcionalidad y la calidad técnica de la propuesta.

3.2.2 Objetivo y alcance de Portal Web PADM

La solución PADM es una página web que deberá estar **accesible a la población de la zona del Vallès Occidental Este** que quiera autoevaluar su salud mental de forma digital y autónoma. En una fase posterior de despliegue, **la web abierta debe estar accesible desde cualquier zona de Catalunya.**

El portal estará estructurado en 4 grandes áreas:

- **Autoevalúa tu salud mental:** espacio de realizar una auto-evaluación de la salud mental
- **Herramientas y técnicas:** espacio con material de apoyo psicoeducativo y técnicas de consumo general.
- **Vídeos y tutorial:** material divulgativo y de información general
- **Información sobre derechos y tercer sector:** información sobre asociaciones y grupos de ayuda cercanos a la residencia del usuario

3.2.3 Módulos de inclusión obligada en el portal Web PADM

Dado que uno de los principales objetivos de este portal es la realización de test clínicos y la generación y distribución de estos documentos, el adjudicatario deberá integrar en su solución los módulos y adaptaciones necesarias para ello, entre los que serán imprescindibles:

- La implantación de soluciones para **descarga de documentación** (informes de auto-evaluación) digital **en formato pdf.**
- El **aprovisionamiento de los servicios necesarios** para los sistemas de gestión hospitalaria (p.e. HCIS) o de atención primaria (e-CAP) puedan solicitar datos a la web de autoevaluación digital **vía API.**

3.2.4 Estructura del portal web PADM

El usuario llegará inicialmente a la “Landing Page” del portal web en la que encontrará cuatro bloques principales que estructurarán el resto del portal como las cuatro principales entradas a las posibles necesidades del usuario, las diferentes temáticas, o contenidos. Estos bloques serán los siguientes:

1. **Autoevalúa tu salud mental:** si se selecciona en esta opción se dará paso al proceso de propuesta de test de autoevaluación, que se define con mayor detalle líneas más abajo.
2. **Herramientas y técnicas:** donde se incluirá contenido de material de apoyo psico-educativo, técnicas de relajación de consumo general y propuestas de ejercicios a realizar, normalmente como contenido de video y directrices generalistas claras y concisas.
3. **Conoce mejor el trastorno y a sus protagonistas:** dónde se incluirá material de testimonio de pacientes y profesionales en formato de tutoriales en vídeo
4. **No estás solo:** con la incorporación de un buscador de asociaciones, actividades y organizaciones sociales y sanitarias cercanas al domicilio del usuario, así como una reseña de “Conoce tus derechos” con apartados de información sobre ayudas y subvenciones

El portal web deberá tener contenido relacionado con los siguientes trastornos para cada colectivo de pacientes:

		Trastorns mentals
Target de pacients	Adults	<ul style="list-style-type: none"> • Depressió • Ansietat • Psicosis • Consum de substàncies (alcohol, cocaïna) • T. Conducta Alimentària
	Infanto-juvenil	<ul style="list-style-type: none"> • Depressió • Ansietat • T. Conducta Alimentària • Dèficit d'Atenció i Hiperactivitat • Autisme • Consum de substàncies (alcohol, cannabis)

Journey – Autoevalúa tu salud mental

La herramienta estará disponible para cuatro tipos de usuarios distintos:

- Paciente Infanto-Juvenil (12 - 18 años)
- Paciente Adulto (+18 años)
- Padres / Tutores legales (para que puedan hacer test en nombre de un menor) debiendo detallar si el paciente en nombre del cual se realiza el test es adulto o adolescente / niño
- Profesionales.

El usuario pasaría por los siguientes pasos:

1. Al ingresar en este bloque se deben mostrar las políticas legales, de uso y privacidad. Una vez sean aceptadas, se debe mostrar la primera parte del formulario.
2. Esta primera parte del formulario el usuario debe seleccionar si es el paciente o el representante del mismo. Seguidamente se deben introducir los datos:
 - Edad
 - Población
 - Situación laboral (Adultos)
 - Nivel Socioeconómico (Adultos)
3. Posteriormente el usuario debe elegir entre una selección de comentarios predefinidos aquellos que mejor identifican su situación actual. Este contenido será proporcionado por parte del equipo de proyecto y será diferente para adultos y para adolescentes (infanto-juvenil)
4. En base a la selección de sintomatología realizada por el paciente, se deberá pasar el test clínico acorde en cada caso. El contenido de los tests clínicos y su interpretabilidad serán facilitados por el equipo de proyecto.
5. Una vez ha contestado el test requerido, se debe categorizar al paciente en función de la gravedad de su trastorno y recomendar siguientes pasos acorde con la siguiente escala:
 - **Leve:** prescripción de material psicoeducativo y vídeos divulgativos
 - **Moderado:** recomendación de visita presencial y material psicoeducativo
 - **Grave:**
 - Si se identifica un riesgo inminente para el paciente y éste quiere ser contactado, se deberá pasar el lead al servicio de emergencias médica para contacto directo con el paciente
 - Si no se identifica riesgo inminente pero la situación del paciente es grave, se recomienda al usuario pedir visita presencial con médico de primaria y link a la “meva salut” para que solicite la visita y poder adjuntar los resultados del test

realizado. Se debe habilitar la capacidad de que el usuario se pueda descargar el test clínico realizado y darle el mensaje de que se recomienda que acude con él a la visita con el médico de cabecera

6. Valoración de la experiencia por parte del usuario
7. Al terminar la autoevaluación **el usuario debe poder descargar el informe o resultado de la evaluación en formato PDF** con las respuestas, el posible diagnóstico y los pasos recomendados por la herramienta para posteriormente llevarlo consigo a la visita médica.

Journey – Herramientas y técnicas

Se pondrán a disponer de los pacientes de material de apoyo en las siguientes áreas:

1. Ejercicios y técnicas de mindfulness
 - a. Respiración diafragmática, respiración 4-7-8, escaneo corporal y visualización de paisajes y sonidos de la naturaleza
2. Ejercicios y técnicas para higiene del sueño
3. Ejercicios y técnicas de psicología positiva
4. Pautas de ejercicio físico
5. Pautas de nutrición y hábitos de vida saludable

El Consorcio Corporación Parc Taulí presentará una propuesta de contenidos al adjudicatario para su revisión conjunta y posterior producción audiovisual de materiales.

Journey – Conoce el trastorno

El usuario accederá al siguiente contenido:

- Para cada trastorno seleccionado se deberá generar el siguiente material audiovisual:
 - Causas del trastorno, prevalencia y aspectos generales incluyendo el siguiente contenido:
 - ¿Con qué síntomas se suele manifestar?
 - ¿Qué debo hacer si tengo estos síntomas?
 - ¿Qué tipología de tratamientos hay actualmente disponibles?
 - No estás solo... te lo contamos en primera persona (vídeo testimonial)
 - Si una persona de tu entorno presenta estos síntomas, ¿cómo le puedes ayudar?
- De forma general, se propone el siguiente material:
 - ¿Cómo es el proceso asistencial actual? ¿A qué profesionales puedo acudir en cada caso?
 - ¿Qué debo hacer ante una situación de crisis?
 - ¿Qué asociaciones de apoyo a pacientes y familiares existen? ¿Cuáles son sus principales funciones?

El contenido definitivo audiovisual se concretará en reuniones de trabajo entre el Consorcio Corporación Parc Taulí y el adjudicatario.

Journey – No estás solo

Se incluirá información de valor sobre el tejido asociativo del tercer sector del territorio de residencia del usuario mediante un buscador interactivo.

El Consorcio Corporación Parc Taulí presentará el listado de actividades y asociaciones que deben visualizarse en este buscador.

La presentación de propuestas de implementación, siguiendo esta estructura y esquema de alto nivel, por parte de los licitadores en la memoria técnica de sus ofertas servirá para valorar su entendimiento de las necesidades del CCSPT. La estructura final en detalle del portal web PADM será acordada entre el adjudicatario y el hospital en la fase de diseño.

3.2.5 Diseño y Estilo

Se proporcionará al adjudicatario la documentación de las Guías de Estilo y el Manual de identidad visual del Sistema de Salud de Catalunya, que serán de uso obligatorio para el diseño y estilos a usar en el portal web PADM. Se solicita el cumplimiento de las guías de soluciones digitales de la DGSEC que se encuentran disponibles en <https://atenciociutadana.gencat.cat/ca/manuals-i-guies/manuals-i-guies-00001/webs/>

La web incorporará la marca Parc Taulí y el logo del departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya:



Logo Parc Taulí - Salut Generalitat 1

Respecto al uso de la marca, el adjudicatario deberá cumplir con las directrices marcada a nivel de identidad corporativa de la marca Salut/ que se hayan disponibles en <https://identitatcorporativa.gencat.cat/web/.content/Documentacio/descarregues/dp t/COLOR/Salut/manual-sistema-salut-catalunya.pdf>

No figurará ningún tipo de mención a la empresa adjudicataria del contrato.

Se debe garantizar que la **solución** sea “**responsive**” y, por lo tanto, ajuste su diseño a cualquier tipo de dispositivo utilizado por el usuario (ordenador de sobremesa con pantalla, tableta y teléfono móvil).

El sitio web debe estar disponible como mínimo en dos idiomas: catalán y castellano.

3.2.6 Usabilidad y navegabilidad del portal

El adjudicatario deberá garantizar las siguientes reglas aplicables al nuevo desarrollo del portal:

- Debe ser accesible desde cualquier navegador de uso común en el mercado: Microsoft Edge/Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera y Safari.
- Debe ser compatible con los formatos multimedia más extendidos entre los cuales destacan MPEG, AVI, MOV, WMV, FLW, Flash, JPEG, GIF, BMP, PNG, PDF y con programas ofimáticos como Microsoft Word, Excel y PowerPoint aunque no se trata de una lista excluyente. Asimismo, la documentación colgada en el site debe cumplir los estándares de seguridad de la información existentes en el Consorcio.
- Debe permitir la potencial integración con otros sistemas de información a través de Web Services y/o APIs.
- **Debe cumplir la filosofía de diseño Responsive Web Design**, adaptando la apariencia de las páginas al dispositivo que se esté utilizando para visitarlas.
- Debe cumplir con el standard WCAG 2.1, con un nivel de conformidad AA.
- Dado que muchas partes de la interfaz del usuario son dinámicas e interactivas, la plataforma deberá seguir las recomendaciones de ARIA para informar a las tecnologías asistidas, tales como los lectores de pantalla.

El portal deberá ser diseñado para que el usuario pueda interactuar con él de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible. La plataforma seguirá el estándar ISO, referido a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso.

