

Expedient: SSJRBC 0542_25

Entitat: Salut Sant Joan Reus – Baix Camp

Tipus: Serveis

Subtipus: Serveis

Procediment: Obert

Tràmit: Ordinari

Objecte: Contractació d'un programari de gestió per Servei de Prevenció de Riscos Laborals i Vigilància de la Salut per l'EDP Salut Sant Joan Reus – Baix Camp

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. (pàgina 3) INTRODUCCIÓ, CONTEXT I SITUACIÓ ACTUAL
2. (pàgina 4) OBJECTE DEL CONTRACTE
3. (pàgina 5) ABAST DEL SERVEIS
4. (pàgina 6) REQUERIMENTS FUNCIONALS OBLIGATORIS
5. (pàgina 8) REQUERIMENTS TECNOLÒGICS
6. (pàgina 10) GOVERNANÇA I PLA DE PROJECTE
7. (pàgina 17) OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA
8. (pàgina 18) CONFIDENCIALITAT
9. (pàgina 18) CONTINGUT DE LA OFERTA (DOCUMENTACIÓ TÈCNICA)
10. (pàgina 19) ANNEX I: dades a migrar
11. (pàgina 21) ANNEX II: acords de nivell de servei i penalitzacions

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. INTRODUCCIÓ, CONTEXT I SITUACIÓ ACTUAL

Al juliol de l'any 2021 es va formalitzar l'Entitat de Dret Públic (EDP) Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp (d'ara endavant, SSJRBC) que gestiona les següents entitats:

- Hospital Universitari Sant Joan de Reus (HUSJR)
- Hospital Lleuger Antoni de Gimbernat de Cambrils
- Equip d'Atenció Primària Marià Fortuny de Reus
- Equip d'Atenció Primària La Selva del Camp
- Equip d'Atenció Primària Riudoms
- Equip d'Atenció Primària Vandellòs – Hospitalet de l'Infant

SSJRBC l'any 2022 tenia un import de xifra de negoci de 190.000.000 €, generant unes 20.000 altes de CatSalut, 9.000 intervencions quirúrgiques i 85.000 urgències ateses.

L'HUSJR disposa de 275 llits d'atenció especialitzada i 70 llits d'atenció intermèdia. Així mateix, als centres d'atenció primària es van atendre un total de 925.000 consultes.

El servei de Prevenció de Riscos Laborals (d'ara endavant, PRL) de SSJRBC dona cobertura a una plantilla total de 2.520 treballadors (2.175 a l'HUSJR i 345 a les àrees d'atenció primària).

Per donar cobertura, el servei de PRL compta amb: 1 cap de servei, 1 metge adjunt, 4 residents de medicina del treball, 2 infermeres, 2 residents d'infermeria, 2 tècnics de prevenció de riscos laborals i 2 administratius. Aquests professionals cobreixen les 4 disciplines de PRL, constituint-se com a servei propi.

En la seva cartera de serveis es desenvolupen les següents activitats:

- Àrea de Gestió
 - Planificació d'activitats preventives
 - Memòria anual i informes d'indicadors d'activitat i qualitat
 - Assistència i participació a CSS, Comitè Violència, Comitè d'aptos condicionats, Comitè d'infeccions i Comitè de licitacions
 - Gestió d'agendes, permisos i vacances
 - Suport a Gerència en informes a l'autoritat laboral i sanitària i/o nous projectes

- Àrea Tècnica
 - Avaluació dinàmica de riscos laborals
 - Realització d'activitats preventives programades: revisions d'instal·lacions i màquines, estudis higiènics, estudis ergonòmics i inspeccions de seguretat
 - Gestió d'EPI's
 - Col·laboració amb el Pla d'emergències
 - Investigació d'accidents, notificacions de violència i assetjament
 - Assessorament sobre canvis en instal·lacions i materials, organitzacionals, processos i productes
 - Coordinació d'activitats empresarials i formació a treballadors
- Àrea Assistencial
 - Exàmens de salut: inicials, periòdics i especials
 - Programa d'immunitzacions
 - Promoció de la salut i programes de seguiment de factors de risc detectats
 - Atenció continuada per accidents de treball i/o patologia aguda
 - Estudis de brots per agents infecto-contagiosos
 - Formació/informació a treballadors, Grau de ciències de la salut i MIR/EIR
 - Col·laboració amb altres serveis assistencials
- Àrea Psicologia
 - Avaluació de risc psicosocial
 - Investigació de comunicats de violència i assetjament
 - Assistència en salut mental

Quant a l'activitat duta a terme l'any 2023, cal destacar:

- Índex d'incidència (per 1.000 treballadors) de 22,88 casos i un índex de freqüència (per milió d'hores treballades) de 16,15 casos.
- Es realitzen 523 exàmens de salut, 27 informes de risc específics, 14 informes de revisió d'avaluació de risc i 12 informes específics d'accidents.
- S'han establert protocols de coordinació d'activitats empresarials amb un total de 16 empreses subcontractades.
- Es duen a terme aproximadament un total de 8.000 actes assistencials per any.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars (d'ara endavant, PPT) que regiran la subscripció i adaptació a una plataforma en mode de

programari com a servei per la gestió integral de la informació relativa a la prevenció de riscos i salut laboral de SSJRBC.

