



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTATE RELATIU AL SUBMINISTRAMENT DE DRET D'ÚS D'EXPLOTACIÓ D'INDICADORS DE CASUÍSTICA I AGRUPACIÓ DEL CMBD AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

OBE 25/919

1 Introducció

L'objectiu d'aquest document és definir el plec de requeriments tècnics per a la contractació del subministrament de dret d'ús explotació d'indicadors de casuística i agrupació del Conjunt Mínim Bàsic de Dades d'atenció hospitalària (en endavant CMBD-AH) de la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (en endavant HSP).

2 Objecte i abast del contracte

El present plec té per objecte definir i regular les condicions tècniques que hauran de regir la prestació del subministrament d'una eina d'agrupació i anàlisi del CMBD-AH de l'HSP.

L'objecte del subministrament que ha de prestar-se inclou:

- Disposar del CMBD-AH agrupat (amb la versió corresponent a cada any de forma contínua) d'APR-GRD.
- Disposar dels indicadors de qualitat i eficiència bruts i ajustats per les variables sociodemogràfiques i clíniques de les que disposa el CMBD-AH així com indicadors de volum d'activitat.
- Disposar d'una manera fàcil i àgil d'accés als resultats.

L'empresa que resulti adjudicatària del present subministrament haurà de complir de forma estricta amb el preceptuat en l'ordenament jurídic català, espanyol i comunitari i els tractats internacionals que siguin d'aplicació en matèria de protecció i custòdia de dades de caràcter personal i assistencial.

Els informes elaborats a partir de les dades de CMBD hauran de mostrar els resultats de l'HSP en indicadors de qualitat i eficiència clínica i assistencial de forma descriptiva, comparativa i evolutiva.

Els mòduls d'anàlisi hauran de contenir indicadors comparatius d'activitat, complexitat, impacte i outliers (valors anòmals). Haurà de contenir tant indicadors d'eficiència com la gestió d'estades (global i preoperatòria) o la cirurgia sense ingrés així com també indicadors de caire qualitatiu com la mortalitat, les complicacions o els reingressos.

L'eina proporcionarà una interfície web per a la consulta tècnica dels informes, i una aplicació per a mòbils per a la consulta dels resultats orientada a la direcció de l'hospital.

El sistema ha de proporcionar un sistema de càrrega de les dades generades a l'hospital. No es preveu implementar un sistema d'automatització de la càrrega.

3 Requeriments aplicació

3.1 Requeriments funcionals

L'aplicació ha de disposar de les següents característiques tècniques:

- Pel que fa la mostra de resultats cal disposar de:
 - Mostrar resultats pel indicadors clàssics d'eficiència i qualitat assistencial: s'inclouen els d'activitat, complexitat, estada, cirurgia sense ingrés, mortalitat, complicacions i readmissions.
 - Una app que permeti veure els resultats globals de l'hospital de manera estàtica per l'any en curs.
 - Un entorn web amigable on es mostrin els indicadors bruts i ajustats tant de manera tabular com gràfica.
 - Capacitat tècnica d'enviament i recepció de dades.
 - Selecció de períodes temporals tant per a l'hospital com per la norma a nivell mensual.
 - Possibilitat de filtrar per les variables més rellevants del CMBD-AH com: subministrament, sexe, trams d'edat, GRD o CDM.
- Pel que fa a l'estàndard de comparació:
 - Disponibilitat d'un estàndard de comparació representatiu preferiblement podent diferenciar el SISCAT de la resta.
 - Capacitat de poder personalitzar l'Estàndard de Comparació per a cada cas.
- Pel que fa al sistema de codificació:
 - Ha de permetre treballar amb l'antic sistema de codificació (CIM-9-MC).
 - Ha de permetre una fàcil adaptabilitat pel nou sistema de codificació amb CIM-10 MC/SCP.
- Pel que fa a la classificació dels episodis amb l'agrupador All Patient Redefined – Diagnosis-related groups:
 - Ha de permetre agrupar els episodis del CMBD-AH codificats tant en CIM-10-MC/SCP com amb CIM-9-MC en Grups Relacionats pel Diagnòstic en la versió oficial que estableixi el CatSalut.
- Pel que fa a la comparativa amb dades històriques
 - L'eina ha de contenir l'històric de 5 anys enrere com a mínim
 - L'eina ha de permetre utilitzar l'històric disponible per analitzar l'evolució dels indicadors.
- Pel que fa a la gestió d'usuaris