Para que la plataforma sea usable, deberán tenerse en cuenta los siguientes criterios:

- Facilidad de uso: predictibilidad, síntesis de información y consistencia.
- Eficiencia: Alto rendimiento de la infraestructura que soporta el servicio y comunicaciones fiables y fluidas, con ancho de banda suficiente y sin cuellos de botella.
- Flexibilidad: Ofreciendo diferentes caminos para la realización de una misma acción.
- Seguridad: plataforma securizada, ofreciendo al usuario la certeza de que lo es.

El portal debe disponer de un sistema de ayuda al usuario online con enlaces directos a página de *Faqs*, que el usuario pueda consultar ante dudas y *email* de soporte técnico.

El usuario debe poder desplazarse por el portal de una forma fácil e intuitiva. Estará

diseñado para proporcionar recursos y estrategias para conseguir con autonomía y rapidez la información que se esté buscando. La interfaz facilitará al usuario en todo momento saber dónde está, dónde ha estado y dónde puede ir. Dará pistas claras sobre dónde puede ir para acceder a la información que necesita.

La estructura del portal debe tener una organización y categorización simple, clara y estable para facilitar la búsqueda de información.

El adjudicatario deberá cumplir con las directrices marcadas en la Guía de Buenas Prácticas para desarrollo de nuevos activos digitales elaborada por la fundació TIC Salut i Social que adjuntamos:

<https://ticsalutsocial.cat/wp-content/uploads/2024/04/Guia-de-Bones-Practiques-per-desenvolupar-Actius-Digitals-per-la-Ciutadania.pdf>

3.2.7 Seguridad y privacidad del portal web

Para garantizar que el producto cumple con los protocolos de seguridad se debe implementar un sistema de seguridad que cumpla con lo siguiente:

- SSL como protocolo de transferencia de datos
- Encriptación de datos almacenados y backups como protocolo de seguridad del contenido

Las conexiones entre las diferentes partes del sistema deben estar siempre cifradas.

Se deben realizar copias de seguridad periódicas con tal de garantizar una disponibilidad del 100% en el servicio y los datos.

El acceso de los usuarios finales debe estar restringido al acceso público con el único rol de introducción de datos vía formulario (uso estándar de la herramienta).

Las políticas de tratamiento de datos deben incluir lo siguiente:

- Los datos recogidos son imprescindibles para el uso de la herramienta.
- Se registra la actividad del tratamiento de los datos según RGPD.
- Las comunicaciones y el almacenaje de los datos están cifrados.

Se debe cumplir con los requerimientos técnicos incorporados en los anexos de modelo de datos y de arquitectura tecnológica facilitados por el licitador.

3.2.8 Rendimiento y Velocidad

La web no puede tardar más de 5 segundos en cargar su contenido y el flujo de pantallas debe ser ágil (menos de 3 segundos para cargar la nueva pantalla).

La herramienta debe administrar todas las peticiones entrantes de forma simultánea y debe tener capacidad para gestionar hasta 500 evaluaciones en paralelo.

3.2.9 Gestión del Contenido

El sistema debe poder ser administrable y susceptible de monitorización por parte del

Hospital y editable en cualquier momento.

Se deben proporcionar accesos y usuarios privilegiados para su administración. Esto no exime del soporte técnico descrito anteriormente.

El Hospital debe de ser autónomo para poder editar literales o incorporar contenido adicional posterior a la construcción del proyecto.

3.2.10 Estándares de la Web

Se usarán framework de uso extendido y habitual en el mercado y el adjudicatario deberá justificar la elección de framework realizada.

3.2.11 Plan de pruebas

El adjudicatario, una vez generado el código asociado al portal, realizará una batería de pruebas previa a la puesta en producción. Así mismo, este mecanismo debe ejecutarse cada vez que se genere un formulario nuevo, en cualquier momento de la vida del proyecto.

Mediante dichas pruebas, se controlará la reacción integral del portal ante las diversas acciones que puedan realizar los usuarios.

El adjudicatario deberá comprobar aspectos como el desempeño global del portal, seguridad ante intentos de ataque y exactitud, corrección de su contenido y despliegue en los diferentes programas visualizadores, entre otros puntos. El objetivo del plan de pruebas es asegurar que el portal web cumple con los requisitos impuestos y funciona correctamente y que sea fácilmente verificable por el adjudicatario.

Las pruebas que se realizarán serán:

1. Pruebas de interfaces y contenidos (Código I).
2. Pruebas de funcionalidades y operación (Código P).
3. Pruebas de carga (Código C).
4. Pruebas de seguridad (Código S).
5. Pruebas de copias de seguridad y recuperación (Código IS).

Todas las pruebas se registrarán y documentarán para realizar un adecuado control de calidad del paso a producción del portal:

PRUEBA	DEFINICIÓN	OBJETIVO
I-01	Verificación de contenidos	Verificación de: <ul style="list-style-type: none"> • Ortografía y redacción • Enlaces principales • Imágenes en páginas • Existencia de archivos adjuntos • Lista de chequeo de accesibilidad

I-02	Verificación de Metatags del portal de acceso	Estándares definidos por el World Wide Web Consortium (http://www.w3c.org)
I-03	Verificación portal de acceso	Imágenes, diagramación, plugins y browsers
P-01	Modificación de la instancia	Modificación de las opciones de una instancia del bloque
P-02	Alta/Baja contenidos	El gestor debe poder dar de alta/baja un contenido
P-03	Edición de contenidos	El gestor debe poder modificar un contenido
P-04	Administración de usuarios	Gestión de usuarios de forma individual y agrupada
P-05	Exportar contenidos	Exportación de contenidos a un documento Microsoft Excel, para su gestión
P-06	Configuración de administrador	Comprobación de las configuraciones de administrador
P-07	Listado de contenidos	Comprobación del listado de todos los contenidos
P-08	Interfaz principal	Comprobación de funcionalidades generales del portal
P-09	Estándares CMS	Comprobación de estándares de CMS en el código: <ul style="list-style-type: none"> • Textos • Nombres de las variables • Nombres constantes • Nombres de las funciones • Bloques de código • Definición de cadenas
P-10	Capacidad para ver contenidos	Comprobar que la <i>capability view</i> está definida correctamente y aplicada a los usuarios correctos. Comprobación de que usuarios, gestor y administrador pueden visualizar los contenidos
P-11	Informes	Comprobación de la validez de los informes generados por el portal
C-01	Pruebas de carga del portal web	Análisis: <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de acceso a los datos • Volumen de datos y ancho de banda utilizado • Archivos solicitados y tiempo utilizado en transferencia de datos • Tiempo de respuesta a click de usuarios • Niveles de error existentes tras clicks de usuarios
C-02	Carga de contenidos	Comprobación de carga y visualización de contenidos

S-01	Pruebas de seguridad	Comprobación de: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de DNS • Protección de la estructura Interna del portal • Protección contra robots • Manejo de la privacidad • Canales seguros • Mecanismos de control de acceso • Protección de programas
IS-01	Pruebas de respaldo y recuperación	Realización de copia de seguridad de información y comprobación

3.2.12 Ayuda contextual al usuario

El adjudicatario del servicio desarrollará en el portal web del CCSPT un sistema de ayuda contextual al usuario, con enlaces directos a páginas de *FAQs* y *e-mail* de soporte técnico del CCSPT.

3.2.13 Servicios de DNS y dominios

El adjudicatario deberá gestionar de manera integral, es decir, gestionar altas, bajas y modificaciones correspondientes a los registros de dominio y DNS, correspondientes a los registros propiedad del CCSPT. Para la estimación de la volumetría adecuada, se establecerá en 12 el número máximo de dominios gestionados anualmente.

Se requerirán las siguientes características del servicio DNS:

- Disponibilidad del 99,9 %* de tiempo de actividad.
- Administración de dominios ilimitados (zonas).
- Protección de seguridad con DNSSEC.
- Anycast DNS.

3.3 Grabación, edición y publicación de vídeos

El adjudicatario también debe aportar los medios para la grabación, edición y publicación de vídeos y contenidos sobre información general de los trastornos mentales más prevalentes, vídeos sobre testimonios de pacientes, videos explicativos que serán protagonizados por personal médico del Hospital.

Entre otros materiales de vídeo ilustrativos se podrán incluir:

- Videos de profesionales explicando los principales trastornos mentales y sintomatología.
- Videos de testimonios de pacientes reales acerca de la enfermedad.
- Videos explicativos sobre los diferentes servicios existentes al alcance del paciente o la familia (asociaciones, grupos de apoyo...)
- Videos explicativos sobre el proceso asistencial y el circuito de derivación.
- Videos sobre el funcionamiento del servicio de apoyo al suicidio.

Los vídeos abarcan los siguientes trastornos mentales:

		Trastorns mentals
		Adults
Target de pacients	Infanto-juvenil	<ul style="list-style-type: none"> • Depressió • Ansietat • T. Conducta Alimentària • Dèficit d'Atenció i Hiperactivitat • Autisme • Consum de substàncies (<i>alcohol, cannabis</i>)

Asimismo, el adjudicatario deberá disponer de los medios necesarios para la grabación, edición y publicación de las técnicas y ejercicios disponibles en el sitio web. En la memoria técnica, el adjudicatario deberá detallar su experiencia en el desarrollo de vídeos formativos y divulgativos para población general teniendo en cuenta que:

- Todo material audiovisual tiene que cumplir con los estándares de calidad y accesibilidad establecidos por el cliente
- Los vídeos se deben producir con alta resolución para ser consumibles en un entorno web.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar que todo el material publicado cumple con la regulación en materia de derechos de autor y otras normativas aplicables.
- Todo el material y documentación generados será propiedad intelectual de l'Hospital y, por lo tanto, será entregada a su legítimo propietario.

3.4 Acceso y posicionamiento SEO y SEM

El adjudicatario será responsable de poner los medios y realizar las acciones necesarias para el posicionamiento SEO y SEM de la web, de manera que se potencie una clasificación prioritaria en buscadores (Google (Chrome y Edge), Firefox y Yahoo entre otros) en búsquedas relacionadas con salud mental y en el uso efectivo de literales en la propia web para garantizar dicha clasificación.

La herramienta Web debe estar posicionada entre las 10 primeras posiciones en el buscador de Google cuando el usuario introduzca estas palabras:

- “Evaluación Mental Digital”
- “Puedo tener un problema mental”
- “Síntomas de la depresión”

3.5 Métricas y Seguimiento

Será necesario monitorizar el tráfico del Portal Web PADM para poder tener visibilidad sobre el flujo de usuarios que hacen uso de la herramienta, así como la usabilidad de la misma.

Por lo tanto, se proveerán las herramientas y acciones necesarias para conocer el tráfico web y el “funnel” de visitas en cada una de las páginas del sitio. En este sentido será necesario etiquetar el portal web PADM para saber qué “journey” sigue cada usuario e identificar “Paint points” en el “patch” digital.

La web debe estar etiquetada para obtener métricas de tráfico digital (página a página). Se requiere conocer cuántos usuarios entran en la solución y cuántos usuarios tienen cada página con el objetivo de identificar puntos de caída de usuarios.