La situació que vol assolir SSJRBC amb la realització de la present contractació, refereix tant a criteris generals, criteris estratègics de l'entitat, sent:

- Simplificar els models de prestació de servei, facilitant el bon govern del mateix i assolir una visió global, transversal i única d'aquest.
- Millorar l'eficàcia i eficiència de la prestació del servei, implantant mecanismes de seguiment, indicadors clau i una cultura de mesura de les tasques que es realitzin.
- Alinear el servei amb els plantejaments operatius i d'arquitectura (*cloud computing*), eliminant les exigències de l'equip dedicat i costos fixos d'infraestructura.
- Assegurar una adaptació a l'evolució normativa en matèria de prevenció de riscos i salut laboral.

Així mateix, el conjunt d'objectius a satisfer pel servei de prevenció de riscos i salut laboral de SSJRBC que, d'entre altres destaquem són:

- Gestionar la informació tècnica de prevenció exigible legalment a un servei de prevenció propi, així com, les dades de salut pròpies d'una unitat de vigilància de la salut dins d'un servei de prevenció propi.
- Manteniment de la història clínica laboral dels treballadors.
- Facilitar la comunicació, informació i formació als treballadors.
- Coordinar les activitats empresarials amb les entitats subcontractades.
- Disposar d'indicadors d'activitat, eficàcia i qualitat, així com realitzar extraccions d'informació per estudis epidemiològics.
- Elaboració i impressió d'informes, dictàmens i certificats als treballadors.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària vetllar pel compliment de les lleis, normes i reglaments d'aplicació a aquests tipus de servei, així com, totes les possibles modificacions, actualitzacions i qualsevol tipus de legislació nacional, autonòmica o local que es comuniqui durant la durada del contracte.

3. ABAST DELS SERVEIS

Els serveis inclosos del present contracte s'executaran segons les següents fases:

- FASE I: Entrega i desenvolupaments adaptatius si s'escau.
 - Desenvolupament d'un mòdul d'integració amb els requeriments mínims exigits.
 - Migració de dades del servei de prevenció de riscos laborals a la nova plataforma segons especificacions mínimes exigides.
 - Parametrització i implantació de la solució al servei de prevenció i riscos laborals.
 - Pla de formació als usuaris.

- FASE II: Prestació regular del servei
 - Evolutius del nou sistema a fi de cobrir especificacions i requeriments normatius, organitzatius o de procediment de treball, que es realitzaran sempre per petició expressa per part del servei de prevenció de riscos laborals de SSJRBC.
 - Servei de suport, que inclou aquelles tasques imprescindibles per la gestió de la demanda, actualització del programari, gestió d'incidències i problemes.
- FASE III: retorn del servei, que fa referència a la transferència de coneixement, documentació i informació una vegada conclòs l'execució del contracte.

Les activitats i tasques incloses dins d'aquestes fases de prestació del servei estan especificades i ampliades en els punts següents del present document.

- Punt 4: Requeriments tècnics funcionals
- Punt 5: Requeriments tecnològics
- Punt 6: Pla de projecte i fases d'execució

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present PPT i al Plec de Clàusules Administratives Particulars (d'ara endavant, PCAP), essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

4. REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS OBLIGATORIS DE LA PRESTACIÓ I EXIGÈNCIES FUNCIONALS DE LA PRESTACIÓ

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques, objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts.

4.1 REQUERIMENTS FUNCIONALS GENÈRICS

El programari informàtic a adquirir haurà de disposar dels següents mòduls/continguts:

1. **Mòdul de Gestió i Política Preventiva:** pla preventiu, Pla funcional, memòries de prevenció, resultats auditories externes. Definició d'un **quadre de comandament** amb indicadors quantitatius o semi-quantitatius definits: Ha de permetre el càlcul d'indicadors entre dues dates. Gestió de comitès (CSS, Violència, Aptes condicionats i treballadors sensibles, ...). Gestió documental PRL (Registre procediments, instruccions operatives, notes informatives, informes, actes, ...).

2. **Mòdul de gestió del programari:** per a la configuració i parametrització de les dades: Gestió de Centres de Treball, Gestió de llocs de treball, Gestió de treballadors - integrat a INTEGRHO (solució de gestió de l'àrea de persones i recursos humans), gestió de paràmetres d'accidents, Gestió de qüestionaris, protocols i exploracions, Gestió d'usuaris i perfils d'usuari, gestió de mesures correctores, gestió de cursos i fulletons informatius, gestió documentació Coordinació Activitats Empresarials (donar d'alta/baixa empreses, ...), gestió de càrrecs i responsabilitats en aplicació de mesures preventives, auditories d'accessos i modificacions del contingut d'història clínica o altres dades, ...
3. **Mòdul d'auditoria interna:** ha de permetre obtenir informes de situació actual respecte a poder afrontar una auditoria legal.
4. **Mòdul d'inspeccions de seguretat:** ha de permetre la realització planificada d'una inspecció de seguretat que inclogui aspectes d'avaluació de riscos, nivell d'aplicació de mesures preventives, aspectes formatius dels treballadors assignats a l'àrea i nivells d'acompliment d'aspectes de vigilància de la salut (exàmens de salut realitzats, adaptacions del lloc de treball, gestió d'especialment sensibles, ...)
5. **Mòdul portal de l'empleat:** aquest mòdul enllaçat amb el portal empleat INTEGRHO ha de permetre: penjar informes del treballador, que el treballador sol·liciti visites a vigilància salut, contestar qüestionaris auto-aplicats de vigilància de la salut, tenir accés a certificats d'EPIs i/o formació-capacitació, comunicar accidents/incidents, bústies i situacions hostils, conèixer l'avaluació de risc que l'afecta, tenir accés a fulls informatius sobre promoció de la salut i mesures preventives dels riscos que li són propis, ...