- L'eina ha de permetre que sigui el propi hospital qui faci la gestió d'usuaris d'accés.
- Pel que fa a l'actualització
 - S'ha de poder parametritzar l'aplicació en funció de les característiques i estructura de subministraments de l'hospital.
 - Actualització de la versió dels APR-GRD quan sigui necessari.
 - Disponibilitat de la informació actualitzada tant dels resultats del centre per a indicadors clau de gestió clínica en les dimensions d'eficiència, adequació, qualitat assistencial i valors extrems com de l'estàndard de comparació.
 - Manteniment de la informació històrica i capacitat de poder comparar períodes de temps diferents entre si.
 - Actualització bianual del marcador de complicacions en consonància amb les actualitzacions de la CIM-10-MC/SCP.
 - Capacitat tècnica d'enviament i recepció de dades cap i des de la plataforma.

3.2 Dimensionament

- Els volums actuals a l'hospital a considerar són:
 - Entre 40.000 i 50.000 episodis de CMBD-AH a l'any.
 - El llicenciament i la implementació inclouran possibles increments o disminucions dels volums previstos dins d'un marge del 10% sense generar canvis en aquest contracte.
- En cas necessari el sistema ha de ser escalable fins a multiplicar per 10 els volums actuals a l'hospital.
- Accés a un nombre il·limitat d'usuaris de l'hospital, tant per a l'entorn web com per a l'aplicació del mòbil.

3.3 Requeriments tecnològics

3.3.1 Arquitectura Cloud

Es preveu una arquitectura de treball instal·lada en el cloud, gestionada per l'adjudicatari.

Totes les consideracions d'explotació seran responsabilitat de l'adjudicatari, i en especial, garantir la disponibilitat i les còpies de seguretat.

El licitador s'obliga al compliment de les tots els requeriments legals associats a la LOPDCP.

L'accés serà via navegador estàndard actualitzat. L'accés per navegador ha d'estar basat en HTML 5 i evitar en tot moment l'ús de flash o altres tecnologies no compatibles amb tots aquests sistemes de navegació aquí especificats.

Pel que fa a temps de resposta i facilitat d'utilització el sistema tindrà un comportament raonable, que permeti el treball sense complicacions, a criteri de l'hospital.

Totes les llicències que la utilització del sistema requereixi seran responsabilitat del licitador, i el seu cost estarà inclòs en la proposta presentada.

3.3.2 PCs suportats

Es requereix:

- Els programaris a utilitzar pels professionals de l'hospital s'accediran via els PCs de treball estàndard actualment utilitzats a l'hospital.
- Es requereix suport de Windows 10 i posteriors, i dels navegadors estàndard.
- Es requereix rendiment apropiat en equips amb prestacions bàsiques i que executen diversos programes simultàniament.
- S'utilitzaran versions de programari no obsoletes en el moment de la implantació ni que tampoc estigui anunciada la data de final de suport.
- En cas d'utilitzar accés via navegador es suportaran les versions actuals dels principals navegadors del mercat.

3.4 Requeriments integració

El sistema ha de proporcionar un mecanisme senzill per a l'enviament i la càrrega de fitxers plans amb les dades.

També es valorarà que el sistema sigui capaç d'integrar-se amb el HIS de l'hospital, amb la ETC de l'hospital, així com amb la resta dels sistemes de gestió que pugui tenir l'hospital i que resultin rellevants per automatitzar l'enviament de les dades.

- Seguint els estàndards de l'hospital, mitjançant webservices o restservices securitzats, i utilitzant HL7 de manera preferent.
- Si fos el cas l'hospital desenvoluparia amb mitjans independents d'aquest contracte els serveis web necessaris, i la part de desenvolupament necessari dins l'entorn de SAP per a la integració requerida. Tot i això no està previst desenvolupar aquesta integració en el termini del present contracte.