El adjudicatario debe construir un dashboard en Piwik Analytics que contengan la siguiente información con el objetivo de poder realizar seguimiento de la herramienta:

1. Datos Generales de Usuarios
 - a. Usuarios únicos
 - i. Sumatorio general de sesiones y usuarios
 - ii. Divididos por edad
 - iii. Divididos por grupo poblacional (usuarios / pacientes, tutores y padres o profesionales)
 - iv. Divididos por localización geográfica
 - b. Páginas vistas totales
 - c. Usuarios por idioma y canal de tráfico
 - d. Páginas vistas por sección de la web
 - i. Herramientas
 - ii. Recursos
 - iii. Material divulgativo
2. Autoevaluaciones
 - a. Autoevaluaciones completadas y tendencia de evolución
 - i. Total de ciudadanos por franjas de edad (adultos, adolescentes y niños)
 - ii. Total profesionales
 - b. Resultados por nivel en base a los resultados de los test clínicos
 - i. Nivel riesgo bajo
 - ii. Nivel riesgo moderado
 - iii. Nivel riesgo alto
 - iv. Nivel riesgo crítico – derivación al SEM (Servicio de Emergencias Médicas)
3. Segmentación e interacción con herramientas (técnicas y ejercicios)

- a. Páginas de técnicas y ejercicios
 - i. Páginas vistas por síntomas – Mindfulness, sueño, psicología positiva, ejercicio físico y nutrición (por adolescentes, adultos, profesionales)
 - ii. Páginas vistas por ejercicio (por adolescentes, adultos y profesionales)
 - b. Trazabilidad de clics
 - i. Ejercicios y síntomas secundarios según síntomas clicados y test finalizados
4. Embudo de autoevaluaciones
- a. Progreso al rellenar tests clínicos
 - i. Número de usuarios que contestan a cada pregunta del test (por adolescente, adulto)
5. Datos derivados para gestión del SEM
- a. Extracción y análisis de datos para SEM
 - b. Sumatorio y análisis del embudo de casos y revisión psicológica
 - c. Atenciones y derivaciones al sistema sanitarios
 - d. Análisis de motivos principales y secundarios de consulta

3.6 Integración con herramienta SEM y la Meva Salut

Los casos captados y gestionados a través de la herramienta de autoevaluación mental deben poder ser derivados a equipos asistenciales si la gravedad del mismo así lo merita:

1. Integración con la Meva Salut
 - a. Si el usuario obtiene resultados elevados en el test clínico realizado pero no se identifica riesgo inminente para su integridad, el sistema recomendará por defecto concertar cita con el médico de familia asignado:
 - i. Entrada en la Web La Meva Salut



- ii. Autenticación del usuario

Accedir amb contrasenya

Selecciona una de les opcions per a accedir a La Meua Salut

CID **DNI, NIE o passaport**

DNI, NIE, passaport

Contrasenya

Accedir

[→ He oblidat la meua contrasenya](#)

iii. Solicitar cita presencial con profesional

Solicitud de citas i consultes

Fes consultes, gestions o demana cita amb els teus professionals d'atenció primària seleccionant el motiu que més s'ajusta a la teva necessitat.

Cites i consultes d'atenció primària



Accedir

iv. Adjuntar test realizado

Pas 1: Quin és el motiu de la teva visita?

Pots descriure els teus símptomes o què necessites, si ho veus necessari. Saber què et passa pot ajudar a preparar millor la teva consulta.

|

220 caràcters restants

Pas 2: Selecciona la data.

DL DT DC DJ DV DS DG

juliol 2024						
DL	DT	DC	DJ	DV	DS	DG
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Si no trobes una data que s'ajusti a la teva disponibilitat, també pots sol·licitar una **Consulta no presencial**. Des de l'equip d'atenció primària es posaran en contacte amb tu per telèfon.

Pas 3: Selecciona l'hora.

Selecció hora

Pas 1/3

Sol·licitar

2. Integración con la herramienta de SEM (Servicio de Emergencias Médicas)

- a. En los casos en los que exista un riesgo inminente para el usuario o cuando el usuario accede a que un servicio de apoyo se ponga en contacto directamente con él, el sistema debe hacer lo siguiente:
 - i. El site web deberá proporcionar la posibilidad de rellenar un formulario para que el SEM se ponga en contacto con el usuario con la siguiente información:
 1. Nombre y apellidos
 2. DNI
 3. Teléfono de contacto
 4. Información adicional
 - ii. A continuación, el contacto se pasa a gestionar por una herramienta de gestión de leads propia del SEM. Por protocolo, el

SEM se pondrá en contacto con el usuario en un plazo máximo de 72 horas y realizará hasta 3 intentos de contacto.

- iii. El adjudicatario será responsable de realizar la necesaria integración de datos entre el nuevo site y la herramienta de gestión de casos actual del SEM manteniendo todas las funcionalidades existentes.

3.7 Servicios de administración, mantenimiento y soporte

Comprende todas las actuaciones necesarias para la administración regular del nuevo Portal PADM del CCSPT, incluyendo la infraestructura o servicios sobre los que se soporta, el S.O, SGDB, CMS, servidor web y en general cualquier software instalado en el sistema. Mediante este servicio, el adjudicatario deberá realizar las actividades necesarias para el mantenimiento y actualización de los elementos software previamente citados, además de las actualizaciones en forma de parches de seguridad, rendimiento y/o funcionalidad.

Todas las infraestructuras, hardware y software incluidos en el presente contrato, serán administradas por el adjudicatario en modalidad 8x5, cumpliendo con las responsabilidades y obligaciones reflejadas en este documento.

El adjudicatario dimensionará el equipo de trabajo necesario para atender las labores de gestión y explotación de los servicios, especificando la formación y experiencia de cada uno de sus miembros, y realizando, al menos, las tareas que se describen a continuación.

3.7.1 Administración de sistemas

Incluirá la administración de las herramientas informáticas que forman el portal web del CCSPT, incluyendo el sistema operativo, SGDB, servidor web, servidor de aplicaciones, gestor de contenidos, y en general cualquier otro elemento software que integre el stack de software.

Los sistemas objeto de administración serán:

- mantenimiento y actualización de versiones, optimización de la configuración atendiendo a la mejora del rendimiento, prestaciones y seguridad, instalación de parches asociados a mejoras en el rendimiento, nuevas funcionalidades y corrección de vulnerabilidades de seguridad.

El servicio de administración de sistemas contempla la realización de las siguientes actividades:

- **Realizar la gestión técnica** asociada al mantenimiento de software de base y la gestión de licencias de soporte con fabricantes.
- **Planificar y gestionar la capacidad** de la infraestructura para el funcionamiento de las aplicaciones y sistemas contratados. Determinar las demandas de recursos de infraestructura y realizar la gestión de recursos en la plataforma de virtualización proporcionada, según los recursos disponibles contratados.
- Dar soporte a la resolución de incidencias y problemas derivados de la identificación de **vulnerabilidades de seguridad** detectadas en los sistemas.

- Realizar la verificación y el seguimiento de la ejecución de las políticas de **copias de seguridad y respaldo** de la infraestructura.
- **Llevar a cabo el análisis y las propuestas de mejora** en relación con la explotación de aplicaciones y sistemas.
- **Dar soporte técnico a proyectos** del CCSPT que involucren acciones de sistemas objeto de este pliego.
- Gestionar el **control de versiones**, tanto de software comercial como software OpenSource y desarrollos propios.
- Realizar el mantenimiento de la **documentación**.

3.7.2 Operación de sistemas

Las tareas propias de operación de sistemas son aquellas que tienen carácter rutinario y tienen por objeto principal la **atención y vigilancia de los sistemas** involucrados en la prestación del servicio para que los usuarios puedan acceder a ellos según los parámetros de calidad establecidos.

Se incluirá la **operación** de todos los sistemas contemplados en las necesidades detalladas anteriormente.

El servicio de operación de sistemas contempla la realización de las actividades de **monitorización de las infraestructuras**, así como la gestión y explotación del sistema de monitorización, registro, comunicación y gestión de las alarmas e incidencias del servicio.

Estas operaciones deberán ser llevadas a cabo por personal técnico con capacitación acorde a las tareas a realizar.

3.7.3 Servicio de mantenimiento y soporte

El adjudicatario ofrecerá un servicio de soporte y mantenimiento, que garantice el cumplimiento de los ANS especificados en la licitación, en cada uno de los componentes, durante todo el tiempo de vigencia del contrato. Este servicio está descrito con detalle en el punto.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un servicio integral de mantenimiento y soporte para garantizar la disponibilidad de los servicios objeto de este contrato.

El servicio integral incluirá:

- Mantenimiento:
 - Preventivo.
 - Correctivo.
- Soporte técnico

Para los servicios de mantenimiento y soporte, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del CCSPT dos modos de acceso para el reporte de incidencias y consultas:

- una dirección de correo
- un número de teléfono con atención personalizada (ventanilla única)

de manera que se disponga de un soporte en horario laboral (L-V 8h-17h) y con un tiempo de respuesta y resolución máximo de 24h para incidencias de alta criticidad o

severidad y de 48h para incidencias de media y baja criticidad o severidad, siendo la asignación de la criticidad de las incidencias siempre por parte del CCSPT.

3.7.3.1 Mantenimiento preventivo

Las empresas licitadoras incluirán en su propuesta los Procedimientos de mantenimiento preventivo.

Los trabajos de mantenimiento preventivo se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con el CCSPT y ocupará horarios de baja actividad.

Así mismo, la empresa adjudicataria informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 3 días laborales de antelación.

3.7.3.2 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo consistirá en dar respuesta y resolver las averías/anomalías que se puedan producir y que repercutan en el funcionamiento normal de los servicios contratados.

Cada avería/anomalía se tratará como una incidencia y le será de aplicación lo establecido a continuación.

Clasificación de las incidencias

Las incidencias relacionadas con el mantenimiento correctivo se clasificarán según los siguientes tipos de severidad de acuerdo con el siguiente esquema:

Prioridad	Impacto
Crítica	Fallo total del sistema, impidiendo el acceso y/o el uso al servicio a todos los usuarios.
Media	Fallo de una o varias funciones del servicio que afecta severamente a la funcionalidad de este y afecta a un grupo importante de usuarios.
Bajo	Fallo de una o varias funciones del servicio sin presentar un efecto significativo inmediato sobre la calidad de este, que afectan a un número muy limitado de usuarios y/o no tienen una trascendencia global.

Gestión de las incidencias

Para la gestión de las incidencias, se establece el siguiente procedimiento:

- Detección y comunicación de la incidencia:
 - En el momento en que el CCSPT detecte alguna anomalía en el servicio lo comunicará al servicio de Asistencia Técnica la empresa adjudicataria. Esta comunicación nunca podrá ser establecida con una operadora automática.
- Registro de la incidencia.