4.2. MÒDUL TÈCNIC

1. **Mòdul identificació de perills i avaluació del Risc:** ha de permetre la realització d'avaluacions de Risc per a diferents metodologies (INSST, FINE,...), planificar i gestionar avaluacions de risc, emissió d'informes relatius a l'avaluació de risc, obtenció de mapes de risc per àrees, obtenció d'indicadors relatius a l'avaluació de riscos i les mesures correctores, ...
2. **Mòdul Plans d'Emergència i Autoprotecció:** Implementació i gestió de plans d'emergència dels Centres de Treball, Anàlisi de vulnerabilitats, Registre i coordinació d'equips, avaluació i gestió de simulacres, registres de formació/informació....
3. **Mòdul de sinistralitat:** Gestió d'absències al treball per contingències professionals, registre e investigació d'accidents de treball i malalties professionals, Càlculs d'índex de sinistralitat. Metodologies d'investigació accidents i anàlisi incidents: Mètodes anàlisi ergonòmic, psicosocial, higiènic, Registres de mesuraments higièniques, ...

4. **Mòdul de Coordinació Activitats Empresarials:** Gestió de requisits de validació d'empreses subcontractades, registre documental, control d'accessos d'empreses externes, gestió de permisos de treball, indicadors de compliment documental per empreses, ...
5. **Mòdul de capacitació/Formació/Informació:** Registre de programes formatius/informatius dels treballadors, catàleg formatiu i Gestió de cursos (inscripció, finalització i certificats d'assoliment objectius), Registre d'activitats formatives/informatives dels treballadors, Avaluació de capacitació del treballadors,...
6. **Mòdul EPIS:** Gestió d'EPIS (EPIS per lloc de treball, registre de lliurança equips, consums d'equips i estocs,....), validació/homologació d'equips, maquines i eines.
7. **Mòdul planificació de mesures preventives:** Ha de permetre gestionar (planificar, assignar responsables, terminis d'execució, etc...) mesures preventives. Obtenir indicadors d'execució...

4.3 MÒDUL VIGILÀNCIA DE LA SALUT

1. **Mòdul de gestió assistencial:** Gestió d'agendes assistencials, Citació de treballadors, recordatoris per SMS als treballadors. Indicadors d'assistència, canvi de dates i recitacions de treballadors....
2. **Mòdul d'història clínica-laboral:** Registre de tota l'activitat assistencial en format d'història clínica (Antecedents familiars, antecedents personals, immunitzacions, episodis assistencials (anamnesi/qüestionaris de salut, exploració física), proves complementàries, orientació diagnòstica, tractaments, curs clínic i recomanacions/observacions). Petició d'estudis complementaris. Elaboració d'informes clínics, informes d'exàmens de salut i aptituds. Registre de visites citades/realitzades, Elaboració d'estudis epidemiològics. Anàlisi de proves complementàries. Anàlisi de diagnòstics (indicadors de patologia). Anàlisi d'evolució clínica.
3. **Mòdul d'estudis de brots:** registre i gestió de brots de malalties transmissibles.
4. **Mòdul de promoció de la salut:** registre i gestió de programes de promoció de la salut (campanyes vacunació, programes de risc cardiovascular, ...)

5. REQUERIMENTS TECNOLÒGICS

Com a requeriments generals, la plataforma o solució aportada ha de ser en mode programari com a servei ('al núvol') on els servidors hauran d'estar ubicats a l'estat

espanyol, complint amb tota la normativa de computació i emmagatzematge relativa a la legislació en matèria de protecció de dades i seguretat.

La solució ha de suportar multicentre, per tots els centres de treball de SSJRBC descrits anteriorment i, multiusuari per un màxim de 20 usuaris. És condició indispensable que el llicenciament o subscripció no estigui lligat a usuari nominal.

La solució ha de ser modular i permetre parametritzar el nivell de funcionalitats al que es té accés. Els diferents mòduls han d'operar de forma independent i ser parametritzables de forma específica per adaptar-se a les necessitats de SSJRBC.

La solució ha de ser *responsive* i que únicament es necessiti connexió a internet per operar a través de qualsevol dispositiu (mòbils, tauletes, portàtils i estacions de treball). A més ha de ser compatible amb els navegadors actuals més utilitzats (Chrome, Edge, Firefox, Safari).

Els licitadors han d'especificar i explicar en la seva oferta tècnica els detalls de l'arquitectura SaaS i el model de seguretat i control d'accessos. L'incompliment d'un o varis requeriments serà causa d'exclusió de la licitació.

5.1 ARQUITECTURA

A continuació es descriuen els requisits particulars de l'arquitectura d'un programari com a servei (SaaS) per assegurar l'eficiència, escalabilitat i facilitat de manteniment.