3.5 Altres requeriments

- Propietat dels documents elaborats
 - Tots els documents elaborats ja sigui per part de l'HSP com per l'adjudicatari derivats del present contracte, són propietat de l'HSP i serà aquest qui decideixi quina difusió se'n fa sense que l'adjudicatari s'hi pugui oposar.
- Accés a dades de caràcter personal

- Per a l'execució del present contracte el licitador tindrà accés a dades de caràcter personal. Aquestes, que es consideren d'alt nivell de seguretat donat que són dades de Salut, estan sotmeses al Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell de la Unió Europea, del 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte el tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes així com a la Llei Orgànica 3/2018 del 5 de desembre de protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals del Parlament Espanyol.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment de la normativa vigent i es comprometrà a signar, quan així ho requereixi l'HSP, els compromisos de protecció de dades que corresponguin.
- Qualitat
 - L'adjudicatari proporcionarà productes generats amb la qualitat suficient per garantir un comportament satisfactori en les fases d'explotació i evolució de la solució.
- Llicències
 - El licitador proporcionarà totes les llicències necessàries per al funcionament de la solució, exceptuant els casos concrets previstos i descrits en aquest plec.
- Rendiment
 - El sistema proporcionarà un rendiment adequat, que eviti esperes a l'usuari i, si és el cas, als pacients.
 - El departament d'informàtica es reserva el dret a determinar quan els rendiments no són acceptables per proporcionar un servei apropiadament àgil i fluït.
- Manuals d'usuari en línia
 - L'usuari tindrà accés als ajuts o al manual d'usuari en línia necessaris per efectuar correctament les operacions amb el sistema.
- Traçabilitat
 - El sistema ha de registrar informació de traçabilitat de les accions realitzades, incloent informació horària, usuari autor del canvi, el canvi...
 - Es podran consultar les transaccions fetes pels usuaris.
- Accés a les dades
 - L'aplicació proporcionarà mecanismes per a l'exportació de dades.
- Registre de logs. L'aplicació generarà logs amb la informació rellevant del que passa en els sistemes. Això inclou:
 - Canvis en la configuració de seguretat
 - Detecció d'ús no autoritzat
 - Incidències o alertes de seguretat

- Incidències o alertes de malfuncionament
- Activitats que per la natura de la informació tractada convingui tenir disponible per ser explotada, com, per exemple, accés o modificació de dades protegides per les lleis de protecció de dades personals.
- Llengua
 - La interfície amb l'usuari serà en idioma català o castellà.
 - En els casos en que sigui possible i raonable el sistema informarà directament en català i castellà, evitant així la necessitat de selecció d'idioma.
 - Això també aplica als manuals en línia disponibles per als usuaris.
 - La interfície amb els professionals del departament d'informàtica de l'hospital serà preferiblement en català, tot i que també s'accepta la possibilitat del castellà.
 - La documentació per a ús tècnic podrà estar en català, o castellà o anglès.
- Compatibilitat del format dels fitxers
 - Els fitxers generats orientats a l'explotació amb eines ofimàtiques tindran format compatible amb Microsoft office.

4 Serveis

4.1 Abast dels serveis

Es demanen serveis d'instal·lació, configuració, i posada en funcionament tipus "claus en mà", amb lliurament de la instal·lació un cop estigui en funcionament:

- Planificació, control i seguiment de projecte
 - Inclou la preparació d'un pla detallat de projecte que l'hospital haurà de validar.
- Implementació
 - Instal·lació i configuració.
 - Prova de concepte.
 - Validació de funcionalitats.
 - Validació de rendiments.
 - Posada en funcionament. Inclou suport específic inicial.
 - Documentació de la instal·lació. Notificació de les incidències generades.
 - Traspàs de coneixement.
 - Formació dels tècnics d'exploació designats per l'hospital, que podran ser o no ser membres de la plantilla de l'hospital.
- Explotació
 - Generació d'un informe semestral que inclogui consultoria amb valoració de la situació i recomanacions.