El Servicio de Asistencia Técnica, una vez reciba la comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno de la empresa adjudicataria como por parte del CCSPT, solicitando este último si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.

- Resolución de la incidencia.

El adjudicatario deberá iniciar las acciones que considere oportunas para resolver la incidencia.

- Comunicación de la resolución de la incidencia.

Una vez se haya solucionado la incidencia, se comunicará al interlocutor del CCSPT la resolución de esta, a fin de su verificación.

- Cierre de la incidencia.

Una vez la resolución haya sido validada por el CCSPT, la empresa adjudicataria cerrará la misma.

Para la gestión de las incidencias, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una **aplicación de ticketing** que permita llevar a cabo todo el procedimiento anteriormente descrito de la forma más automatizada posible, incluyendo la emisión de informes.

3.7.3.3 Servicio de soporte

Mediante el servicio de soporte, la empresa adjudicataria facilitará asistencia a las consultas técnicas y funcionales de los técnicos y usuarios que el CCSPT designe.

Para la prestación del soporte en el ámbito del presente contrato la empresa adjudicataria orquestará el servicio siguiendo las recomendaciones de ITIL.

Este servicio telemático de soporte debe incluir todo el entorno tecnológico relacionado con el servicio, incluyendo las consultas sobre la forma de extraer datos o para la recuperación de los datos perdidos por error o accidente.

3.7.3.4 Soporte técnico e incidental

El proveedor debe aportar soporte técnico en horario laboral (L-V 8h-17h) y con un tiempo de respuesta y resolución máximo de 24h para incidencias de alta criticidad y de 48h para incidencias de media y baja criticidad.

La definición de la gravedad de las incidencias será marcada por la entidad contratante.

3.8 Formación

La empresa adjudicataria realizará un plan de formación dirigido a los administradores y responsables de servicio del CCSPT.

La empresa adjudicataria realizará un plan de formación dirigido a los administradores y gestores del Servicio de Informática del CCSPT.

La información presencial que deba impartirse será necesariamente en las dependencias del CCSPT; los licitadores pueden ofertar, si así lo consideran, formación *on-line*.

Se considera un mínimo de 10 horas de formación durante la fase de implantación o en los tres meses siguientes a la terminación de esta fase.

Toda la documentación relativa a los citados cursos deberá ponerse a disposición del CCSPT.

3.8.1 Formación Funcional

La formación funcional irá dirigida a los gestores de los procedimientos. Incluirá la gestión y utilización de los diferentes portales de los que consta la solución.

La formación funcional se impartirá con los siguientes contenidos mínimos:

- Formación genérica sobre los conceptos y buenas prácticas.
- Formación específica sobre los diferentes procedimientos y funcionalidades implementados.

3.8.2 Formación Técnica

La formación técnica irá dirigida al personal técnico designado por la dirección del proyecto y estará orientada a facilitar la transferencia tecnológica, de tal forma que se pueda parametrizar, definir e implantar nuevos procedimientos y funcionalidades, modificar los existentes y modificar las plantillas de documentos que emite el sistema.

4 FASES DEL CONTRATO

Dentro del presente contrato y durante el periodo de vida del mismo, se considerarán las siguientes fases que se describen a continuación.

4.1 Fase de implantación

Durante esta fase, la empresa adjudicataria pondrá en marcha todos los servicios objeto del contrato en las condiciones definidas en el presente pliego, de forma que a su finalización estén plenamente operativos. Contiene el **Plan de Desarrollo e Implantación** del nuevo Portal PADM.

La duración de esta fase no podrá superar los **6 meses**, contados a partir de la fecha de formalización del contrato y finalizando una vez el cliente haya revisado el producto entregado y se haya subido a producción sin incidencias

Al comienzo de esta fase se iniciará formalmente el proyecto y se adaptará y validará el **Plan de Desarrollo e Implantación (PDI)** a seguir, definiendo los alcances del servicio conforme los requerimientos del CCSPT.

- **Planificación:** a la finalización de esta actividad, quedarán establecidos el calendario definitivo y los detalles de la ejecución del PDI. Éstos quedarán fijados por el CCSPT junto con la empresa adjudicataria y, entre otras cuestiones:
 - se fijarán las condiciones necesarias a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de los servicios en el CCSPT.

- se harán las adaptaciones necesarias para ajustar los tiempos a las circunstancias de ese momento, adecuándolo a las necesidades operativas del CCSPT.
- El calendario definitivo deberá ser aprobado por el CCSPT.
- **Desarrollo del portal web:** una vez planificadas las actuaciones se procederá con la fase de desarrollo del portal, que tendrá una duración máxima de **4 meses** (desde formalización del contrato) y en la que se realizarán reuniones periódicas entre el adjudicatario y el personal interno del hospital para revisión del trabajo realizado hasta la fecha, resolución de dudas e información de seguimiento (Comité de seguimiento). A la finalización de esta fase será obligatoria la entrega de la primera versión completa del Portal Web PADM para la realización de los test correspondientes.
- **Puesta en marcha:** a la finalización de esta actividad, las infraestructuras y los servicios del nuevo portal deben estar puestos en marcha y plenamente operativos, incluidos una auditoría previa y pruebas de validación.
- **Transferencia:** a la finalización de esta actividad, se deberá haber transferido el conocimiento de los procesos y sus estructuras de datos a la empresa encargada del mantenimiento.

El PDI incluirá las actividades mencionadas, así como las correspondientes tareas, recursos, entregables y cronograma detallado para la puesta en marcha de los servicios ofertados, especificando las fechas estimadas de su instalación, configuración y puesta en servicio.

Durante la ejecución del contrato, al inicio de la fase de puesta en marcha, la empresa adjudicataria proporcionará al CCSPT el **Plan de Pruebas** (PdP) para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto. No obstante, el CCSPT podrá especificar a su vez un plan de pruebas concreto para una o varias de las partes del proyecto.

Una vez aprobado y consensuado el PdP presentado, y previamente al inicio de la fase de mantenimiento, este se llevará a cabo bajo la supervisión del CCSPT.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actuales. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio, éste se consensuará con el CCSPT. Se realizará preferiblemente en horario tarde/noche y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a cuatro.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del CCSPT información periódica de la evolución de la implantación.

El servicio se considerará operativo y recibido cuando así se constate en la firma del acta de puesta en marcha por parte del adjudicatario y del CCSPT

Todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este pliego, incluyendo los costes de las licencias durante esta fase y cualquier otro coste derivado de la implantación de los servicios solicitados, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

El plazo de ejecución se iniciará con la fecha de formalización del contrato y/o acta de inicio del servicio.

4.2 Fase de mantenimiento

Durante esta fase, los servicios objeto del contrato deberán estar plenamente operativos en las condiciones que se establecen en este pliego.

Se prestarán en esta fase los servicios de administración, mantenimiento y soporte, y formación, descritos en el punto 3.7 de este documento.

La duración de esta fase cubrirá el período de tiempo entre la finalización de la fase de implantación y la finalización del contrato.

4.2.1 Período de estabilización

Al inicio de esta fase, se establece un período de estabilización de **1 mes** durante el que se prestarán los servicios, se medirán los ANS, pero no se aplicarán las penalizaciones. Una vez finalizado este período, serán de plena aplicación las penalidades correspondientes.

4.2.2 Continuidad de negocio

Las empresas licitadoras presentarán un plan de continuidad de negocio que especifique las condiciones del soporte del adjudicatario al CCSPT, que garantice la operatividad del servicio ante incidencias que puedan provocar una interrupción de este durante la fase de mantenimiento.

4.3 Fase de devolución

Para garantizar la correcta transferencia de datos y conocimientos previos a la finalización del contrato, se elaborará un plan de devolución del servicio.

La empresa licitadora deberá proponer un conjunto de actividades necesarias para realizar la correspondiente transferencia de conocimiento y datos, tanto al equipo humano del CCSPT como al nuevo adjudicatario que reciba el servicio. Este plan deberá garantizar, además, el correcto traspaso de servicios, garantías u otros contratos de mantenimiento en vigor en ese momento. También se indicará el tipo de documentos y formato en que se ofrecerá la información relacionada con el servicio.

La empresa licitadora debe contemplar la simultaneidad en la ejecución de las fases de devolución y la de mantenimiento, siendo responsabilidad del prestatario disponer de los recursos necesarios para que la operación no se vea afectada por la dedicación a las labores de devolución mencionadas.

La ejecución del plan de devolución no tendrá una duración superior a los dos meses, tras los cuales el nuevo contratista se hará cargo por completo del servicio.

El proveedor saliente deberá mantener, durante la fase devolución, el mismo nivel de servicio que el ofrecido durante la fase de mantenimiento. Durante el periodo de devolución del servicio, la empresa adjudicataria deberá cumplir con los acuerdos de nivel de servicio pactados anteriormente. El periodo de devolución no podrá ser en ningún caso causa de ninguna discontinuidad o pérdida de prestaciones o calidad del servicio ofrecido.

La devolución del servicio no se considerará finalizada hasta la firma por parte del CCSPT del acta de aceptación, condición necesaria para el pago de la última factura.

4.3.1 Continuidad del servicio

En caso de que se retrasara la puesta en marcha del servicio por parte del nuevo contratista, por motivos de interés público y con el fin de garantizar la continuidad de éste, la empresa adjudicataria de este contrato se compromete a continuar dando el servicio hasta la total implantación del siguiente contrato, manteniendo los precios de esta oferta y estableciendo, en su caso, los acuerdos necesarios con el siguiente prestatario, asegurando la transición de forma transparente en términos de calidad y continuidad.

5 CONSIDERACIONES GENERALES

5.1 Comunes

Como requisitos de obligado cumplimiento, de manera general y común a todos los servicios ofertados donde sea aplicable:

- Los elementos software dispondrán de **soporte comercial oficial** y se encontrarán en versiones actuales y en las condiciones de operación y soporte definidos por el fabricante o desarrollador, durante la vida del contrato.

5.2 Conformidad con el esquema nacional de seguridad (ENS)

Considerando lo dispuesto en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, y la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, donde se describe la obligación de exigir a los operadores del sector privado que presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, el CCSPT considera necesario que los proveedores que vayan a concurrir a la licitación de que se trate, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente certificación de conformidad con el **esquema nacional de seguridad de categoría media**.

En el caso en que el adjudicatario actúe como intermediario en la oferta de algún servicio SaaS, con reventa o subcontratación, aplica la consideración anterior a los proveedores de los mismos.

Así pues, en base a lo anterior y al análisis de los riesgos a los que están expuestos los servicios objeto de la licitación, el CCSPT establece como necesario que la entidad licitadora deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente declaración o certificación de conformidad con el esquema nacional de seguridad, de los sistemas que intervengan en la prestación de los servicios indicados, así como mantener la conformidad durante la vigencia del contrato. En el supuesto de que el adjudicatario no pudiera mantener la conformidad con el ENS, por pérdida, retirada o suspensión de la certificación de conformidad o imposibilidad de mantener la declaración de conformidad, deberá comunicar esta circunstancia de forma inmediata al CCSPT, quien

considerará el impacto en la prestación objeto del contrato de dicha circunstancia.

