

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DELS
SERVEIS D'ENVIAMENT DE CITES I RECORDATORIS PER SMS**

EXPEDIENT: 25SER0100

Índex

1	Objectius i abast de projecte.....	3
1.1	Objecte del contracte.....	3
1.2	Descripció i característiques del servei.....	3
1.2.1	<i>Descripció del Servei.....</i>	<i>3</i>
1.2.2	<i>Característiques del servei</i>	<i>5</i>
2	Condicions d'execució.....	7
2.1	DESPLEGAMENT DE LA SOLUCIÓ	7
2.2	TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.....	7
2.3	ACREDITACIÓ SOLVÈNCIA TÈCNICA.....	8
2.4	Valoració de propostes.....	8

1 Objectius i abast de projecte

1.1 Objecte del contracte

Actualment les cites i recordatoris s'estan enviant a través d'un servei d'enviament de SMS que permet la interlocució amb els pacients. Aquesta interlocució es fonamental per poder gestionar correctament la previsió real d'assistència, que permet millorar i optimitzar la gestió d'agendes.

L'objectiu d'aquest contracte es la continuació d'aquest sistema de gestió dels SMS que ens dona la capacitat de rebre respostes del pacients, en cas que no puguin assistir a una cita programada, o que aquesta hagi de ser reprogramada. La plataforma que es fa servir actualment permet aquesta comunicació bidireccional per a la comunicació amb els pacients.

El sistema té la possibilitat d'explotació de la informació de gestió, de manera que permet la identificació i gestió de les diferents tipologies de comunicació amb els usuaris, facilitant estadístiques d'ús amb reports pel seguiment del servei..

1.2 Descripció i característiques del servei

1.2.1 Descripció del Servei.

Des del punt de vista funcional, es requereix poder contractar un servei que permeti gestionar, com a mínim, les següents comunicacions:

- citacions
- recordatoris
- reprogramacions
- reprogramacions sense cita especificada
- anul·lacions de cites
- comunicacions addicionals de preparació per proves diagnòstiques
- comunicacions de canvi de centre
- comunicacions **manuals** urgents
- comunicacions massives espontànies, per fer front a necessitats puntuals

La plataforma ha de poder flexibilitzar el contingut de les comunicacions i ha de tenir en compte:

- Entitat multicentre: s'ha de poder adaptar dinàmicament el contingut de les comunicacions a pacient segons la indicació del Centre on s'ha de realitzar la visita ("Cita") al pacient.
- Personalització dels camps d'identificació de cada cita dins de la plataforma. Aquests camps poden ser variables en funció de les necessitats de CCSPT
- Adaptació dinàmica del contingut del recordatori de visita per a incloure la resposta de confirmació per part del pacient.

- Per una millor gestió de “interpretació i traducció” dels serveis existents en CCSPT ha de permetre l'agrupació de serveis, per exemple, agrupar totes les analítiques dins del servei de Laboratori.

Qualsevol possibilitat de comunicació addicional a les indicades en la llista anterior serà considerada una millora del servei, sempre i quan, CCSPT consideri que és un tipus de comunicació que permetrà optimitzar la seva gestió d'agendes.

D'altra banda, CCSPT vol poder decidir sobre els horaris de les diferents comunicacions i vol poder fer canvis en cas que ho consideri necessari.

El servei que requereix CCSPT inclou la posada en marxa de la solució tecnològica, segons els paràmetres que s'especifiquen a l'apartat 2 d'aquest document, i també el seu manteniment preventiu i correctiu mentre duri el contracte de serveis.

Com a part d'aquest manteniment, l'empresa adjudicatària ha de programar, modificar i adaptar l'enviament de comunicacions i gestions realitzades a les necessitats de CCSPT de:

- Modificacions d'agendes i serveis
- Modificacions del contingut de les comunicacions
- Adicions o eliminació de camps d'identificació
- Suport online i presencial de formació.
- Generació de llistats de procés per validar l'establiment de comunicacions satisfactòries
- Estadístiques d'ús del servei en funció de les tipologies de comunicacions enviades i de les respostes rebudes.
- Llistats de validació de recepció de comunicació al pacient.