Així mateix es demanen serveis de manteniment:

- Manteniment integral
 - Atenció a dubtes i consultes.
 - Manteniment i suport conductius i preventius.
 - Inclou tasques de manteniment no habituals que no puguin realitzar-se pel servei d'informàtica de l'hospital.
 - Manteniment i suport reactius.
 - Resolució d'incidències.
 - Manteniment i suport evolutius.
 - Inclou serveis necessaris per a la implementació de noves versions i canvis evolutius en programari o equipaments.

El servei s'ha de proveir en horari 10x5 en tot allò que s'esdevingui necessari pel funcionament normal de l'hospital.

Segueixen especificacions més detallades dels punts enumerats.

4.2 Pla d'implantació

L'adjudicatari es compromet a:

- Proposar un pla de projecte on es detalli el cronograma d'activitats, pla de treball, estratègia d'implantació... on s'han de fer constar totes les fases del projecte, des de l'inici fins a la posada en marxa.
- L'hospital haurà de validar el pla d'implementació.
- Proposar una metodologia de gestió del canvi i posada en funcionament.
- Proposar un pla de formació d'usuaris, organitzat en funció dels diferents rols professionals involucrats.
- Presentar els lliurables de les diferents fases del pla d'implantació del projecte així com els manuals de producte i de suport a la formació.
- Proposar una metodologia de control i seguiment del projecte així com l'organització dels grups i equips de treball implicats.
- Proposar un pla de control de riscos i un pla de comunicació per a la gestió de la informació a través dels diferents rols implicats.

L'hospital supervisarà el desenvolupament del projecte:

- Durant el projecte el licitador mantindrà el calendari detallat del projecte, actualitzat, com a mínim, amb una freqüència quinzenal.
- El departament d'informàtica participarà en totes les interlocucions entre el contractista i els usuaris de les aplicacions.
- L'hospital participarà en la validació del pilot.
- L'hospital realitzarà el desplegament del programari a les estacions de treball.

4.3 Instal·lació i configuració de les infraestructures i sistemes

- Adaptació i configuració del programari:
 - El contractista és el responsable de l'adaptació i de la configuració de tota la solució per obtenir els objectius i els requeriments de la licitació.

4.4 Prova de concepte

Abans de la posada en funcionament de la solució es portarà a terme una fase de validació.

- El licitador es compromet a portar a terme aquesta fase, així com a atendre els requeriments i proves que l'hospital sol·liciti.
- No es procedirà a la fase de posada en producció fins que l'hospital no validi el correcte funcionament en la fase de pilots i proves prèvies.
- La fase de validació sol·licitada no evita que es puguin detectar incompliments o dificultats en la fase de posada en funcionament o fins i tot després d'un temps.
- L'adjudicatari haurà de muntar una "maqueta" en la que es pugui comprovar la integració del sistema nou (o sistemes nous) amb els sistemes actuals de l'hospital, així com es pugui validar totes les funcionalitats ofertes, incloses les eines d'administració... i en general totes les prestacions esperades.
- En el supòsit de que la maqueta no superi les validacions de les prestacions exigides en els plecs o no superi les validacions de les prestacions addicionals ofertes per l'adjudicatari, i si aquesta situació no es corregeix en el termini establert per a la posada en funcionament de la solució, l'hospital tindrà dret a resoldre el contracte per incompliment. Aquest supòsit no donarà lloc al licitador a exigir cap tipus de compensació; i contràriament l'hospital sí que tindrà dret a exigir compensacions pels perjudicis causats.

4.5 Posada en funcionament

Són requeriments de la posada en funcionament:

- La posada en funcionament s'efectuarà amb el mínim tall de servei possible.
- La posada en funcionament s'efectuarà en horari adequat per generar els mínims inconvenients possibles.
- Els horaris concrets per efectuar les actuacions que puguin tenir afectació als usuaris s'hauran de pactar amb l'hospital, i probablement implicaran actuacions en horaris no habituals de treball.
- Es requereix suport presencial i resposta "immediata" durant el període d'estabilització de la instal·lació.
- En cas de conformitat amb la posada en funcionament de la instal·lació es proposarà i signarà conjuntament una acta de lliurament de la solució, que servirà de base per a la data d'inici de garantia i del període de manteniment contractat.
- En cas que s'accepti la posada en funcionament de la instal·lació amb alguna inconformitat pendent de resoldre el licitador es compromet a resoldre-la amb el mínim temps possible, que s'especificarà en la mateixa acta.

