

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA  
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA  
PLATAFORMA MOVISALUD PER AL SEGUIMENT DEL  
PACIENT ONCOLÒGIC (I-CONNECTA'T) PER L'INSTITUT  
CATALÀ D'ONCOLOGIA**

## **1. INTRODUCCIÓ**

### **1.1. Institut Català d'Oncologia**

L'ICO és una empresa pública creada el 1995 pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, que comença a funcionar un any més tard a les instal·lacions de l'Hospital Duran i Reynals de l'Hospitalet de Llobregat. Set anys després, el 2002, s'inaugura l'ICO Girona, l'any següent l'ICO Badalona i, el 2014, l'ICO Tarragona.

Actualment, l'ICO disposa de quatre centres que treballen conjuntament amb quatre hospitals universitaris: l'Hospital de Bellvitge, l'Hospital Dr. Josep Trueta, l'Hospital Germans Trias i Pujol i l'Hospital Joan XXIII de Tarragona. A més, treballa en xarxa amb una vintena d'hospitals comarcals.

## **2. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'any 2017, l'Institut Català d'Oncologia va signar un conveni de col·laboració estratègic amb l'empresa Socioemprende, S.L. (anteriorment anomenada Nabelia). On es pretenia reforçar el programa de Psicooncologia Online per pacients supervivents de càncer especialment els de mama amb l'objectiu final de construir una aliança/comunitat social terapèutica entre ciutadans i els seus proveïdors de salut per garantir una educació, maneig, empoderament i atenció sanitària continuada i sostenible. Així neix el Programa e-Health IConnecta't, un programa d'atenció psicosocial i educativa basat en un sistema de cribatge, monitorització i atenció online esglaonat en quatre nivells d'intervenció jerarquitats per complexitat. Aquesta atenció es dur a terme a través d'un ecosistema digital que integra diversos recursos online dins la plataforma de cribatge i monitorització mHealthCare MoviSalud® (anomenada App IConnecta't pels pacients)

Al març del 2019 és va iniciar la implementació del programa amb la inclusió de pacients amb càncer de mama de tres centres ICO (L'Hospitalet, Badalona i

Girona). Entre el 2020 i el 2024 es va ampliar a pacients amb mieloma, leucèmia mieloide crònica, leucèmia mieloide aguda, síndromes mieloidedisplàsics, càncer de pulmó avançat, leucèmia limfàtica crònica, càncers digestius, càncer de mama amb dèficits cognitius i pacients de trasplantament autòleg de cèl·lules mare hematopoètiques. Pel que fa als professionals sanitaris, inicialment hi participava Psicooncologia, Infermeria de la Unitat Funcional de Mama i Psiquiatria. Paulatinament i degut a l'ampliació a altres patologies, s'ha anat incorporant Treball Social, Hematologia, Infermeria de la Unitat de Leucèmies Agudes i de Mielomes, Servei de Cures Pal·liatives, Infermeria de la Unitat Funcional de Pulmó, Farmàcia Hospitalària i Oncologia radioteràpica. Cada nova patologia suposa adaptar-ne l'ecosistema digital i ampliar el nombre de professionals sanitaris que hi tenen accés. Durant els darrers anys també s'ha realitzat una refactorització de l'aplicatiu:

L'ICO precisa d'un manteniment suport per a les consultes del pacient, manteniment correctiu i manteniment evolutiu anual de la plataforma IConnecta't per a garantir el correcte funcionament de la solució implementada.

L'objecte d'aquest plec és la contractació dels esmentats serveis d'acord amb les prescripcions que s'articulen, més endavant, en el present document.

### **3. TERMINI DEL CONTRACTE**

El termini d'execució serà de dos anys des de la signatura del contracte, amb la possibilitat de renovar-se un any addicional.

### **4. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL: CARPETA DE SALUT DEL PACIENT ONCOLÒGIC – I-CONNECTA'T**

## 4.1) Antecedents

El càncer és actualment una de les malalties més prevalent, amb 14 milions de nous casos diagnosticats anualment al món. Com a conseqüència dels últims avenços en investigació, l'eficàcia dels seus tractaments s'ha incrementat en els últims anys. No obstant això, els supervivents de càncer encara experimenten alts nivells d'angoixa i estrès posttraumàtic.