La entidad adjudicataria asume su obligación de cumplir plenamente con el esquema nacional de seguridad, y con la necesidad de que los sistemas de servicio objeto del contrato sean asimismo conformes con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo.

5.3 Normativa aplicable en materia de protección de datos

Si el objeto de la prestación contenida en el contrato objeto de licitación exigiera el tratamiento de datos personales, se estará a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), con especial incidencia a lo preceptuado en su Disposición adicional primera, y a la restante normativa que resulte de aplicación, así como, cuando corresponda, a lo establecido en el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, que resultarán de aplicación a la entidad adjudicataria y a sus posibles subcontrataciones durante toda la vigencia del contrato, independientemente de la ubicación de los sistemas implicados en la prestación de los servicios.

La finalidad del tratamiento de los datos personales por parte de la entidad adjudicataria será la de la prestación de los servicios comprendidos en el contrato. El uso de los datos personales para finalidades distintas a las anteriormente indicadas supondrá un incumplimiento por parte de la entidad adjudicataria, lo que podrá dar lugar a la resolución del contrato.

5.4 Condicionantes geográficos y declaración de ubicación

Tal y como se establece en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de contratos del sector público, considerando la naturaleza del servicio, la entidad adjudicataria deberá facilitar la identificación de la ubicación de los sistemas de información vinculados con los servicios objeto del contrato, incluyendo todas las ubicaciones asociadas al almacenamiento y prestación del servicio, contemplando todas las actividades implicadas, tales como recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión.

Es necesario que la entidad adjudicataria identifique a todas las entidades subcontratadas que participarán en la ejecución de los servicios objeto de la licitación, tanto en la oferta presentada como durante la vigencia del contrato, debiendo identificar la ubicación y los servicios concretos prestados por cada una de ellas. La subcontratación quedará en todo caso sometida a las disposiciones contenidas en la normativa de protección de datos, sin excepción.

Se considerarán, a todos los efectos, las limitaciones establecidas en la normativa de protección de datos relativas a transferencias internacionales de datos, siendo condición esencial el cumplimiento de tales previsiones, que se extenderán a las entidades subcontratadas. Esta obligación se considera esencial al contrato y se mantendrá durante toda la vigencia de éste.

Cualquier modificación a lo largo del contrato relativa a las exigencias establecidas en el presente apartado, deberá ser comunicada inmediatamente al CCSPT.

Toda la infraestructura que sustente los servicios, así como las funciones de administración a realizar, tanto del adjudicatario como de las entidades subcontratadas si las hubiera, deberá estar radicada en España y cumplir en todo momento la normativa técnica y legal pertinente.

5.5 Transferencia internacional de datos

No podrán realizarse transferencias a un tercer país o una organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), (UE) 2016/679, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), siendo la única excepción contemplada la transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial.

La entidad adjudicataria deberá comunicar sin dilación indebida cualquier cambio en relación con las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la pérdida de la condición de “nivel adecuado de protección” para transferencia internacional, conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la comisión determine la pérdida de la adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluidas aquellas que dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.

5.6 Servicio asociado a la verificación electrónica de identidad

Considerando lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en el caso de que el servicio licitado por la entidad contratante incluya un sistema de identificación mediante clave concertada a los efectos de lo descrito el artículo 9.2c) de la precitada ley, será necesario que las ofertas presentadas por las entidades licitadoras incluyan o faciliten la identificación de la ubicación y prestación del servicio, así como los recursos técnicos que vayan a ser asignados para la recogida, almacenamiento, tratamiento y gestión, los cuales solo podrán estar ubicados en el territorio de la Unión Europea, según lo dispuesto en el artículo 122.2c) de la ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público. Cuando estuvieran implicadas categorías especiales de datos, según lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), la ubicación se circunscribirá al territorio nacional.

A todos los efectos, cuando el servicio licitado permitiera la subcontratación, ésta quedará sometida en idénticos términos a lo descrito. Por ello, será necesario declarar expresamente la localización de los servicios o recursos concernientes a los procesos subcontratados. Cuando existieran varios subcontratados, será necesario declararlo de cada uno de ellos, de manera individualizada.

Cuando el contrato ya hubiera sido adjudicado, y existiera una modificación que afectará a la ubicación o prestación del servicio, incluyendo cambios en la subcontratación, deberán ser comunicados sin demora, a la entidad contratante, identificando claramente los cambios producidos, quedando la entidad contratante facultada para

resolver el contrato.

La entidad adjudicataria será a todos los efectos responsable directo de los incumplimientos derivados de tal subcontratación y de las obligaciones declaradas.

5.7 Acceso al servicio

El licitador deberá determinar en la oferta:

- Los mecanismos de identificación y autenticación para el acceso de los usuarios al servicio, caso de que los hubiere, aunque se trate de en primer término de un portal web de acceso abierto.
- Los mecanismos de identificación y autenticación para el acceso de los administradores.
- Los mecanismos de protección de la autenticidad.
- Los mecanismos de protección de la confidencialidad y la integridad de la información que trasiego a través de redes fuera del control de las partes.

5.8 Registro de la actividad

Los sistemas ofertados deberán disponer de registros de acceso y actividad que permitan monitorizar, analizar, investigar y documentar acciones indebidas o no autorizadas, tanto a nivel operativo como de administración, tanto de los usuarios que hacen uso de los servicios ofertados, como de los administradores, incluyendo personal del CCSPT, del adjudicatario y/o de terceras empresas o entidades por ésta designadas.

Dicha información debe ser almacenada y custodiada, con los mismos niveles de seguridad y funcionalidad que se exijan para el servicio, debiendo quedar siempre constancia del acceso a la misma y cumpliendo la normativa aplicable.

5.9 Compromiso de actualización tecnológica

A lo largo de la vida del contrato se hace necesario una actualización tecnológica de las infraestructuras hardware y software, a medida que el ciclo de vida de los productos que soportan los servicios contratados evolucione en cuanto a versiones estables, abandono de versiones obsoletas, parches de seguridad o resolución de errores e introducción de innovaciones que favorezcan la calidad de los servicios contratados en cualquiera de sus dimensiones de rendimiento técnico o económico, bien sea en cuanto a mejora del cumplimiento de los ANS o en cuanto a la reducción de costes unitarios de los servicios.

Se pide por tanto al adjudicatario la elaboración de un **plan de actualización (PACT)**, revisable anualmente, que debe incluir:

- Una hoja de ruta de cambios de actualización o innovación tecnológica previstos en los distintos elementos hardware y software de cada servicio, indicando plazos de realización. Se entiende que la justificación de algunos de los plazos de realización puede estar directamente condicionada por el ciclo de vida de vigencia de mantenimiento del software comercial utilizado en la prestación de los servicios, por lo que se debe incluir tanto en el plan inicial como en las revisiones anuales, la hoja de ruta de evolución de todos los productos de los fabricantes implicados en la

prestación del servicio, indicando las fechas límite de funcionamiento o soporte de sus productos.

- El impacto previsto de la aplicación de dichos cambios en el propio servicio o en otros servicios objeto de este contrato, así como en los desarrollos, aplicaciones y productos del CCSPT desplegados sobre los servicios objeto de actualización o innovación tecnológica.
- El impacto negativo previsto en caso de no realizarse la actualización o innovación tecnológica en el plazo propuesto. Se deberán contemplar nuevas dotaciones, renovaciones de equipamiento y actualizaciones de versiones de software de manera que se garanticen los niveles de servicio y de acuerdo con la planificación de entrada/salida de aplicaciones en producción.

5.10 Seguridad

El adjudicatario deberá incluir dentro de las prestaciones, la gestión de la seguridad del servicio, y proponer un sistema basado en el estándar ISO/IEC 27001 y el ENS.

Los licitadores deberán proponer y detallar en sus ofertas, cual es el modelo de gestión de la seguridad del servicio más adecuado, incluyendo en su caso:

- Alcance y límites del sistema de seguridad.
- Políticas del sistema de seguridad.
- Enfoque de la evaluación de riesgos.
- Identificación de los riesgos y su valoración.
- Revisión, mantenimiento y mejora del sistema.
- Documentación de seguridad y del sistema de gestión.
- Programa de auditorías.

Los licitadores describirán el alcance de las acciones y propuestas incluidas en las materias de seguridad perimetral, seguridad de accesos, seguridad de datos, gestión de vulnerabilidades, según aplique en la solución propuesta.

El adjudicatario deberá tener implantado un proceso de continuidad del servicio que permita garantizar la disponibilidad dentro de unos tiempos de recuperación establecidos y probarse con periodicidad al menos anual. Los licitadores deberán proponer y detallar en sus ofertas, cuál será el proceso que garantice la continuidad del servicio.

Todos los activos de información, tanto aplicaciones como datos, que sean albergados en las instalaciones del adjudicatario de este contrato deberán cumplir con lo establecido en el R.D. 311/2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica.

Así mismo, todos los ficheros albergados en las instalaciones del contratista que contengan datos de carácter personal deberán cumplir con las medidas de seguridad establecidas en la Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales. El adjudicatario estará sometido a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

Entre los requisitos mínimos que el sistema debe cumplir se pueden enumerar los

siguientes:

- En el acceso al sistema, la identificación y autenticación del usuario se hará mediante un sistema de claves y contraseñas configurables. El sistema deberá posibilitar la construcción y renovación de las contraseñas, conforme a las recomendaciones del ENS, según se indica Enel siguiente documento:
<https://www.ccn-cert.cni.es/series-ccn-stic/800-guia-esquema-nacional-de-seguridad/534-ccn-stic-821-normas-de-seguridad-en-el-ens-anexo-v/file.html>
- La seguridad del sistema se debe definir a dos niveles:
 - Seguridad de acceso basada en roles que pueden ser asignados directamente a un usuario de la aplicación o que se pueden asignar en base a reglas de selección de roles en función de criterios basados en los datos de la aplicación misma.
 - Seguridad de datos. Debe ser posible filtrar las tablas, campos y filas que puede ver o editar cada usuario.
- Todas las comunicaciones electrónicas se deben realizar mediante protocolos de comunicación seguros (HTTPS, SSH, SFTP); entre estas comunicaciones se incluyen, sin ánimo de exhaustividad:
 - El acceso a la aplicación por parte de los usuarios, técnicos y administradores.
 - La comunicación de integración con otros aplicativos y sistemas.
 - Las comunicaciones y accesos realizados por el adjudicatario a los sistemas del CCSPT.