4.6 Documentació de la instal·lació

El licitador al final de la instal·lació proporcionarà els "Lliurables" generats durant el projecte d'instal·lació. Això inclou:

- Memòria d'implementació.

- Acta de totes les reunions.
- Document d'anàlisi funcional descrivint els processos gestionats per l'aplicatiu i explicant clarament quina és la solució aportada. Haurà d'estar validat i acceptat pels equips de la FGS.
- Document d'anàlisi tècnic amb la configuració, parametrització o programació feta per donar resposta als requeriments funcionals. Haurà d'estar validat i acceptat pels equips de la FGS .
- Document de proves on hi quedin reflectits tots els processos i circuits a provar en test abans de l'acceptació del nou producte. Haurà d'estar validat i acceptat pels equips de la FGS .
- Document amb el resultat de les proves realitzades, detallant les acceptacions, els problemes i les modificacions derivades de les mateixes. Les modificacions que se'n derivin de la fase de validació hauran d'estar finalitzades a la data d'entrega del producte final.
- Documentació de les incidències generades en el procés d'instal·lació, configuració i posada en funcionament.
- Manual d'usuari amb la descripció de totes les funcions i procediments gestionats pel nou sistema.
- Manual d'administració de la solució.

4.7 Transferència de coneixement

El licitador ha d'incloure dins de la seva oferta la formació de l'equip de la FGS, incloent tant una formació a nivell d'usuari final com una formació a administradors i/o formadors que permeti adquirir els coneixements necessaris per ser autònoms en la gestió del dia a dia un cop finalitzat el procés d'instal·lació.

- La transferència de coneixement a "administradors" implica tant els aspectes funcionals de l'aplicació, com els aspectes tècnics d'implementació, en el que pugui ser rellevant en el context del sistema.
- El licitador es compromet a lliurar un manual d'usuari complet de l'eina, així com un manual d'administració funcional, i també la documentació necessària per a l'administració de sistemes.
- Es requereix el traspàs del coneixement necessari d'explotació de sistemes als tècnics de l'hospital i/o als tècnics que l'hospital contracti per a la gestió d'aquesta funció.
- En el cas dels sistemes gestionats a l'hospital la formació i la documentació seran suficients, com a mínim, per poder assumir la gestió del dia a dia de la instal·lació.

4.8 Fase de manteniment

Es requereix:

- Pel que fa a suport tècnic es requereix explícitament:

- Suport remot (correu electrònic) per a la resolució de dubtes durant el període de contractació.
- Suport permanent de tècnics experts en l'eina.
- Es requereix també actitud proactiva per tal de suggerir millores en els serveis i sistemes adients al contracte.
- Es demana resolució del mal funcionament de programari que es detecti en el període de manteniment contractat.
- Es demana compromís i disponibilitat per efectuar les modificacions evolutives que l'hospital consideri necessàries.
 - Inclou dret de l'hospital a sol·licitar i obligació del licitador a realitzar les modificacions i adaptacions que puguin fer-se necessàries i que no hagin estat previstes en el moment de redactar aquests plecs i que no hagin estat compromeses per l'adjudicatari en la seva proposta.
 - Inclou les adaptacions imprescindibles que resultin necessàries derivades de requeriments legals, evolució tecnològica de les infraestructures, i altres situacions similars no controlables per l'hospital.
 - Pel que fa tasques de caire evolutiu, no previsibles a priori, com per exemple petits projectes d'adaptació a l'evolució de l'hospital o a implementar canvis de criteri en els circuits funcionals s'estableix un esforç màxim inclòs en el preu de **10 hores anuals**.
 - Si fos necessari un volum d'esforç més gran caldria gestionar un modificat de contracte o una nova contractació, sempre prèviament a la realització dels treballs.
- Veure més avall paràmetres de servei requerits.
- La proposta i el preu han d'incloure el manteniment proposat per al termini indicat en els plecs de la licitació, a comptar des de la posada en producció del sistema. El preu del manteniment pel que fa al termini inicial està inclòs en el pressupost de licitació.

