

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES DEL PROGRAMARI
DE TRIATGE D'URGÈNCIES WEB-EPAT I SERVEIS
ACCESSORIS DE SUPORT**

Expedient SCS-2025-143

Barcelona, març 2025

ÍNDIX

1. Objecte	3
2. Abast.....	4
3. Descripció de la situació actual i antecedents	4
5. Condicions del subministrament de les llicències i dels serveis addicionals de manteniment i suport	6
5.1. Condicions generals	6
5.2. Compliment dels terminis de resposta i de resolució d'incidències	7
5.3. Manteniment correctiu	7
5.4. Manteniment evolutiu.....	7
5.5. Actualitzacions i suport	7
5.6. Seguiment del projecte	8
5.7. Protecció de dades de caràcter personal	8
5.8. Ubicació dels servidors.....	8
6. Pla de recepció i devolució del servei	9
ANNEX: Llistat de centres hospitalaris en què actualment es fa ús del SET.....	10

1. Objecte

L'objecte d'aquest plec tècnic és establir les especificacions tècniques i les condicions per contractar:

- **El subministrament de llicències del programari Web-ePat 4 o posteriors (fins a un màxim de 75)**, versió d'adults i pediàtrica en tots els centres de la xarxa SISCAT que tinguin nivell d'atenció d'urgències o emergències de l'àmbit hospitalari i extrahospitalari seguint les indicacions marcades per Salut i a les infraestructures que defineixi el centre del SISCAT on resideixi el sistema Web-ePat 4 o posterior, amb les condicions següents:

S'hi inclou:

- o Suport tècnic a les versions web-ePAT 4 o posteriors
- o Les tasques de codificació CIM 10 MC/SCP per al programari Web e-PAT 4 o posterior, consistents en l'anàlisi, la creació de scripts, proves i manual, i suport per a la implementació de la codificació CIM 10 SC/SCP en la versió e-PAT 4 o posterior.

Està exclòs:

- o Suport tècnic a les versions anteriors del Web-ePat 4
- o Suport a la migració de les dades històriques. Per aquests casos l'empresa facilitarà una guia per tal de que cada centre porti a terme de manera individual la migració.
- o Les modificacions en els sistemes de gestió dels centres derivades d'integració dins el Web-ePat 4 o posteriors.
- o La formació dels professionals dels centres on s'instal·li el programari.

- **Serveis d'actualització i de suport i manteniment de Web-ePAT**

- o Suport a noves instal·lacions, integracions i adaptacions sol·licitades per les entitats i validades per l'Àrea de Sistemes d'Informació del Servei Català de la Salut, fins a un màxim de 6 anuals.
- o Suport a la migració en centres, fins a un màxim de 8 anuals, que disposen del sistema ARGOS o SAVAC (gestió, anàlisi, implementació i proves).
- o Suport a la migració en centres, fins a un màxim de 8 anuals, que disposen del sistema diferent d'ARGOS o SAVAC (gestió, anàlisi, implementació i proves).
- o Manteniment correctiu.

- Manteniment evolutiu.

2. Abast

S'inclouen els centres on es presti serveis d'atenció d'urgències.

El programa d'ajuda al triatge ha de poder realitzar la gestió completa del triatge d'urgències:

- Registre de triatge amb motius de consulta predefinits.
- Registre de re-avaluacions.
- Control de temps d'actuació:
 - Temps registre administratiu - inici del triatge.
 - Temps inici - finalització del triatge.

3. Descripció de la situació actual i antecedents

El model d'atenció d'urgències de Catalunya identifica que cal implantar una única modalitat de triatge d'urgències i emergències per tal de millorar l'eficiència i la qualitat de l'atenció; aquest model ha estat consensuat pels professionals del sistema sanitari.

El triatge consisteix a classificar els pacients que acudeixen a un servei d'urgències, hospitalari o extrahospitalari, de manera que siguin atesos segons el grau d'urgència del seu cas i, amb independència de l'ordre d'arribada, s'estableixen els temps d'espera raonables per ser visitats i tractats per l'equip mèdic, per cada un d'ells.

La falta d'un sistema homogeni de triatge d'urgències a Catalunya, i l'existència d'un sistema de triatge modern, experimentat, validat i en català, en un sistema sanitari pròxim al nostre com és l'andorrà, ha portat la Societat Catalana de Medicina d'Urgència (SCMU) a recomanar la implantació del Model Andorrà de Triage (MAT) amb la utilització del software Programa d'Ajuda al Triage (PAT) als serveis d'urgències de Catalunya, com estàndard de triatge per a tot el sistema.