En aquest sentit, és àmpliament conegut que les intervencions psicosocials poden fomentar l'ajust psicològic i l'adherència als tractaments oncològics, a el temps que redueixen l'angoixa emocional i milloren la qualitat de vida relacionada amb la salut. El problema és que l'accés a aquest tipus de tractaments és molt limitat, presentant diverses barreres importants com una mala detecció precoç, llargs temps d'espera, o restriccions laborals, tant de temps, com de mobilitat.

ICOnnecta't és l'ecosistema de salut digital de l'Institut Català d'Oncologia que connecta i facilita la comunicació entre pacients i professionals sanitaris. De fet, l'objectiu principal d'aquesta plataforma és la de reduir l'impacte del càncer, augmentar el benestar i la qualitat de vida durant el seguiment i l'atenció continuada a la pacient.

El programa vol millorar i complementar l'acompanyament del personal de salut (tant mèdic com de l'equip d'infermeria) i el suport psicosocial de les persones amb càncer mitjançant diverses plataformes digitals com poden ser aplicacions, campus virtuals o vídeo trucades, entre d'altres. D'aquesta manera es pot donar resposta de manera ràpida a les necessitats psicosocials i en temes d'educació per a la salut. A hores d'ara, ja poden gaudir d'aquest programa els i les pacients de càncer de mama, neoplàsies hematològiques i càncer de pulmó.

El programa compta amb l'assessorament de professionals de l'àmbit de la Psicologia, que detecten i tracten ràpidament necessitats psicosocials; d'infermeria, que monitoritzen la simptomatologia dels tractaments oncològics per gravetat i poden oferir una educació sanitària personalitzada; i d'altres serveis com psiquiatria, nutrició i treball social. De fet, un dels objectius dels professionals del programa és el de construir noves relacions terapèutiques entre ells i els pacients, ara també al món digital.

## 4.2) ICONNECTA'T. Sistema esglaonat d'atenció psicosocial i educativa

El programa ICONnecta't es va crear en l'àmbit psicosocial del càncer com un ecosistema digital esglaonat d'educació i atenció sanitària basat en 4 nivells d'intervenció jerarquitzats per intensitat i complexitat. Aquest sistema representat en una piràmide (figura 1), reflecteix un model integral d'atenció i



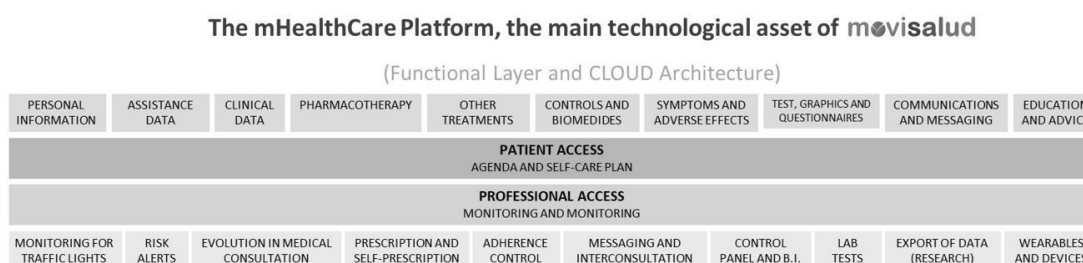
**Figura 1.** Intervenció esglaonada del Programa e-Health ICONnecta't

On cada nivell d'atenció es correspon amb una solució i funcionalitat tecnològica diferent que utilitza sistemes de comunicació i intervenció ben establerts per a un usuari d'internet bàsic.

El primer nivell d'atenció és una eina de cribratge i monitorització en línia (Nivell 1), seguida d'un campus educatiu (Nivell 2), una comunitat de suport psicosocial (Nivell 3) i un tractament psicoterapèutic grupal a través de multi-videoconferència (Nivell 4).