- L'arquitectura SaaS ha de ser **multiclient**, és a dir, una única instància de l'aplicació ha de servir a múltiples clients de manera segura i aïllada.
- Ha de ser fàcilment **escalable** per poder suportar el creixement de càrregues de treball.
- Disposar d'un model de **seguretat** sòlid que inclogui autenticació robusta, autorització granular, xifrat de dades i mesures per protegir-se contra ciberatacs.
- L'aplicació ha de ser altament **disponible**, amb redundància de servidors, balanceig de càrrega i capacitat de commutació per minimitzar el temps d'inactivitat.
- Facilitat de parametrització i personalització.
- L'arquitectura haurà de facilitar el manteniment regular i les actualitzacions del programari sense interrompre el servei pels usuaris finals.
- Es necessiten eines integrades per la **monitorització** del rendiment i comportament per realitzar una millora continua de la qualitat del servei.

- L'arquitectura ha d'admetre **integracions** amb altres sistemes i serveis, com interfícies de programació d'aplicacions (API) ben documentades i estàndards d'interoperabilitat (serveis web, HL7, ...)

5.2 SEGURETAT I CONTROL D'ACCESOS

La seguretat en un entorn SaaS és fonamental per la protecció de les dades dels clients i mantenir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació. Els aspectes clau i requisits demanats per SSJRBC en un model de seguretat són:

- Implementar un sistema sòlid d'autenticació per verificar la identitat dels usuaris abans de permetre l'accés, utilitzant mecanismes de verificació, força de la contrasenya, bloquejos i recuperació, amb opcions de parametrització d'aquest procés.
- Utilitzar el xifrat de dades per protegir-los tan en repòs (emmagatzemats) com en trànsit. Inclou l'ús de protocols HTTPS per comunicacions segures i el xifrat AES per les dades emmagatzemades.
- Implementar l'accés basat en rols (administrador, sanitari, tècnic, administratiu o qualsevol altre que es consideri necessari) per gestionar els permisos de forma eficient.
- Utilitzar solucions de seguretat com; tallafocs, sistemes de prevenció d'intrusions, detecció de malware i eines de monitorització de seguretat per protegir-se contra amenaces com atacs DDoS, injeccions de codi, entre d'altres.
- Implementar polítiques de còpies de seguretat de forma regular per assegurar la disponibilitat i la recuperació de dades en cas de fallides o incidències. Es requereix també prova regular dels procediments de recuperació per garantir la seva efectivitat.
- Complir amb els reglaments normatius de seguretat i privacitat (RGPD) pertinents segons la ubicació geogràfica (estat espanyol). Complir amb els estàndards ISO27001 i ISO27002 o equivalents o, trobar-se en tràmit de l'obtenció.

6. GOVERNANÇA I PLA DE PROJECTE

La gestió del projecte serà una tasca transversal i amb responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

S'haurà de realitzar dins el marc de les decisions preses pels òrgans de seguiment i les indicacions dels responsables tècnics del projecte.

Són tasques de gestió del projecte les següents:

- Assegurar la correcta execució de les tasques de cada fase, la consecució dels objectius i terminis d'entrega
- Organitzar la gestió de la demanda

- Controlar l'impacte dels canvis dins l'abast del projecte
- Avaluar el rendiment per determinar accions correctives o preventives
- Assegurar la correcta estimació dels nivells de servei
- Efectuar el seguiment i supervisió dels riscos i proposar mesures correctores i preventives
- Controlar, verificar i validar els diferents productes lliurables del projecte, incloent-hi la documentació

La governança la portarà a terme la **Direcció de Sistemes i la Direcció del Servei de Prevenció de SSJRBC**, que exerciran de forma continuada i directe, la inspecció i vigilància dels serveis contractats.

L'entitat adjudicatària respondrà de la correcta realització de les tasques i serveis contractats. Es podrà refusar tot o part de les tasques executades, en la mesura que no responguin a les especificacions dels objectius de la planificació o no superin els controls de qualitat.

Per la seva part l'adjudicatari designarà un **interlocutor únic** al qual SSJRBC s'haurà de poder adreçar per tota mena de qüestions relacionades amb el contracte i que serà el responsable d'organitzar l'execució dels serveis.

6.1. FASE I: ENTREGA I DESENVOLUPAMENTS ADAPTATIUS

Aquesta primera fase s'inicia en la parametrització i adequació de la solució d'acord amb les necessitats de SSJRBC, l'anàlisi i migració d'informació històrica, així com, les integracions necessàries i, finalment realitzar i executar el pla de formació als usuaris.

Aquesta fase disposa d'un termini màxim de 3 mesos (12 setmanes) a comptar des de la signatura del contracte, on s'entregaran les **adaptacions necessàries** i pactades amb el servei de PRL de SSJRBC perquè la solució quedi plenament operativa en els diferents centres de treball, cobrint aquelles funcionalitats complementàries que estiguin inicialment incloses i que són requerides pel present PPT.

6.1.1 INTEGRACIONS

Dins d'aquestes adaptacions s'inclou la **integració amb diferents sistemes d'informació** de SSJRBC com poden ser INTEGRHO, SAP ARGOS (sistema d'informació de salut) o els necessaris per generar un mòdul per construir i mantenir l'estructura organitzativa dels llocs de treball i professionals de SSJRBC necessaris per al tractament de la prevenció de riscos i salut laboral que aportarà la nova solució.