4.9 Consultoria

Es definirà un consultor de referència experimentat per acompanyar l'hospital en els processos de difusió i dinamització de la informació per a la gestió i donar suport al seguiment d'indicadors.

Es realitzaran 2 informes executius de resultats i una sessió anual per la presentació de resultats o qualsevol altre objectiu relacionat amb l'ús de la informació aportada per l'eina.

4.10 Altres Condicions

4.10.1 Obligacions de l'adjudicatari en seguretat

- Complir amb els estàndards i polítiques de seguretat de l'HSP.
- Garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació emmagatzemada.

- El proveïdor s'haurà de comprometre a complir els criteris de confidencialitat, disponibilitat i privacitat de les dades de l'hospital en compliment del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades. L'empresa adjudicatària es compromet de forma explícita a formar i informar el seu personal en les obligacions que es deriven d'aquestes normes
- Informar a l'HSP sobre la seva política de seguretat així com de la implementació i seguiment per part de l'organització.
- Informar per escrit a l'HSP tan aviat es detectin riscos reals o potencials de seguretat en el seu equipament.
- Garantir la restricció d'accés a qualsevol sistema d'informació només als usuaris autoritzats.
- Garantir l'estricta aplicació de les normes de seguretat per part del seu personal.

4.10.2 Calendari

- El calendari laboral utilitzat serà el de Barcelona.

4.10.3 Idioma

- Si el contracte requereix comunicació oral o escrita amb els usuaris de l'Hospital aquesta es farà en català, tret que l'usuari demani el contrari. En general, però, molts contractes no requereixen parlar directament amb els usuaris.
- La comunicació oral i escrita d'interlocució amb els responsables d'informàtica de l'hospital es farà preferiblement en català, tot i que també s'accepta el castellà.
- El servei serà capaç de comunicar-se en anglès amb els proveïdors sempre que això sigui necessari per a la prestació dels serveis.

4.10.4 Criticitat de les incidències

Es considera que una incidència és de criticitat màxima quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat està catalogat com de criticitat màxima, i
- El que falla és tot el servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica), i
- L'impacte és màxim (afecta a tots els usuaris del servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica)).

Es considera que una incidència és de criticitat alta quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat està catalogat com de criticitat màxima o alta, i

- Hi ha alguna dificultat que afecta a tot el servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica), o a tota una zona concreta de l'hospital, o a un usuari o a un lloc de treball concret de manera que es veu afectada l'assistència als pacients, i
- La dificultat impedeix treballar o realitzar les seves funcions amb normalitat als usuaris afectats per la incidència, i
- L'usuari no desmenteix la urgència de la solució.

Es considera que una incidència és de criticitat mitja quan:

- El servei (aplicació o programari o infraestructura informàtica) afectat no està catalogat com de criticitat màxima o alta, o
- Hi ha alguna dificultat que només afecta a un usuari o a un lloc de treball concret sense afectar a l'assistència a pacients, o
- El problema afecta a una funcionalitat concreta poc crítica, o
- L'usuari confirma la no urgència de la solució.

La FGS es reserva el dret a canviar la consideració de criticitat d'una incidència en els casos concrets en que ho consideri justificat.

En aquest apartat "servei" es refereix als serveis interns que ofereix el departament d'informàtica als seus usuaris.

Aquesta aplicació es considera de criticitat mitja.