El Model Andorrà de Triage (MAT) inicia el seu desenvolupament a finals de l'any 1990 amb la finalitat de donar suport a una necessitat, la classificació dels pacients que acudeixen a un servei d'urgències per tal que siguin atesos segons el seu grau i/o nivell d'urgència a partir d'una escala de triatge que assigna el nivell de prioritat en l'atenció. Aquest sistema de prioritització és una necessitat no coberta per cap dels sistemes desenvolupats fins el moment. Els objectius del MAT són:

- Prioritzar l'atenció dels pacients en funció del seu nivell d'urgència.
- Augmentar el coneixement de la casuística i de la dinàmica temporal de cada servei d'urgències, de forma que pugui fer-se gestió de recursos basada en informació útil i fiable.

El programari del PAT (Web-ePat) facilita l'administració del qüestionari de triatge i realitza la gestió completa del triatge d'urgències:

1. Registre de triatge amb motius de consulta predefinits.
2. Registre de re-avaluacions.
3. Control de temps d'actuació:
 - 3.1. Temps registre administratiu - inici del triatge.
 - 3.2. Temps inici - finalització del triatge.

Així, des de l'any 2008 s'utilitza aquest sistema de triatge en el SISCAT i, per tant, resulta necessari el subministrament de les llicències d'ús del SET i la prestació dels serveis associats per a tots els centres de la xarxa SISCAT que tinguin nivell d'atenció d'urgències o emergències de l'àmbit hospitalari i extrahospitalari, d'acord amb les indicacions marcades pel Departament de Salut; així mateix, cal assenyalar que aquesta eina està implantada i en ús en tots aquests centres, la qual cosa facilita que es pugui utilitzar un únic sistema de triatge en tot el sistema sanitari públic de Catalunya, tal com indica el Pla Integral d'Urgències de Catalunya (PIUC). S'adjunta com a annex el llistat de centres en què s'utilitza el SET actualment.

4. Requisits tècnics

El programari haurà de poder funcionar sobre la següent arquitectura:

Requisits de maquinari mínims

- Processador de doble nucli.
- 4 GB de memòria RAM.
- 50 GB d'espai d'emmagatzematge.
- Disposar d'una connexió a Internet o una connexió interna a la xarxa de l'hospital (Triage SET és una aplicació web).

Requisits de programari

Sistema operatiu:

- Windows
- Linux

Gestor de base de dades:

- PostgreSQL 16.x
- Oracle (10.x, 11g, 12g, 19c)

Java:

- Oracle Java SE Runtime Environment (versió 1.8.202)

Servidor d'aplicacions:

- Apache Tomcat 9.0.x
- Oracle WebLogic Server
- JBoss Application Server

Navegadors compatibles

Els navegadors per als quals se certificarà que l'aplicació està optimitzada i testejada en l'última versió disponible a data de l'alliberament de la versió de l'aplicatiu seran:

- Microsoft Internet Explorer Edge
- Google Chrome
- Mozilla Firefox

Els navegadors compatibles o en els quals l'aplicació hauria de funcionar correctament però no se certifica (no seran testejats) seran:

- Microsoft Internet Explorer 11
- Mozilla Firefox 13+
- Safari 5+
- Google Chrome 42

5. Condicions del subministrament de les llicències i dels serveis addicionals de manteniment i suport

5.1. Condicions generals

La previsió inicial del nombre de llicències a subministrar i els serveis de suport necessaris que s'estableix té un caràcter orientatiu, i la provisió efectiva quedarà supeditada a la demanda que es produeixi. Per tant l'empresa adjudicatària haurà de facturar per la quantitat corresponent al nombre real de llicències subministrades (fins al màxim establert de 75) i de serveis efectuats (fins als màxims establerts de 6, 8 i 8) i degudament justificats, i d'acord amb el preu unitari ofert per la mateixa, i sempre amb el límit màxim del preu total de l'adjudicació.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició del Servei Català de la Salut un telèfon i una adreça de correu electrònic específics de contacte que permeti assegurar una comunicació continua en relació amb el subministrament o per resoldre qualsevol dubte.

L'empresa adjudicatària haurà de designar a un(a) responsable que actuarà com a persona interlocutora única i directa amb el CatSalut i assegurarà la qualitat del servei prestat.

Així mateix, el CatSalut designarà una persona com a responsable del contracte i que estarà encarregada del seguiment del subministrament i dels serveis prestats.