En virtut de la heterogeneïtat existent dels pacients de CCSPT, on la població assignada, i que rebrà les esmentades comunicacions, en més d'un 70% supera els 50 anys i no són tecnològicament avançats, és obligatori que:

- La solució proposada estigui basada en canal mòbil i que no comporti instal·lacions addicionals en el terminal del pacient, ni aplicacions (app's) específiques, ni accés a planes web des del propi terminal, ni cap enviament a xarxes socials ni eines de missatgeria social (WhatsApp, Line, Telegram, etc...).
- Es valorarà la senzillesa d'ús per part del pacient: simplicitat en l'enviament i especialment en la resposta per part del pacient a les comunicacions.

1.2.2 Característiques del servei

L'empresa adjudicatària ha de proveir a CCSPT una plataforma en model Software as a Service (SaaS) on, a partir de la relació de cites diàries que s'extreuen del HIS Corporatiu, identifiqui i gestioni totes les comunicacions necessàries a pacients.

Així mateix, el servei proposat, no ha de comportar en cap cas, la programació específica de qualsevol tipus d'API o Web Service per part de CCSPT, així com qualsevol mena de modificació o integració en l'entorn del HIS existent.

CCSPT enviarà la informació de les agendes dels diferents serveis del Centre a l'adjudicatari en un fitxer diari de relació de cites amb les següents característiques:

- Relació de totes les cites programades en un període determinat.
- Es farà arribar a l'empresa adjudicatària mitjançant una plataforma sFTP.

Un cop rebut el fitxer, l'adjudicatari haurà de realitzar les següents tasques:

- Un control de qualitat del fitxer per a identificar possibles duplicitats o altres errors.
- Anàlisi diària del contingut del fitxer d'activitat per a detectar incidències, duplicitats, control d'errors, identificació de les tipologies de comunicacions i agrupacions de serveis i agendes

Per cada tipologia de comunicació identificada en el punt anterior, s'ha de poder establir i parametritzar:

- El contingut de la comunicació personalitzable per activitat/servei.
- La configuració específica de preparacions i/o comunicacions addicionals per activitat/servei, en el cas que sigui necessari.

L'enviament de les comunicacions als pacients ha d'incloure la seva traçabilitat, la centralització dels enviaments realitzats i la validació de la recepció en el terminal del pacient

També ha de permetre la identificació i tractament independent de la gestió de les respostes dels pacients.

Els resultats de l'enviament de les comunicacions a pacients i de totes les gestions i identificacions realitzades per l'empresa adjudicatària s'han de poder visualitzar en una plataforma web. Aquesta plataforma ha de contemplar funcions d'explotació per a la gestió del servei amb les següents característiques:

- Plataforma Web en entorn segur i executable des de qualsevol navegador actual.
- La plataforma ha de permetre la creació d'usuaris amb diferents permisos de funcionalitat de gestió i de visualització.

- Traçabilitat d'enviament: La plataforma ha de permetre, per uns camps clau definits, la recerca de l'històric d'enviament de comunicacions a un determinat pacient i l'estat de tots els enviaments realitzats amb validació de recepció a terminal de pacient.
- Capacitat de realitzar enviaments manuals dins de la mateixa plataforma emprant els mateixos canals que els enviaments automatitzats.
- Visualització centralitzada del conjunt de pacients mitjançant la plataforma: s'ha poder gestionar, processar i visualitzar TOTES les visites gestionades.
- Visualització de totes les comunicacions enviades associades a les seves cites pertinents i dels camps d'identificació addicionals que requereixi CCSPT.
- Visualització de si la comunicació s'ha rebut per part de l'usuari.
- Traçabilitat i gestió de les respostes. Identificació de les respostes rebudes. Categorització de les respostes.
- Ajudes a la categorització i automatització de la gestió de les respostes rebudes.
- Exportació en Excel dels resultats obtinguts
- **Aquesta plataforma ha d'estar desenvolupada i operativa en la data d'inici del contracte.**

Adicionalment, el proveïdor que ofereix el servei ha de programar, mantenir, modificar i adaptar l'enviament de comunicacions i gestions realitzades a les necessitats de CCSPT durant tota la vigència del servei, especialment per a la:

- Programació específica i modificacions d'agendes i serveis
- Programació específica i modificacions del contingut de les comunicacions
- Addicions o eliminació de camps d'identificació
- Suport en línia i presencial de formació sobre la plataforma requerida.
- Generació de llistats de procés per a validar l'establiment de comunicacions satisfactòries
- Estadístiques d'ús del servei en funció de les tipologies de comunicacions enviades i de les respostes rebudes.
- Llistats de validació de recepció de comunicació al pacient.