Aquesta integració haurà de permetre:

- Càrregues automatitzades periòdiques, amb possibilitat de càrrega manual per part d'usuaris autoritzats (incorporar nous registres i/o modificar els carregats automàticament.
- Manteniment de l'estructura organitzativa, amb possibilitat d'incorporar nous registres, modificar els existents i desactivar si s'escau, centres i llocs de treball.

Aquesta desactivació de nivells es realitzarà sense pèrdua de l'activitat registrada fins al moment.

Altres integracions a estudiar i veure la viabilitat que no són objecte del present contracte, són: el circuit d'anàlisis clínics i imatge radiològica des de la generació de l'ordre clínica fins a l'obtenció dels resultats.

6.1.2 MIGRACIÓ

Inclou l'anàlisi de dades a migrar cap a la nova solució a partir de la base de dades actual (Microsoft Access) i la migració de dades de la història clínica laboral de cada treballador amb els següents continguts:

- Antecedents personals i familiars
- Al·lèrgies i immunitzacions
- Risc cardiovascular
- Exàmens i accions de salut laboral
- Episodis (Visites i EPINET)

En l'annex I del present document es descriu de forma detallada el contingut i la informació a migrar.

6.1.3 IMPLANTACIÓ I FORMACIÓ

La implantació de la solució es realitzarà una vegada concloses les possibles adaptacions requerides per SSJRBC dins l'objecte del contracte.

El servei de PRL decidirà la realització de proves pilot en un centre o servei dins l'estructura de SSJRBC abans de la posta a producció.

Es proposa dividir les tasques necessàries per a la implantació en els següents paquets de treball:

- Planificació de la implantació
- Capacitació d'usuaris i comunicació

- Implantació
- Suport postimplantació

Considerant l'àmbit i complexitat del projecte, la capacitat dels usuaris en la nova solució és un pilar bàsic d'èxit, ja que garanteix un ús adequat del programari, un bon funcionament del sistema i facilita l'acceptació per part dels diferents professionals.

És per això que es demanarà als adjudicataris un pla de formació que ha de considerar els següents aspectes:

- Tipus i índex de continguts dels cursos, hores estimades d'impartició i mode (presencial, en línia o ambdues)
- Capacitació pels diferents tipus i perfils d'usuari, incloent-hi si és necessari la formació tècnica als professionals TIC de SSJRBC
- Capacitació bàsica
- Capacitació tècnica i metodològica
- Capacitació pràctica sobre l'ús de totes les eines que componen la solució
- Capacitació continuada i reciclatge

Els manuals i documentació hauran de ser en format electrònic, poden SSJRBC demanar-los en format paper si s'escau.

6.1.4 LLIURABLES I PLANIFICACIÓ DE LA FASE I

A continuació es realitza una proposta de diagrama de temps i tasques per aquesta Fase I d'implantació de la nova solució a fi de poder-la finalitzar en el termini de 3 mesos (12 setmanes).

- S1: Kick Off i governança
- S2: Requeriments i tasques adaptatives
- S3: Migració i integracions
- S4: Implantació i pilotatge
- S5: Capacitació
- S6: Suport postimplantació

SETMANA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
S1														
S2														
S3														
S4														
S5														
S6														

La documentació a entregar es presentarà en format electrònic o en altre format que SSJRBC consideri oportú segons la guia d'estil de documentació.

L'adjudicatari haurà de mantenir actualitzada la documentació tècnica al llarg de la durada del contracte, i les diferents versions d'aquests documents hauran d'estar a disposició dels responsables del projecte.

La documentació tècnica a entregar d'aquesta fase per part de l'adjudicatari és la següent:

- Document d'ús i bones pràctiques de la solució oferida
- Document tècnic d'arquitectura de la solució
- Document d'especificacions, requeriments i adaptacions
- Document tècnic d'integració i migració
- Document de seguretat i pla de contingència
- Manuals d'usuari i certificacions de capacitat
- Qualsevol manual i/o document tècnic orientat a ajuda al manteniment

6.2. FASE II: PRESTACIÓ REGULAR DEL SERVEI

Des de la posta a producció de la nova solució i durant la vigència del contracte, el projecte entra en fase de prestació regular i de manteniment, on l'adjudicatari té l'obligació d'informar de noves actualitzacions de la solució.

Aquestes actualitzacions poden ser procediments per **accions correctives**, que provenen d'errors detectats amb un comportament no esperat d'algun mòdul o servei que forma part del producte contractat, o procediments per **accions evolutives**, resultat del programa de millora de qualitat propi de l'empresa adjudicatària i considerant els suggeriments proposats pels diferents usuaris.

Totes aquestes accions correctives o evolutives sobre la plataforma i que tinguin afectació directa sobre els usuaris finals causant que no puguin desenvolupar les seves tasques durant un període de temps superior a 30 minuts, s'haurà d'avisar amb un mínim de 48 hores d'antelació.

Preferentment, encara que no és obligatori, els horaris per efectuar les accions oportISOs que suposin una indisponibilitat de la plataforma serà de dilluns a dijous de 16:00 a 19:00 hores.

Durant el període de vigència del contracte, **l'adjudicatari haurà de garantir el correcte funcionament i rendiment de la solució i les seves integracions**, excloent si la causa de la incidència o error no sigui imputable a un desenvolupament de l'adjudicatari.