5.2. Compliment dels terminis de resposta i de resolució d'incidències

En el servei de manteniment correctiu, l'empresa adjudicatària haurà de garantir, per incidència produïda, uns terminis màxims de resposta i resolució de 2 i 3 hores, respectivament, o en el seu cas, els terminis de resposta i resolució d'incidències que hagi declarat en la seva oferta si aquests fossin inferiors als màxims establerts (considerant un SLA de suport en dies laborables de 9h. a 18h.).

A la finalització de l'any natural es verificarà el grau de compliment en relació amb el nombre total d'incidències produïdes. En cas d'haver-se produït algun incompliment d'aquests terminis, es deduirà del pagament de la darrera factura, corresponent al 20% del preu de les llicències que s'hagin executat, la mateixa proporció que el nombre d'incompliments representin respecte el nombre total d'incidències produïdes.

S'entendrà que s'ha incomplert el termini quan s'hagi excedit el temps total que representin el temps de resposta sumat al de resolució.

5.3. Manteniment correctiu

S'entén com a manteniment correctiu el relatiu a tots aquells errors o fallades del sistema que impliquin un mal funcionament del sistema de triatge, les quals es poden detectar mitjançant proves o qualsevol altre tasca, i que siguin imputables al sistema Web-ePat 4 o posterior, on aquestes impedeixin el correcte funcionament de l'activitat a urgències.

5.4. Manteniment evolutiu

Es considera manteniment evolutiu qualsevol evolució derivada de canvis normatius. L'empresa es compromet a evolucionar la plataforma i entregará la documentació associada, funcional i tècnica, on es reflectirà les noves funcionalitats i correccions que inclouen les noves versions.

5.5. Actualitzacions i suport

L'adjudicatària ha de garantir l'actualització gratuïta de la versió 4o posterior durant la vigència del contracte i la correcció dels errors que es detectin:

- Suport tècnic per a correccions i incidències del sistema.
- Suport funcional per consultes i reclusió de dubtes de caràcter funcional.
- Errors durant el desplegament i la integració del sistema.
- Errors de funcionament del software.

- Actualització de forma gratuïta de versions superiors de la 4 o posterior.
- Manteniment correctiu de la instal·lació, configuració i desenvolupaments realitzats.
- Correcció d'errors detectats en la seguretat amb afectació d'aquest projecte.
- Actualització de la documentació de suport entregada fruit dels canvis realitzats durant aquest contracte de manteniment.

5.6. Seguiment del projecte

El CatSalut designa l'Oficina de solucions TIC per al SISCAT com a referent per al desplegament tecnològic dels projectes TIC transversals de l'ecosistema sanitari de Catalunya, en aquest cas per al Web-ePat 4.5 o posterior, així com també per establir un model de relació més directe amb les proveïdors de salut en l'àmbit tecnològic.

Per aquest motiu, l'adjudicatària haurà de presentar el document de seguiment del projecte a l'Oficina de solucions TIC per al SISCAT oficina.solucionstic@catsalut.cat, amb caràcter mensual.

5.7. Protecció de dades de caràcter personal

La contractista s'ha de sotmetre a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

En cas que la contractista hagi de tractar dades de caràcter personal per executar les prestacions derivades del compliment d'aquest contracte, s'establirà el corresponent encàrrec de tractament de dades.

En tot cas, la contractista es compromet a:

- Utilitzar les dades personals objecte de tractament únicament per a la finalitat objecte d'aquest contracte i en concret per dur a terme els serveis de suport de Web –ePAT.
- No comunicar les dades a terceres persones llevat d'autorització expressa.
- Complir les mesures de seguretat.
- Respectar la confidencialitat i mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a les quals pugui tenir accés en virtut d'aquest contracte, fins i tot després que en finalitzi l'objecte.
- Notificar les violacions de seguretat.

5.8. Ubicació dels servidors

Abans de la formalització del contracte, i per tal de donar compliment a allò que s'estableix en Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel que s'adopten les mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions, l'empresa proposada com a adjudicatària haurà de presentar una declaració responsable per la qual indiqui la ubicació dels servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests.

En cas que es canviï la seva ubicació també ho haurà de comunicar als serveis dependents de l'òrgan de contractació.

La licitadora haurà d'indicar, mitjançant una declaració responsable, si té previst subcontractar els servidors i els serveis associats a aquests, i indicar, a tal efecte, el nombre o perfil empresarial dels subcontractistes.