La solució ha de permetre la personalització i adaptació a les necessitats de CCSPT tant a nivell funcional/gestió com d'usabilitat/experiència d'usuari.

SS.II. de CCSPT només serà responsable del correcte enviament del fitxer de relació de cites diàries, tota la resta de funcionalitats, gestions i responsabilitats que s'han especificat en els punts anteriors d'aquest apartat A i que requereix la licitació són responsabilitat directa de l'empresa adjudicatària.

El volum previst d'enviaments de comunicacions serà de un màxim de 900.000 durant els mesos d'octubre a desembre de 2025, i un màxim de 3.500.000 a l'any 2026.

2 Condicions d'execució

2.1 DESPLEGAMENT DE LA SOLUCIÓ

En aquesta contractació s'inclouen tots els serveis de consultoria inicial, anàlisi, disseny, desenvolupament, integració, formació i posada en funcionament de la solució, que assegurin l'adequació del nou servei a les necessitats del Centre.

El termini de desplegament esperat per a la solució és de 2 setmanes, considerant que en la primera setmana el servei haurà d'estar operatiu i es dedicaran 1 setmana més a l'adequació i parametrització definitiva del servei.

El retràs en els terminis compromesos per causes imputables a l'empresa adjudicatària, excepte causes de força major comunicades formalment com a tal per la mateixa empresa, donarà lloc a la següent penalitat econòmica:

- CINC PER CENT (5%) de l'import total del contracte per cada setmana o fracció d'endarreriment, amb un màxim del CINQUANTA PER CENT (50%). Arribats a aquest punt, CCSPT, si ho estima oportú, pot iniciar un procés que culmini amb la rescissió del contracte en vigor.

2.2 TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'execució del contracte requerirà l'accés i/o tractament de dades de caràcter personal del CCSPT per part de l'adjudicatari. En concret el tractament a realitzar consistirà en la Comunicació per transmissió dels SMS. Per aquesta raó, l'adjudicatari haurà de signar el corresponent contracte d'encarregat de dades, que ha d'establir, com a mínim: l'objecte, la durada, la naturalesa i la finalitat del tractament, el tipus de dades personals, les categories d'interessats i les obligacions i els drets del responsable.

L'RGPD regula una sèrie d'obligacions que l'encarregat ha de complir. En concret:

- Implantar mesures de tècniques i organitzatives adequades per garantir un nivell de seguretat adequat al risc del tractament, tenint en compte l'estat de la tècnica, els costos d'aplicació i la naturalesa, l'abast, el context i les finalitats del tractament, així com els riscos de probabilitat i gravetat variables per als drets i les llibertats de les persones físiques (article 32.1. RGPD).
- Portar un registre de totes les categories d'activitats de tractament efectuades.

- Nomenar un delegat de protecció de dades en els casos indicats a l'article 37.1 de l'RGPD
- Notificar les violacions de seguretat al responsable del tractament.

2.3 ACREDITACIÓ SOLVÈNCIA TÈCNICA.

Aquesta plataforma ha d'estar desenvolupada i operativa en altres centres similars a les característiques descrites en aquest plec, en quant a funcionalitats i capacitats de l'aplicació.

La solvència tècnica es demostrarà presentant la següent documentació:

- Es presentarà una relació de serveis prestats de natura anàloga a l'objecte de la present licitació, realitzat en els últims tres anys, on s'ha d'incloure com a mínim, TRES referències de servei similar a l'objecte d'aquest plec, tant en el que a requeriments tecnològics es refereix com en clients de característiques similars a CCSPT.
- S'ha d'indicar, de forma inexcusable, les següents dades per cada referència presentada:
 - Descripció solució tecnològica
 - Volumetria i resum de resultats oferts pel servei.
 - Descripció dels beneficis de la solució per l'Hospital.

2.4 Valoració de propostes

Les propostes rebudes seran valorades fins a un màxim de 100 punts. La puntuació s'atorga de la manera següent:

- Criteris avaluable mitjançant judici de valor: 50 punts
- Criteris avaluable de forma automàtica: 50 punts

Veure document Annex IV. Criteris de valoració.