El servei a prestar dins d'aquesta fase s'engloba en dos conceptes:

- Servei SaaS en alta disponibilitat (arquitectura)
- Dret d'ús i manteniment de les subscripcions/licències de la solució (fins a un màxim de 20)

6.2.1 SUPORT TÈCNIC

Inclou totes aquelles activitats imprescindibles per la gestió de la demanda (gestió de les necessitats no incloses en els serveis que són necessàries per al bon funcionament del sistema d'informació), gestió d'incidències, peticions i problemes, així com formació a l'usuari final i manteniment de la documentació del projecte, tant tècnica com funcional.

Per donar suport a consultes funcionals o tècniques com per la resolució d'incidències, l'horari de cobertura serà de dilluns a divendres de 08:00 a 15:00 hores no incloent els dies festius.

6.2.2 GESTIÓ, CONTROL I SEGUIMENT

En funció de les necessitats operatives, els professionals designats per SSJRBC i l'interlocutor de l'adjudicatari realitzaran les reunions de coordinació i seguiment de forma telemàtica amb una periodicitat màxima de 3 mesos (4 anuals) de:

- El grau d'acompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) inclosos en l'Annex II d'aquest plec.
- Planificació de tasques i activitats
- Qualitat de l'execució del servei
- Seguiment de resolució d'incidències, si s'escau
- Facturació
- Propostes de millora, entre d'altres

L'adjudicatari posarà a disposició de SSJRBC un mitjà (programari de gestió d'un centre d'atenció a l'usuari o accés a la seva pàgina web, àrea de clients per exemple) per poder registrar les peticions a fi de poder establir la prioritat, l'usuari peticionari, la data de petició, resposta i realització.

De la mateixa forma també haurà de posar a disposició d'un servei telefònic per notificar incidències greus o crítiques o poder aclarir alguna funcionalitat nova registrada en el programari.

És responsabilitat de l'adjudicatari el seu registre per a seguiment i revisió de les actuacions.

6.3. FASE III: RETORN DEL SERVEI

Aquesta fase s'inicia abans de la finalització del contracte on l'adjudicatari estarà obligat a tornar el control del servei a SSJRBC i/o al proveïdor o proveïdors que es determinin.

La durada d'aquesta fase del projecte no haurà de ser superior a quatre setmanes (1 mes).

Les tasques i obligacions a executar seran les següents:

- Mantenir els nivells de qualitat de prestació del servei contractat.
- Realitzar la transferència de coneixement i informació cap al nou adjudicatari si s'escau.
- Entregar tota la documentació i informació del projecte a SSJRBC.
- Identificar tots els treballs i tasques pendents, les sol·licituds i els treballs en curs.

És d'obligat compliment per part de l'adjudicatari retornar durant el període de vigència del contracte d'una forma estructurada, llegible i adaptada a estàndards d'exportació i importació, totes les dades i informació generada a SSJRBC per la seva custòdia i conservació.

De la mateixa manera, aquesta devolució ha de comportar l'esborrament total de les dades existents en la infraestructura emprada per l'adjudicatari i comunicar aquesta destrucció una vegada s'hagi portat a terme.

No obstant això, l'adjudicatari pot conservar una còpia, amb les dades degudament bloquejades, mentre pugui derivar-se responsabilitat de l'execució de la prestació del servei.

6.4. MESURES CORRECTORES

L'objectiu és el valor de cada factor sigui superior a 7. Per aquest motiu, els nivells de qualitat inferior seran identificats i estudiats per a recomanar una sèrie de mesures correctores.

Com a resultat d'aquest sistema de control s'obtindrà l'indicador global i general de qualitat "Q".

Aquest indicador té com a fórmula:

$$Q = (0,55 \times \text{FSAS}) + (0,15 \times \text{FSUP}) + (0,30 \times \text{FDI})$$

“Q” ha de ser un valor igual o més gran de 7. Si algun dels factors no és d’aplicació en el període d’anàlisi, el seu valor serà 1.

La facturació del servei es veurà afectada per la CORRECCIÓ a conseqüència de descomptes per no compliment de “Q” major o igual a 7.

L’adjudicatari descomptarà de la factura en curs l’import corresponent a l’incompliment d’acord amb la taula següent (recull els paràmetres exigibles i els descomptes sobre la facturació):

CONCEPTE	OBJECTIU	PUNTUACIÓ REAL	DESCOMPTE SOBRE FACTURACIÓ	ANOTACIONS
QUALITAT (Q)	Q ≥ 7	Q ≥ 7	--	Respecte a la factura del període analitzat
		5 < Q < 7	2%	
		3 < Q ≤ 5	5%	
		Q ≤ 3	10%	

L’adjudicatari indicarà en la factura l’indicador “Q” del període i l’import de descompte corresponent si s’escau. Aquests descomptes no podran superar el 10% del pressupost del contracte sense perjudici de l’aplicació de sancions.

7. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

L’adjudicatari haurà de garantir pel que fa als mitjans materials que:

- Disposar d’un servei d’atenció al client, inclòs un telèfon d’atenció i assistència als destinataris dels serveis cursats per SSJRBC.
- Disposar de les eines, els programes informàtics de disseny i la maquinària necessaris i adequats per oferir el servei.
- Custodiar la documentació o materials de què se li faci entrega, no podrà proporcionar a tercers ni utilitzar per a finalitats diferents de les especificades en aquest PPT les dades a les quals hagi pogut tenir accés amb motiu de la realització de les tasques de gestió encomanades per SSJRBC sent responsable dels danys i perjudicis que es puguin derivar de l’incompliment d’aquestes obligacions

L'adjudicatari haurà de garantir pel que fa a mitjans personals i equip humà que:

- Disposar de l'equip humà amb perfils i capacitats adequats per atendre els serveis ordinaris i les possibles urgències.
- Les empreses licitadores, que no siguin del mateix fabricant dels productes a mantenir, hauran d'aportar certificació actualitzada i firmada pel fabricant, que acrediti la relació i garanteixi el subministrament o la prestació de serveis, així com, les actualitzacions, pegats, correccions, manual actualitzats i suport tècnic expert en cas que sigui necessari.
- És requeriment indispensable que les intervencions tècniques siguin realitzades o implementades per tècnics certificats en el maquinari i/o programari corresponent.

8. CONFIDENCIALITAT

L'adjudicatari es compromet a no subministrar informació ni revelar o cedir dades o documents a tercers, o còpia d'aquests, proporcionats per l'Administració per a qualsevol altre ús no previst com necessari en els presents plecs, així com a complir en tot moment la legislació existent en matèria de protecció de dades.

Els licitadors no faran ús de la informació que se subministra amb la documentació d'aquest concurs per a altres fins diferents de l'elaboració de les corresponents ofertes, i no podran traslladar el seu contingut o còpia dels mateixos a tercers.

L'adjudicatari declara expressament que coneix quedar obligat al compliment del que està disposat en el Reglament EU 2016/679 General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

L'adjudicatari es compromet explícitament a formar i informar el seu personal de les obligacions que de tals normes s'emanen. Per això realitzarà les accions necessàries.

El tractament que es pugui derivar d'aquesta licitació quedarà regulat amb el contracte d'encarregat de tractament corresponent.

9. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PER LES EMPRESES LICITADORES (SOBRE B)

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

A fi d'acreditar el compliment de cada especificació tècnica exigida en aquest plec, l'empresa licitadora haurà d'aportar la documentació següent:

- **Resum executiu** (8 pàgines com a màxim), amb una presentació de l'entitat licitadora i un resum de la solució oferida, mitjans i recursos proposats, i la resta d'informació rellevant per descriure la proposta.
- **Solució oferida**, fent especial referència a les especificacions recollides en el present document.
 - a. Descripció del producte i adequació als requeriments funcionals. Mode de llicenciament/subscripció.
 - b. Descripció tècnica de l'arquitectura segons els requeriments.
 - c. Descripció de la seguretat i control d'accessos.
 - d. Proposta de pla de projecte. Incloure pla d'implantació (adaptació, migració i integracions) i pla de formació.
 - e. Certificacions que acreditin que l'adjudicatari pot prestar el servei, d'acord amb l'establert al punt 5.2 del present document.
 - f. Proposta de demostració de la plataforma.

SSJRBC pot demanar prèviament a la resolució de la licitació una avaluació del producte.

Per poder dur a terme una valoració més acurada del producte i serveis oferts dins la prestació del servei, serà obligatori que les empreses licitadores posin a disposició de SSJRBC juntament amb l'oferta tècnica, una versió de demostració (demo) del programari, per posteriorment dur a terme una demostració de la solució oferida d'acord amb el disposat a la clàusula J.3 del quadre de característiques.

ANNEX I. ESTRUCTURA DE DADES A MIGRAR

Es descriu l'estructura a migrar de la base de dades actual, en MS Access, a fi que l'adjudicatari pugui realitzar una primera valoració de l'impacte en la fase d'entrega (Fase I).

- Antecedents Familiars

IdTreballad	NIF	Treballadors	Parentesc	Diagnòstic	Notes
Numèric	DNI/NI	Cognom Cognom,	Referència	Referència	Text

- Antecedents Personals

IdTreballad	NIF	Treballadors	Data	Diagnòstic	Notes
Numèric	DNI/NI	Cognom Cognom,	Alfanumèric	Referència	Text

- Al·lèrgies

IdTreballad	NIF	Treballadors	Data	Al·lèrgia
Numèric	DNI/N	Cognom Cognom,	Alfanumèric	Referència

- Immunitzacions

IdTreballa	NIF	Treballadors	Data vacuna	IdVacun	SegVacuna	Lot
Numèric	DNI/N	Cognom Cognom,	Data	Referèn	Data	

- Accions de control de salut

IdTreballa	NIF	Treballadors	Acció de	DataDetermin	Valor
Numèric	DNI/N	Cognom Cognom,	Referència	Data	Text

- Episodis (EPINETS / Visites)

IdTreballa	NIF	Treballadors	DataInici	Diagnòstic	Observacio
Numèric	DNI/N	Cognom Cognom,	Data	Referència	Text

- Exàmens de salut

IdTreballa	NIF	Treballadors	Data	Tipus
Numèric	DNI/N	Cognom Cognom,	Data	Referència

Aptitud	Recomanacio
Referència	Text

- Risc Cardiovascular

IdTreballa	NIF	Treballadors	Data registre	Pes	Talla	ICM	Tmax
Numèric	DNI/N	Cognom Cognom,	dd/mm/aaa	Numèr	Numèr	Flotan	Numèr