5.11 Imagen corporativa

Todo el material que se use en los trabajos deberá respetar las normas de identidad corporativa del CCSPT y del departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya. Así mismo en el material o documentación no debe figurar el logotipo de la empresa adjudicataria ni cualquier otra figura o texto que mencione ella.

5.12 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por el CCSPT la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias bajo las que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas.

Una vez finalizada la ejecución del contrato se realizará el traspaso de conocimientos, tanto a las personas responsables del proyecto en el CCSPT como a terceras personas designadas por la empresa adjudicataria del mantenimiento del sistema.

5.13 Garantía de los trabajos

El objeto del contrato quedará sujeto a un plazo de garantía de **1 año**, durante el cual el

CCSPT podrá comprobar que el trabajo realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en el presente pliego. Transcurrido el plazo de garantía, quedará extinguida la responsabilidad del contratista.

Durante el periodo de garantía, el contratista estará obligado a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que se puedan observar en lo ejecutado, con independencia de las consecuencias que se pudieran derivar de las responsabilidades en que hubiere podido incurrir, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego y en el de cláusulas particulares. Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

6 DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

6.1 Responsabilidades y obligaciones

El CCSPT y el adjudicatario designarán respectivamente un director técnico del Contrato (**DTC**), que asumirá la dirección y control del proyecto en su entidad y actuarán como interlocutores principales en todo lo referente al contrato, sin perjuicio de que puedan delegar parte de dichas funciones en el personal que consideren necesario.

El **DTC del adjudicatario** deberá facilitar los reportes de actividad que se requieran durante la vida del proyecto, sobre el avance de los trabajos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, cumplimiento del nivel de servicio estipulado y cualquier otra información que se precise. Supervisará el proceso de implantación de los servicios objeto del pliego y será el responsable de encauzar y resolver cualquier necesidad del CCSPT que no pueda ser cursada por las vías ordinarias.

También se constituirá un **Comité de Seguimiento** que estará formado por personal asignado al proyecto por cada una de las partes y en el que participará, por parte del CCSPT, el director del proyecto e-Salud Mental, el director ejecutivo de Salud Mental en Parc Taulí y la directora de Estrategia y Organización Digital de esta institución, y por parte del adjudicatario, al menos el **DTC del adjudicatario** y los técnicos del equipo de desarrollo que este designe.

El Comité de Seguimiento se reunirá con **periodicidad quincenal** durante la **fase de implantación** del contrato (apartado 4.1) para presentar estado y avances en el desarrollo del portal web, revisando las piezas que ya construidas (en formato “test de prueba”), y recogiendo el “feedback” del hospital.

Adicionalmente, tanto el CCSPT como el adjudicatario deberán designar los siguientes roles con las responsabilidades indicadas, a desempeñar coordinadamente por una o varias personas en cada entidad, detalladas en el contrato:

- Contacto para cambios y mantenimiento de los sistemas.
- Contacto para incidencias relativas a los indicadores de los **ANS**.
- Contacto para aspectos contractuales.

- Contacto cuestiones jurídicas y regulatorias, en particular en lo relativo a datos de carácter personal.

6.2 Modelo de gestión

Cada licitador presentará un modelo de gobierno y relación para la prestación y gestión de los servicios de este pliego, que tome como referencia el marco de buenas prácticas ITIL y que tenga en cuenta los aspectos recogidos en este apartado. En él se deberán definir los distintos actores del adjudicatario, del CCSPT y otros proveedores de servicios, que intervienen en la prestación y gestión de los Servicios, teniendo en cuenta lo expuesto en el epígrafe Responsabilidades y obligaciones (apartado 6.1)

Dichos actores formarán parte de un órgano de gobierno para la gestión del proyecto, que cubra todos los aspectos de este Contrato.

El DTC del adjudicatario actuará como responsable del servicio, y por tanto será su representante permanente ante el equipo de gestión del servicio del CCSPT, para lo cual deberá garantizar la dedicación adecuada. Actuará junto con el DTC del CCSPT y se coordinarán en un órgano de gestión del proyecto con el resto de las responsables operativos y proveedores de servicios, con el objetivo de proporcionar respuestas tempranas a cualquier tipo de incidencia para la que se requiera la toma de acciones correctivas o preventivas en el ámbito de servicios dentro del marco de este contrato.

Para la correcta prestación de los servicios en el pliego se puede requerir la participación, sin coste adicional, de cualquier otro miembro del personal del adjudicatario cuando sea necesaria su asistencia a la hora de cumplir con las tareas especificadas en este pliego.

Adicionalmente, para la realización de dichas tareas, y con el objeto de resolver peticiones, incidencias y cambios, puede ser necesario involucrar a terceras partes, como proveedores de servicios de mantenimiento, soporte de los fabricantes de los equipos utilizados por el adjudicatario, etc., por lo que el modelo incluirá a dichos actores.

El modelo de gobierno deberá regir las relaciones entre todos los actores mencionados. El modelo de gobierno y relación incluirá los flujos de actuaciones de todos los procesos ITIL V3 detallados (p.ej. Gestión de Incidencias), teniendo en cuenta los diferentes servicios definidos en este pliego y el detalle de tareas a realizar.

Siguiendo las indicaciones del ENS, Gestión diaria, el licitador definirá:

- Un sistema rutinario para medir el cumplimiento de las obligaciones de servicio y el procedimiento para neutralizar cualquier desviación fuera del margen de tolerancia acordado.
- El mecanismo y los procedimientos de coordinación para llevar a cabo las tareas de mantenimiento de los sistemas afectados por el acuerdo.
- El mecanismo y los procedimientos de coordinación en caso de incidentes.

Los sistemas, mecanismos y procedimientos ofertados por el licitador serán debatidos y aprobados junto al CCSPT en la fase indicada en el epígrafe Planificación de la Fase de implantación (apartado 4.1).

6.2.1 Procedimientos operativos de seguridad

Algunas operaciones del servicio deben ser realizadas de forma conjunta por ambas partes, contratada y contratante, debiendo establecerse los roles, responsabilidades (capacidad de autorizar y obligación de rendir cuentas) y protocolos adecuados para llevarlas a cabo.

Durante la Fase de implantación (apartado 4.1), en el epígrafe **Planificación**, se definirán dichos roles, responsabilidades y protocolos, teniendo en cuenta al menos lo siguiente, según recoge el **ENS**:

- Configuración de seguridad
- Mantenimiento y gestión de cambios
- Gestión de incidentes
- Continuidad – Recuperación de desastres
- Gestión del personal
- Recuperación de datos de copias de seguridad

6.2.2 Seguimiento del servicio

Se realizará a través de los Informes de incidencias y de seguimiento de los ANS, indicados en el punto 7 del presente documento, que deben incluir de forma obligatoria cualquier anomalía o desviación significativa producida durante el periodo, así como las acciones ejecutadas en cada caso como respuesta a estas situaciones susceptibles de introducir riesgos en la organización.

Adicionalmente, se solicitará al adjudicatario la información de auditoría y no conformidades de aplicación en cada caso para poder verificar que las medidas de seguridad tomadas por este son las correctas y oportunas para solventar desviaciones halladas durante el proceso de auditoría.

6.2.3 Gestión de cambios

Siguiendo las recomendaciones del **ENS**, es obligatorio durante la vigencia del contrato actualizar los sistemas para garantizar el correcto funcionamiento de estos y evitar posibles vulnerabilidades, manteniendo un control continuo de los cambios realizados de forma que:

- Todos los cambios anunciados por el fabricante o proveedor serán analizados para determinar su conveniencia para ser incorporados, o no.
- Antes de poner en producción una nueva versión o una versión parcheada, se comprobará en un equipo que no esté en producción, que la nueva instalación funciona correctamente y no disminuye la eficacia de las funciones necesarias para el trabajo diario. El equipo de pruebas será equivalente al de producción en los aspectos que se comprueban.
- Los cambios se planificarán para reducir el impacto sobre la prestación de los servicios afectados.
- Mediante análisis de riesgos se determinará si los cambios son relevantes para la seguridad del sistema. Aquellos cambios que impliquen una situación de riesgo de nivel alto serán aprobados explícitamente de forma previa a su implantación.

Deberá definirse un **procedimiento de coordinación en el mantenimiento de sistemas**

(PCMS) entre ambas partes para prevenir paradas o errores en la prestación del servicio, este procedimiento estará en línea con el proceso de gestión del cambio e incluirá la notificación con suficiente antelación de la realización de mantenimientos por parte del proveedor, identificando los tiempos en los que puede interrumpirse el servicio.

La notificación se realizará previa y posteriormente al mantenimiento y tras este se pedirá al CCSPT su conformidad con el correcto funcionamiento del servicio.

El adjudicatario deberá informar periódicamente de los mantenimientos y actualizaciones realizados en los sistemas que albergan los sistemas del cliente.

6.2.4 Herramienta de relación cliente – proveedor, “Trouble Ticketing”

Para llevar a cabo la relación cliente-proveedor para los servicios cubiertos por el contrato, los licitadores propondrán una **herramienta de gestión de incidencias y peticiones** (o herramienta de ticketing) que permita al CCSPT la verificación del cumplimiento de los ANS establecidos sobre la resolución de incidencias y peticiones.

Se establecen como requisitos mínimos para dicha herramienta los siguientes:

- Debe contar con certificación ENS en categoría media, al menos.
- Configuración de diferentes tipos de incidencia incluyendo campos personalizados.
- Módulo de conversaciones que permita, en tiempo real, comunicación entre el cliente y los técnicos encargados de la resolución de la incidencia.
- Módulo de Knowledge Base (base de datos de conocimiento) que permita traspasar la información de una incidencia tipo a esta KB o crear entradas manuales que puedan guiar al cliente/técnico para resolver una incidencia concreta.
- Integración con correo electrónico para la creación automática de incidencias e intervenciones (respuestas al mail) en buzones Exchange o IMAP.
- Cuadros de mando personalizados, con opción de generar gráficos personalizados por usuario o perfil.
- Módulo de valoración de la resolución de las incidencias por parte de los usuarios, pudiendo personalizar el formulario de preguntas.
- Deberá permitir generar y gestionar acciones programadas basadas en algunos criterios, como asignación automática por tipo de incidencia, cambio de estado por tiempo de inactividad, etc.
- Configuración y generación de workflows personalizados sin conocimientos técnicos. Permitirá gestionar los estados por los que pasan las incidencias, los avisos que se producen en cada paso, los permisos que pueden ejecutar las acciones en cada momento, etc.
- Dispondrá de una capa de servicios Web de integración para que otras herramientas puedan interactuar de una manera transparente con el aplicativo.
- Generación de informes personalizados y posibilidad de exportación de datos a CSV.
- Inventario automático con agente y por SNMP de cualquier activo del cliente.

Los licitadores incluirán en la oferta técnica de su oferta una descripción de las funcionalidades de la herramienta de Trouble Ticketing presentada para gestión del servicio.