6. Pla de recepció i devolució del servei

Respecte al pla de recepció i al pla de devolució del servei, es treballarà tenint en compte la terminologia següent:

- Adjudicatària actual: És el proveïdor que, en l'actualitat, es fa càrrec del servei objecte d'aquest plec.

En tractar-se d'un contracte tramitat mitjançant el procediment negociat per raó d'exclusivitat, la nova adjudicatària és la mateixa que l'actual.

La realització i l'execució del pla de recepció i la devolució del servei és condició d'execució de caràcter obligatori.

Al llarg de tot el procés de devolució, l'adjudicatària vetllarà perquè no afecti la qualitat del servei percebut per part dels proveïdors de salut.

Victor Robert Roca
Adjunt a la Coordinació General de les TIC

ANNEX: Llistat de centres hospitalaris en què actualment es fa ús del SET

1	Hospital Sant Joan de Déu-Esplugues
2	Hospital Parc Sanitari Sant Joan de Déu-Sant Boi
3	Hospital Dos de Maig (Barcelona)
4	Hospital de la Cerdanya
5	Hospital Comarcal del Pallars (Tremp)
6	Fund. Sant Hospital Seu d'Urgell - At.D.
7	ICS-Hospital Vall d'Hebron
8	ICS-Hospital U. Joan XXIII de Tarragona
9	ICS-Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida
10	ICS-Hospital U. Germans Tries i Pujol de Badalona
11	ICS-Hospital U. Dr. Trueta de Girona + Hospital Santa Caterina (PS Martí i Julià) IMAS
12	ICS-Hospital Universitari de Bellvitge + ICO l'Hospitalet de Llobregat (H Duran i Reynals)
13	ICS-Hospital Sant Llorenç de Viladecans
14	ICS-Hospital Verge de la Cinta de Tortosa
15	Hospital de Sant Celoni
16	Hospital. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa (HOCG)
17	Hospital General de Granollers
18	Centre Hospitalari (Althaia)
19	Hospital Residència Sant Camil (HRSC)
20	HC Sant Jaume Calella i HC de Blanes
21	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau
22	Pius-Hospital de Valls
23	Hospital Sant Joan de Reus
24	Hospital Universitari de Vic
25	Hospital Comarcal de l'Alt Penedès
26	Hospital Comarcal de Sant Bernabé
27	Hospital de Terrassa

28	Fundació Sanitària De Mollet
29	Hospital d'Igualada
30	Hospital de Sabadell (Parc Taulí)
31	Hospital de Palamós
32	Hospital Vall D'Aran - Vielha
33	Hospital de Figueres
34	Hospital Municipal de Badalona
35	Hospital U. Mútua de Terrassa
36	Hospital de Mataró
37	Fundació Hospital de l'Esperit Sant
38	Hospital del Vendrell
39	CSI H. de l'Hospitalet-H. Moisès Broggi
40	Fundació Hospital de Sant Pau i Santa Tecla
41	Hospital de Campdevàndol
42	Hospital Comarcal Móra d'Ebre
43	Hospital Comarcal d'Ampostà
44	CUAP LLEIDA
45	CUAP REUS
46	CUAP SALOU
47	CUAP EL TEMPLE
48	CUAP GÜELL - CAP CELRÀ
49	CUAP GÜELL - CAP SALT
50	CUAP GÜELL - CAP SARRIÀ
51	CUAP CORNELLA DE LLOBREGAT
52	CUAP EL PRAT DE LLOBREGAT
53	CUAP CASTELLDEFELS
54	CUAP SANT VICENÇ
55	CUAP L'HOSPITALET
56	CUAP SANT ANDREU DE LA BARCA
57	CUAP BADALONA
58	CUAP MARESME
59	CUAP SANTA COLOMA
60	CUAP BERGA
61	CUAP MANRESA
62	CUAP GRANOLLERS
63	CUAP SANT FELIX
64	CUAP Cerdanyola
65	CUAP MANSO
66	Hospital Clínic de Barcelona i Hospital Plató
67	Fundació Puigvert
68	Salut Tortosa
69	Fundació Hospital Sant Joan de Déu de Martorell
70	Clínica Terres de l'Ebre
71	ICS - Hospital Vall d'Hebron - Hospital Materno Infantil
72	ICS- Hospital Vall d'Hebron - Hospital Traumatologia
73	Althaia, Xarxa Assistencial de Manresa – Clínica Sant Josep de Manresa
74	Consorci Sanitari Alt Penedès-Garraf – Hospital Sant Antoni Abat de Vilanova i la Geltrú (HSAA)
75	Centre MQ de Reus