Tmin	Peri_abdo	Taba	HTA	HTAt	Glucemi	Diabete	Diabetes	Cardio
Numèr	Numèric	Text	Booleà	Text	Flotan	dd/mm/	Text	dd/mm/

CardioTx	Esport	EsportT	ColTot	ColHD	DanacoLa	DanacoLp	Score	Regico
Text	dd/mm/a	Text	Flotan	Flotan	Numèric	Numèric	Numèr	Numèr

Dorica	FramPtos	Fram10	FramP
Numèric	Numèric	Numèric	Numèr

ANNEX II. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) I PENALITZACIONS

El model d'ANS estipula la qualitat del servei en funció d'una sèrie de paràmetres establerts per SSJRBC i, per tant, reflecteix contractualment el nivell operatiu de funcionament dels serveis prestats i els descomptes sobre la facturació i/o les penalitzacions aplicables en cas d'incompliment.

L'adjudicatari, durant el període de vigència del contracte, se sotmetrà als ANS definits en els apartats següents:

✓ DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA (FSAS)

El temps de resposta del servei d'assistència tècnica es defineix com el temps entre que la incidència es notifica per SSJRBC a l'adjudicatari/a i l'inici de l'anàlisi per un tècnic especialitzat.

El temps de resolució del servei d'assistència tècnica enfront d'incidències es defineix com el temps entre que la incidència és notificada per SSJRBC a l'adjudicatari/a i la resolució de la incidència.

La classificació de les incidències és:

- **ALTA - Crític P1:** incidències que tenen un impacte per a tots els usuaris atribuïble al funcionament del producte.
- **MITJA - Greu P2:** incidències que afecten una gestió principal i que no es poden realitzar a través d'un procés alternatiu.
- **BAIX - Lleu P3:** incidències que no estan classificades en les categories anteriors.

El termini d'entrega dels treballs serà, a comptar des de la data i hora de la comunicació de la sol·licitud de treball i, en funció de la prioritat, d'acord amb el següent:

PRIORITAT	TEMPS MÀXIM DE RESPOSTA	TEMPS MÀXIM DE RESOLUCIÓ
Alta: Crític P1	2 hores	24 hores
Mitja: Greu P2	4 hores	48 hores
Baix: Lleu P3	12 hores	5 dies

Les hores a comptabilitzar són laborables. El factor FSAS és l'indicador que analitza el grau de compliment dels terminis de resposta del servei d'assistència tècnica.

Com a resultat de la informació disponible, el responsable del contracte identifica el percentatge d'acompliment, obtenint el valor del factor en el període analitzat.

El valor del factor es mesura segons la taula següent:

GRAU D'ACOMPLIMENT	VALOR DEL FACTOR
igual al 100%	10
entre el 90% i el 99%	7
entre el 80% i el 89%	5
entre el 70% i el 79%	3
menys del 70%	0

✓ DEL SERVEI DE SUPORT (FSUP)

El temps de resposta del servei de suport enfront es defineix com el temps entre que la petició es notifica per SSJRBC a l'adjudicatari/a i l'inici de l'anàlisi per un tècnic especialitzat.

El temps de resolució del servei d'assistència tècnica es defineix com el temps entre que la petició és notificada per SSJRBC a l'adjudicatari/a i la resolució de la petició.

PRIORITAT	TEMPS MÀXIM DE RESPOSTA	TEMPS MÀXIM DE RESOLUCIÓ
Consultes	1 dia	3 dies
Formació	3 dies	18 dies

El factor FSUP és l'indicador que analitza el grau de compliment dels terminis de resposta del servei de suport. Com a resultat de la informació disponible, el responsable del contracte identifica el percentatge d'acompliment, obtenint el valor del factor en el període analitzat.

El valor del factor es mesura segons la taula següent:

GRAU D'ACOMPLIMENT	VALOR DEL FACTOR
igual al 100%	10
entre el 90% i el 99%	7
entre el 80% i el 89%	5
entre el 70% i el 79%	3

menys del 70%	0
---------------	---

✓ **DISPONIBILITAT DE LA PLATAFORMA (FDI)**

La infraestructura a contractar requereix un entorn de producció en mode alta disponibilitat, **sent aquest un dels serveis claus des del seu inici.**

Per aquest motiu no es contemplen aturades no programades per cap mena de tasca sobre els sistemes total o parcial, ni per avaries i/o fallides de maquinari o programari associats al funcionament de la infraestructura, ni per errors de cap mena.

És deure de l'adjudicatari aportar tots els mitjans tècnics i humans necessaris perquè no es donin. Les parades programades i les atribuïbles a SSJRBC no computaran com a no disponibilitat de la infraestructura.

L'indicador de disponibilitat d'un període determinat sobre l'entorn de producció té un valor objectiu del 99,5%. El valor FDI serà de 0 si és per sota del valor objectiu, sent 10 si és per sobre.

Els sota signants declaren que, l'elaboració i la informació continguda en el present document ha sigut duta a terme d'acord amb els seus criteris tècnics i, segons el disposat a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

El que signo als efectes oportuns,

A Reus, amb data de signatura digital

Marc Gonzalez Boronat
Direcció Organització i Sistemes
Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp

Joan Inglés Torruella
Cap Servei de Prevenció de Riscos Laborals
Salut Sant Joan de Reus – Baix Camp