7 EQUIPO DE TRABAJO

Al tratarse de un servicio, el adjudicatario será responsable de la buena ejecución del contrato en los términos de calidad que estén establecidos en el contrato. El licitador propondrá el dimensionamiento del equipo de trabajo, especificando la formación, y experiencia de cada uno de sus miembros, siguiendo las pautas de base establecidas por el CCSPT, y asegurará que el personal adscrito al contrato posee la cualificación, el perfil técnico y la formación adecuada para la correcta realización de las actividades y trabajos objeto de este.

Los perfiles propuestos por el adjudicatario deberán adecuarse a los servicios detallados en el presente pliego, y se incorporarán en la fecha de inicio del contrato, que se determinará de conformidad con lo establecido en el PCAP.

No obstante, el CCSPT, exigirá que entre los miembros del equipo de trabajo asociados al contrato existan los siguientes perfiles con los requisitos de conocimientos y experiencia mostrados:

ID	Perfil	Rol	Tipo requisito	Descripción de requisitos
PF1	Director de proyecto	Responsable de la organización del trabajo y la coordinación global. Será el encargado de la interlocución con el CCSPT en primera instancia	Formación/Titulación	Licenciado o Grado
			Experiencia mínima obligatoria	5 años de experiencia en gestión de proyectos y 2 años de experiencia en clientes del sector salud o farmacéutico
			Experiencia valorable	Experiencia valorable adicional, en años, sobre el mínimo de la obligatoria.
PF2	Desarrollador web	Responsable de definir la estructura de la web, programar las acciones a realizar en la web y garantizar la continuidad operativa	Formación/Titulación	Titulación universitaria nivel MECES 2 (EQF 6) o superior de Ingeniería Informática.
			Experiencia mínima obligatoria	2 años de experiencia en la creación de páginas webs
			Experiencia valorable	Experiencia valorable adicional, en años, sobre el mínimo de la obligatoria.
PF3	UX / UI Analyst	Responsable del diseño gráfico de la web y de la experiencia del usuario. Deberá seguir la guía de estilo proporcionada por el CCSPT	Formación/Titulación	Universitaria
			Experiencia mínima obligatoria	2 años de experiencia en definición de experiencias de usuario digitales
			Experiencia valorable	Experiencia valorable adicional, en años, sobre el mínimo de la obligatoria.
PF4		Perfil centrado en la generación de contenido	Formación/Titulación	Formación en marketing o filología

ID	Perfil	Rol	Tipo requisito	Descripción de requisitos
	Redactor de contenidos	con palabras clave que genere mayor posición en buscadores y sean entendible para el usuario	Experiencia mínima obligatoria	1 año de experiencia en redacción y revisión de textos escritos
			Experiencia valorable	Experiencia valorable adicional, en años, sobre el mínimo de la obligatoria.
PF5	SEO Analyst	Responsable de garantizar un buen posicionamiento del site en buscadores y, si es necesario, realizar campañas de posicionamiento también en las redes sociales del Hospital o del Sistema Público de Salud	Formación/Titulación	Formación en marketing digital
			Experiencia mínima obligatoria	1 año de experiencia en posicionamiento SEO y SEM
			Experiencia valorable	Experiencia valorable adicional, en años, sobre el mínimo de la obligatoria.
PF6	Equipo de producción audiovisual	Equipo responsable para grabar, editar y publicar el material audiovisual generado	Experiencia mínima	3 años de experiencia en funciones de operador de cámara, editor / montador de vídeos y redacción

En el equipo de trabajo siempre deberá existir un perfil PF1 exclusivo para este rol, pudiendo ser el resto de perfiles compartidos entre los miembros del equipo, siempre que se completen todos los perfiles y se cumplan los requisitos mínimos exigidos para cada uno de ellos.

Se valorarán los años de experiencia adicional a los mínimos requeridos.

7.1 Sustitución de personas

Durante la ejecución del proyecto, el adjudicatario no podrá modificar la composición del equipo encargado del proyecto sin el consentimiento explícito del CCSPT que deberá evaluar la necesidad o conveniencia de cualquier modificación del equipo.

Sin embargo, en caso de que sea necesaria la sustitución de alguna de las personas que forma el equipo requerido para prestar el servicio, ésta deberá ser sustituida por otra persona de iguales o superiores capacidades profesionales, sin que ello merme los requisitos de titulaciones, certificaciones profesionales y experiencia en el sector requeridas.

El adjudicatario propondrá el cambio a realizar en el equipo y el CCSPT, salvo casos de fuerza mayor, se reserva el derecho de aceptar o no tal cambio en base a los requerimientos del equipo aquí expuestos.

Además, el CCSPT tendrá la posibilidad de conocer en todo momento la composición y capacitación del equipo de trabajo, pudiendo proponer la modificación de la composición del mismo si este no se ajusta a lo exigido en el presente pliego.

Todo cambio de miembro de equipo debe ser avisado con quince días de antelación.

Por parte de la empresa adjudicataria, cualquier cambio de alguno de los miembros del equipo que así se considere oportuno deberá ser notificado por escrito con un mes de antelación y exponiendo los motivos que obligan a dicho cambio. Además, deberá garantizar el solapamiento de los dos miembros del equipo, sustituido y nuevo miembro, para el correcto traslado del conocimiento, no siendo facturable.

7.2 Condicionantes del equipo de trabajo

Cualquier tipo de falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado por parte del adjudicatario, deducida entre la información ofertada y lo efectivamente demostrado durante la ejecución del proyecto será considerada como incumplimiento esencial del contrato. Esta condicionante podrá suponer su resolución o el establecimiento de una penalización máxima del 5% del importe total del contrato. La decisión relativa a la penalización será responsabilidad del órgano de contratación a criterio de la dirección del proyecto del CCSPT, con la audiencia previa al adjudicatario.

El horario para los distintos servicios será el establecido en los correspondientes apartados.

En caso de que alguna de las tareas previstas suponga una modificación del horario, el CCSPT podrá plantear un horario alternativo que será validado por el responsable del servicio de la parte adjudicataria.

7.3 Prevención de riesgos laborales

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de prevención de riesgos laborales. Así mismo, estará obligado a cumplir con las instrucciones para la prevención de los riesgos existentes en el centro de trabajo como en las instalaciones del CCSPT y tendrá la obligación de aplicar las medidas necesarias cuando se produzca una situación de emergencia.

Antes de la ejecución de las tareas que requiera una situación relacionada a prevención de riesgos laborales será obligación del adjudicatario presentar toda la documentación necesaria para cumplir con la protección, prevención e información sobre riesgos laborales, en los términos establecidos en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales. Tendrá la obligación de cumplir la entrega de esta documentación en relación con el equipo de trabajo o de terceros que se precisen para la correcta ejecución de las tareas sin poner en riesgo tanto a las personas que componen el equipo del proyecto como a toda persona propia o de empresas presentes que estén realizando labores en las instalaciones del CCSPT.

El responsable del contrato, con carácter previo al inicio de las actuaciones objeto del contrato, pondrá a disposición del adjudicatario el Manual de Autoprotección de Riesgos Laborales a efectos de que pueda cumplir las obligaciones establecidas en el presente apartado.

8 DOCUMENTACIÓN E INFORMES

8.1 Documentación

A la finalización de los trabajos de instalación, parametrización, migración y formación, y previamente a la firma del acta de recepción de la puesta a disposición de los servicios, el adjudicatario debe presentar un informe técnico que indique los datos empleados y las configuraciones realizadas en la instalación de la herramienta, así como los manuales de funcionamiento de esta. Esta documentación debe incluir, al menos:

- Procedimientos de seguridad y control de acceso: definición de los procedimientos de seguridad y operación necesarios para no comprometer el correcto funcionamiento del programa y/o aplicación y garantizar el cumplimiento de los niveles de seguridad que se le exigirá al sistema. Como mínimo, se definirán los siguientes procedimientos:
 - Acceso al sistema y a sus recursos.
 - Mecanismos de autenticación.
 - Mantenimiento de la integridad y confidencialidad de los datos.
 - Control y registro de acceso al sistema (logs, certificaciones, etc.).
 - Copias de seguridad y recuperación de datos y su periodicidad y recuperación ante caídas del sistema.
 - Cuando proceda, mecanismos de criptografía para almacenamiento de la información.
 - Procedimientos de custodia, transporte, borrado y destrucción de soportes.
- Plan de Continuidad del sistema.
- Manuales de usuario.
- Procedimiento de implantación, administración y operación del sistema.

Asimismo, el adjudicatario entregará toda la documentación pertinente relativa a la personalización específica de la aplicación objeto de contratación realizada para el CCSPT, incluyendo los manuales de funcionamiento de la base de datos genérica, así como los manuales relativos a la aplicación parametrizada implementada en el CCSPT.

Toda la documentación se entregará en formato digital, en un formato previamente acordado con el CCSPT, y en idioma español o catalán. El adjudicatario se compromete a mantener la información actualizada durante toda la fase de mantenimiento.

9 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del operador adjudicatario, se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

9.1 ANS1. Plazo de implantación de los servicios

Los siguientes ANS afectan a la puesta en explotación definitiva de los servicios, definida por defecto en la planificación como el fin de la fase de implantación en **4 meses**, aunque

este plazo puede ser más corto si el adjudicatario así lo ha ofertado en su propuesta.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y por lo tanto no computará como tiempo de desviación para la empresa adjudicataria:

- el tiempo dedicado por terceros cuya responsabilidad no recae en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria).

El valor de cumplimiento de este indicador debe ser:

Indicador del Servicio	Cumplimiento
Retraso máximo sobre la fecha de entrega pactada	< 15 días

9.2 ANS2. Disponibilidad

Se define una ANS de disponibilidad del servicio, entendida como la del conjunto de plataformas, sin incidencias reseñables en ninguno de ellos que impidan su correcto funcionamiento.

Indicador del Servicio	Cumplimiento
Tiempo de disponibilidad	≥ 99,98%

Se define la disponibilidad de la siguiente manera: Porcentaje de tiempo que un determinado servicio está disponible. Se calculará con la expresión:

$$D = \frac{T - Ti}{T} * 100$$

Donde:

D = Disponibilidad

T = Tiempo, siempre calculado entre 2 fechas

Ti = Tiempo indisponible, cantidad de tiempo que el servicio ha estado indisponible en el rango temporal delimitado por T

No se considerará como indisponibilidades del servicio las paradas programadas que se produzcan, siempre que éstas estén acordadas y aprobadas por el CCSPT, ni las consideradas como fuerza mayor, ni las que se produzcan debido a terceros ajenos al adjudicatario y a su cadena de proveedores.

9.3 ANS3. Mantenimiento correctivo

Los siguientes ANS son de aplicación al mantenimiento correctivo de todos los servicios objeto de este contrato, así como a las consultas planteadas por los técnicos y usuarios del CCSPT.