4.10.5 Acords de Nivell de Servei

Es requereixen els següents ANS mínims:

Àmbit	Paràmetre	Valor mínim demanat	Penalització
Implantació			
	Demora respecte al compliment d'un termini parcial	Segons oferta licitador	L'hospital podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitzacions diàries en la proporció de 0,40 euros per cada 1.000€ del preu del contracte (IVA exclòs), en els mateixos termes que els previstos a l'article 193 LCSP.
	Demora respecte al compliment del termini total	Segons oferta licitador	L'hospital podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitzacions diàries en la proporció de 0,60 euros per cada 1.000€ del preu del contracte (IVA exclòs), en els

			mateixos termes que els previstos a l'article 193.3 LCSP.
--	--	--	---

Àmbit	Paràmetre	Valor mínim demanat	Penalització
Resolució incidències criticitat mitja			
	Horari de cobertura	8x5	
	Temps d'atenció màxim	1 hora	
	Temps de resposta màxim	Dia següent	
	Temps de resolució màxim	Esforç continu fins a la resolució de la incidència	50€ per cada dia sense esforç dedicat a la resolució.
	Temps de presència in-situ (per incidències que ho requereixin)	Dia laborable següent	20€ per cada hora de retard.

Àmbit	Paràmetre	Valor mínim demanat
Atenció de dubtes i consultes		
	Horari de cobertura	8x5
	Temps d'atenció màxim	4 hores
	Temps de resposta màxim	Dia següent
	Penalització per cada dia de retard en el temps de resposta d'una consulta	20€

Àmbit	Paràmetre	Valor mínim demanat
Límit màxim de penalitzacions		
	L'import màxim mensual de possibles penalitzacions	10% de l'import mensual de manteniment

- L'Hospital es reserva el dret d'aplicar o no les penalitzacions en les que incorri el servei contractat. En el cas de que el contractista demostrï que les dificultats que han generat l'incompliment eren de difícil previsió i de que s'apliquin mesures per corregir la desviació en els propers períodes l'hospital podrà optar per no aplicar penalitzacions a les que tingui dret.
- En tot cas, si transcorreguts 3 mesos seguits d'incompliment dels ANS sense que l'adjudicatari hagi posat solució, d'acord paràgraf anterior, l'hospital tindrà dret a procedir a aplicar les penalitzacions amb caràcter retroactiu i a resoldre el contracte, amb avís previ d'un mes, sense compensacions econòmiques.

5 Seguiment del contracte

5.1 Interlocutors

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis
 - Nomenament d'un "*Responsable Comercial del Contracte*", encarregat de:
 - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
 - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Resoldre de forma satisfactòria qualsevol assumpte de facturació o comptabilitat que pogués sorgir.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA.
 - Nomenament d'un "*Cap de projecte*" i "*Consultor de referència*", encarregat de:
 - Actuar com a referent del Contractista en la gestió diària del servei.
 - Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
 - Assegurar el desenvolupament correcte del projecte.
 - Realitzar la coordinació dels serveis associats en aquest contracte amb l'interlocutor tàctic i amb els tècnics de l'àrea de sistemes de la FGS.
 - Informar del servei proporcionat en base a dades exactes i actualitzades.
 - Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
 - Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurí que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
 - Gestionar els assumptes propis del servei.
 - Assegurar la gestió eficient dels problemes, peticions, i incidències assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats, tan a equips interns com a proveïdors externs.
 - Facilitar la comunicació amb els usuaris, sempre que calgui.
 - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
 - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat per la FGS.

- Acompanyar a l'HSP en els processos de difusió i dinamització de la informació per a la gestió així com per a l'emissió i explicació de dos informes semestral de seguiment d'indicadors (un de mig any i l'altre sobre el tancament anual).
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, informes, dificultats, millores, queixes, incompliments...
- La FGS definirà *interlocutors operatius*, un *interlocutor tàctic* i un *interlocutor estratègic* per a la coordinació del projecte:
 - Definició d' *interlocutors operatius*. Les seves principals responsabilitats seran:
 - La coordinació constant amb l'interlocutor cap de projecte.
 - La coordinació constant amb el contractista pel que fa a àmbits o processos concrets.
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Participar en les reunions de coordinació operativa que s'acordin.
 - Definició d'un *l'interlocutor tàctic (o cap de projecte)*. Les seves responsabilitats principals són:
 - Coordinar-se amb el responsable comercial i el cap de projecte del contractista.
 - Acordar amb el responsable comercial i el cap de projecte del contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
 - Definir i acordar els nivells de servei i assegurar el compliment dels SLAs.
 - Fer el seguiment i control regular dels compromisos i dels nivells de servei pactats.
 - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de la FGS i la seva activitat.
 - Participar en les reunions de seguiment de caràcter tàctic i estratègic.
 - Definició d'un *l'interlocutor estratègic*. Les seves responsabilitats principals són:
 - Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
 - Seguiment econòmic del contracte.
 - Fer el seguiment i control regular dels compromisos i dels nivells de servei pactats.
 - Participar en les reunions de seguiment de caràcter estratègic.