La empresa adjudicataria cumplirá los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla, en función del nivel de severidad de las incidencias y consultas, que será asignado por el CCSPT.

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horario de prestación
Baja	16 horas	32 horas	8x5
Media	8 horas	16 horas	8x5
Crítica	1 hora	4 horas	8x5

- Se considera tiempo de respuesta el transcurrido, dentro del horario de prestación de servicio que figura en la tabla anterior, desde la comunicación de una incidencia o consulta hasta que se recibe respuesta por parte del prestador del servicio para atenderla.
- Se considera tiempo de resolución el transcurrido desde la notificación hasta que la incidencia se considera cerrada (cuando se ha producido la restitución funcional que ha provocado dicha incidencia).

Los tiempos de respuesta y resolución de consultas e incidencias serán recogidos y medidos por la herramienta de ticketing mencionada.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y por lo tanto no computará como tiempo de resolución para el prestatario del servicio contratado:

- aquellas averías que no sea responsabilidad del contratista su resolución.
- las indisponibilidades que sean fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre y cuando hayan sido advertidas con la suficiente antelación, y autorizadas por el CCSPT.
- el tiempo dedicado a la resolución de la incidencia por terceros cuya responsabilidad no recaer en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria).

Los valores de cumplimiento mensual de ambos indicadores deben ser:

INDICADOR DE SERVICIO	CUMPLIMIENTO (MENSUAL)
Tiempo de respuesta	≥ al 98%

INDICADOR DE SERVICIO	CUMPLIMIENTO (MENSUAL)
Tiempo de resolución	≥ al 98%

El incumplimiento del ANS en dos incidencias críticas durante un mismo periodo de revisión se considerará una falta muy grave, con los posibles efectos establecidos en el PCAP.

9.4 ANS4. Soporte

Los siguientes ANS son de aplicación al soporte, es decir, a consultas relacionadas con la asistencia técnica y funcional de todos los sistemas objeto de este contrato.

La empresa adjudicataria cumplirá los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla:

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horario de prestación
n/a	8 horas	16 horas	8x5

- Se considera tiempo de respuesta el transcurrido, dentro del horario de prestación de servicio que figura en la tabla anterior, desde la comunicación de una incidencia o consulta hasta que se recibe respuesta por parte del prestador del servicio para atenderla.
- Se considera tiempo de resolución el transcurrido desde la notificación hasta que la incidencia se considera cerrada (cuando se ha producido la restitución funcional que ha provocado dicha incidencia).

Los tiempos de respuesta y resolución de consultas serán recogidos y medidos por la herramienta de ticketing mencionada.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y por lo tanto no computará como tiempo de resolución para el prestatario del servicio contratado:

- el tiempo dedicado a la resolución de la consulta por terceros cuya responsabilidad no recaerá en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria), el tiempo dedicado por éstos a la resolución de la incidencia.

Los valores de cumplimiento mensual de ambos indicadores deben ser:

INDICADOR DE SERVICIO	CUMPLIMIENTO (MENSUAL)
Tiempo de respuesta	≥ al 98%

INDICADOR DE SERVICIO	CUMPLIMIENTO (MENSUAL)
Tiempo de resolución	≥ al 98%

9.5 Cumplimiento de los ANS

9.5.1 Revisión

Salvo que el CCSPT establezca otro plazo, el cumplimiento de los ANS se revisará mensualmente. Dicha revisión se llevará a cabo en las reuniones del Comité de Seguimiento y estará basada en un informe de seguimiento de los ANS cuyo formato y contenido serán acordados por el adjudicatario y el CCSPT dentro de dicho comité.

9.5.2 Efectos en caso de Incumplimiento

El incumplimiento de los ANS conllevará la aplicación de las penalidades correspondientes en los términos establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, PCAP.

10 OFERTA TÉCNICA

10.1 Aspectos generales

A la hora de preparar la oferta técnica, las empresas licitadoras deberán tener en cuenta lo siguiente:

- La estructura y contenido de la Oferta técnica en general y de la Memoria Técnica en particular debe ajustarse estrictamente a lo establecido en sus respectivos apartados. Toda información que no se encuentre dentro de dicha estructura no se tendrá en cuenta, salvo que los pliegos establezcan lo contrario.
- La estructura y el contenido de la Memoria Técnica se corresponde uno a uno con los 'aspectos a valorar' de los criterios de adjudicación cuantificables mediante un juicio de valor. Con el fin de incluir en cada apartado la información adecuada, se recomienda la lectura de la metodología de valoración de este tipo de criterios incluida en los pliegos.
- **MUY IMPORTANTE:** en la información que se incluya en la Memoria Técnica referida a los siguientes apartados se tendrá especial cuidado en no incluir ningún dato o valor referido a los criterios evaluables mediante fórmulas, ni información que permita deducirlos, ya que, de producirse, la propuesta se excluirá automáticamente del proceso de licitación.
- La mesa de contratación podrá exigir a los licitadores documentación justificativa que acredite cualquier aspecto incluido en la memoria técnica, así como precisiones o aclaraciones sobre las ofertas presentadas, si bien las respuestas no podrán suponer una modificación de la oferta presentada.

10.2 Contenido de la Oferta técnica

La oferta técnica estará formada por un único documento y constará obligatoriamente de los siguientes apartados:

- Portada en la que se identifique claramente el título y el número de expediente al que corresponde la oferta
- Índice de la oferta técnica.
- Acatamiento de los pliegos e identificación de la empresa licitadora en una página con la siguiente información.
- Párrafo en el que la empresa licitadora exprese el acatamiento de la totalidad de lo establecido en los pliegos y en el que se declare la veracidad de la información incluida en la oferta técnica.
- Cuadro en el que se incluyan los datos de licitador y los de la persona de contacto.
- **Resumen Ejecutivo** dónde se explique de forma concisa y sencilla la solución propuesta y los aspectos relevantes a destacar de la oferta. El Resumen Ejecutivo no será objeto de valoración (no se puntuará), si bien ayudará a la comprensión global de la oferta.
- **Memoria Técnica**, que contiene de forma ordenada todos los criterios cuya valoración está sujeta a un juicio de valor. Para su elaboración y presentación se tendrán en cuenta las siguientes directrices:
 - Se deberá presentar una memoria descriptiva y detallada que explique los componentes técnicos para realizar el abordaje de los servicios descritos en el pliego de condiciones técnicas, descripción de manera exhaustiva y detallada de la implantación y el despliegue del servicio,
 - Para poder evaluarla se pide una descripción detallada del uso de la plataforma mediante capturas de pantalla y/o tutorial, que permita valorar los pasos a seguir tanto en el envío (automatizado como manual) como en la gestión de las respuestas. Sobre la base de esta memoria se valorarán las diferentes opciones presentadas por los licitadores, de manera que la que cumpla la totalidad de las prestaciones y además sea la más amigable, intuitiva, didáctica, fácil y ágil en su utilización por parte de los usuarios, será la que obtendrá la mejor puntuación.
 - Se valorará la adecuación de la memoria presentada, tanto en cuanto al detalle y coherencia de las diferentes tareas a llevar a cabo como en cuanto al plazo para ejecutarlas. Es decir, no se valora cuantitativamente la reducción de tiempo, sino el que la propuesta sea, en conjunto, viable, operativa y coherente con las necesidades del servicio.
 - Se debe presentar un calendario de implantación o despliegue del servicio propuesto indicando el plazo de la ejecución del proyecto y puesta en marcha total. Así mismo se solicita que la empresa presente una planificación detallada de fases del proyecto, tareas / hitos asociados a cada fase y duración concreta de cada fase.
 - Composición del equipo de trabajo destinado al servicio. A este respecto, el citado equipo deberá estar formado por personas con la titulación que figura

en la descripción de los perfiles PF1 a PF5 y poseedoras de conocimientos o experiencia en cualquiera de los aspectos objeto de la contratación. Los licitadores deberán detallar en sus propuestas técnicas la composición del equipo que dedicará al proyecto, indicando:

- Formación reglada de los componentes del equipo: títulos, centro en que se cursaron y fecha de obtención.
- Experiencia mínima requerida y experiencia adicional a la mínima obligatoria.

La Memoria Técnica deberá abordar los puntos que se detallan en la siguiente tabla, ajustándose a su estructura y contenido:

CRITERIO	SUBCRITERIO	ASPECTOS A VALORAR
A.1		
Descripción de la propuesta	1 Contenidos del Portal	a) Flujos de pantallas existentes en la web
		b) Plan de grabación, edición y publicación de vídeos tutoriales y digitalización de terapias
		c) Adaptabilidad para integración con otras plataformas (Meva Salut)
	2 Tecnología del Portal	a) Infraestructura tecnológica y arquitectura
		b) Almacenamiento de datos
		c) Ciberseguridad
	3 Estrategia digital	a) Propuesta de estrategia SEO
		b) Propuesta de estrategia SEM
	4 Plan de formación	a) Plan de formación a personal interno
	5 Mantenimiento y soporte	a) Gestión de incidencias
b) Soporte a usuarios del hospital		
A.2		
Modelo de gobierno	1 Modelo de gobierno del proyecto	a) Nivel estratégico
		b) Nivel operativo
A.3		
Desarrollo e implantación	1 Planificación del desarrollo	a) Propuesta de plan de desarrollo del Portal
	2 Planificación de la implantación	a) Descripción de la propuesta de implantación, fases.
		b) Calendario de implantación
A.4		
Equipo de trabajo	1 Experiencia	a) Experiencia adicional valorable respecto de la mínima obligatoria (en PPT) para perfil PF1
		b) Experiencia adicional valorable respecto de la mínima obligatoria (en PPT) para perfil PF2

CRITERIO		SUBCRITERIO	ASPECTOS A VALORAR
			c) Experiencia adicional valorable respecto de la mínima obligatoria (en PPT) para perfil PF3
			d) Experiencia adicional valorable respecto de la mínima obligatoria (en PPT) para perfil PF4
			e) Experiencia adicional valorable respecto de la mínima obligatoria (en PPT) para perfil PF5

10.3 Limitaciones de extensión de la oferta técnica

Se establecen las siguientes limitaciones en la extensión de la Oferta técnica:

- Resumen Ejecutivo (punto 6 de la Oferta técnica): máximo 10 páginas.
- Memoria Técnica (punto 7 de la Oferta técnica): máximo 50 páginas.

En ambos casos las páginas se ajustarán a las siguientes características:

- Tamaño hoja: A4
- Tipo letra: Arial o tipo con tamaño de letra equivalente
- Tamaño letra mínimo: 11 ppp.
- Márgenes mínimos: 2 cm a cada borde
- Interlineado mínimo: sencillo

El contenido de las páginas que excedan dicha extensión no será tenido en cuenta a la hora de la valoración de los criterios de adjudicación y los criterios afectados se puntuarán con 0 puntos. Los CV formarán parte de un anexo, no contabilizando dentro del límite de páginas de la memoria.