5.2 Coordinació i seguiment

- El servei inclourà els següents nivells de coordinació:
 - Validació amb la FGS del pla d'implantació, corregint el licitador els aspectes que la FGS demani adaptar.
 - **Coordinació operativa** continuada entre els responsables operatius amb els objectius:
 - Revisió de:
 - Revisió de l'avanç.
 - Gestió de les dificultats.
 - **Reunions periòdiques ordinàries**, amb enfoc tàctic:
 - Participació, com a mínim, de:
 - Responsable comercial del contractista.
 - Cap de projecte del contractista.
 - Interlocutor tàctic de la FGS.
 - Qualsevol de les parts podrà convocar reunions addicionals "ad hoc" sempre que les consideri necessàries.
 - En aquestes reunions es coordina:
 - Revisar i actualitzar la planificació del projecte.
 - Aprovar les replanificacions i canvis que sorgeixen.
 - Seguiment i control de riscos, aportant mesures adients en cada cas.
 - Detecció i resolució de problemes.
 - Planificació i avanç detallat del projecte, a nivell de tasques.
 - Anàlisi de desviacions del projecte.
 - Control de riscos del projecte.
 - Gestió d'incidències.
 - Revisió de la qualitat del projecte.
 - Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
 - Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
 - Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades.
 - Redacció de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.
 - **Reunions periòdiques estratègiques**:
 - Participació, com a mínim, de:

- Responsable comercial del contractista
 - Cap de projecte del contractista
 - Interlocutor tàctic de la FGS
 - Interlocutor estratègic de la FGS
- Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
 - Es presentaran els resultats del servei.
 - (Si fos el cas), el contractista haurà d'explicar les causes per les que s'han produït retards i fer propostes per procurar corregir la situació.
 - Valoració continuada d'objectius del servei i millores de qualitat.
 - Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.
 - Es presentarà avaluació de l'estat del servei, punts a destacar, problemàtiques específiques, i propostes de modificació que es considerin adequades
- Redacció de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords.
- En cas de dificultats, qualsevol de les parts podrà demanar la realització de reunions de coordinació extraordinàries.

5.3 Configuració

El pla de seguiment del servei s'executarà amb la següent configuració:

- Inicialment l'interlocutor estratègic del contracte serà el director de sistemes d'informació.
- Inicialment l'interlocutor tàctic del contracte serà la sotsdirectora de gestió de documentació clínica.
- Inicialment els interlocutors operatius seran els tècnics de l'àrea de gestió de documentació clínica de l'hospital.
- Les reunions de coordinació tàctica en fase d'implementació seran quinzenals.
- Les reunions de coordinació estratègica en fase d'implementació seran cada 2 mesos.

- En fase de manteniment les reunions de coordinació de nivell tàctic seran cada 3 mesos.
- En fase de manteniment les reunions de coordinació de nivell estratègic seran anuals.

6 Signatura

Barcelona,

Vist-i-plau

Nacho Nieto

Director de sistemes d'informació

PN

NOTA 1: El present document es troba incorporat a l'expedient de contractació amb la signatura electrònica emesa per les persones competents.

NOTA 2: A tots els efectes, es considera que la data d'aquest document és la que figura al final del mateix.

NOTA 3: Amb la signatura del present document, el/s/la sotasignat/s declara/en que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons el que consta al Protocol en relació als Conflictes d'interès aprovat per la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.