### 4.3) Plataforma de Cribratge i Monitorització

La plataforma mHealthCare MoviSalud® que recolza el primer nivell d'intervenció del programa IConnecta't és l'encarregada de realitzar el cribratge i monitorització de diverses variables psicosocials. Aquesta tecnologia conforma una estructura PHR "Personal Health Record" i ha estat desplegada a les infraestructures de dades de l'Institut Català d'Oncologia i integrada amb les taules de dades clíniques dels sistemes d'informació corporatius de l'entitat. La plataforma compta amb dos grans entorns d'accés diferenciats, l'accés dels pacients i l'accés dels professionals sanitaris.



#### 4.3.1) Accés dels Pacients a la Plataforma, l'App IConnecta't

Es realitza habitualment des de terminals mòbils amb sistemes operatius IOS i Android. Els usuaris també compten amb un accés web des de navegadors convencionals com Google Chrome, Internet Explorer, Safari, etc.

La plataforma ha de comptar amb dos grans entorns d'accés diferenciats, l'accés dels pacients i l'accés dels professionals sanitaris.

#### 4.3.2) Cribratge i monitorització psicosocial

L'App IConnecta't, ha de permetre als pacients la recepció d'un avís en el seu dispositiu (agenda del pacient) perquè registrin i informin d'aquelles variables que han estat prescrites i programades prèviament pel professional sanitari.

- Estat emocional
- Malestar emocional
- Qualitat de vida
- Estrès posttraumàtic
- Creixement posttraumàtic
- Suport social
- Benestar

- Insomni
- Satisfacció amb la plataforma
- Usabilitat de l'aplicació
- Biomesures (pes, IMC, dieta, exercici ...)

Les puntuacions obtingudes durant la monitorització han de permetre la implementació de la intervenció esglaonada. Per exemple, quan el Termòmetre emocional (ET), pautat setmanalment, puntua entre 5-10 (sent 0 la no presència de malestar, i 10 el màxim malestar possible) durant dues setmanes consecutives, llavors s'administra l'Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS). Si s'obté una puntuació superior a 10 (puntuacions entre 11-16 denoten malestar emocional a considerar, i puntuacions entre 17-42 impliquen malestar emocional clínicament significatiu), llavors el pacient serà escalat al nivell 2 d'intervenció (el Campus educatiu). Per fer això, el psicòleg general sanitari del programa realitza una videoconsulta (App IConnecta't Videoconsulta) amb el pacient per explorar el malestar emocional reportat i els problemes psicosocials associats. Per tal de prescriure aquells recursos psicoeducatius o d'educació sanitària del nivell 2 que estiguin directament relacionats amb l'esmentat malestar. El mateix procediment es segueix per esglaonar al nivell 3 (comunitat de suport psicosocial, App Comunitats) i posteriorment al 4 (grup psicoterapèutic, App IConnecta't Videoconsulta). En cadascun dels nivells el pacient es monitoritza al menys dues setmanes abans d'escalar al següent nivell.

#### **4.3.3) Cribratge i monitorització d'infermeria per educació sanitària**

L'aplicació mòbil mHealthCare MoviSalud® (App IConnecta't) ha de permetre als pacients informar dels signes i símptomes relacionats amb els efectes secundaris i complicacions dels tractaments oncològics. Per tal que al registrar un símptoma, l'aplicació faci un seguit de preguntes clau en forma d'arbre de decisió seguint el protocol CTCAE per establir el nivell de gravetat i toxicitat del símptoma experimentat. Quan el pacient hagi acabat de respondre les preguntes, immediatament, l'aplicació mostra consells d'educació sanitària validats per ajudar els pacients a gestionar aquest símptoma de forma bàsica i / o remetre-li a algun recurs d'urgència si fos necessari.

L'aplicació ha de permetre que els consells sanitaris estiguin adaptats a la gravetat reportada, de manera que només es rebi la informació adequada als

seus problemes específics de salut evitant la sobreinformació o consells no adaptats a les seves necessitats. Mitjançant la plataforma web del professional, l'equip d'infermeria ha de poder monitoritzar els nivells de toxicitat en el moment d'aparició i posar-se en contacte amb el pacient mitjançant videoconferència o trucada telefònica si es detecten nivells significatius d'aquesta toxicitat.

L'oferta proposada ha de comptar, amb un arbre de control de símptomes que incorpora l'App IConnecta't per càncer de mama, per exemple, compta amb 27 efectes secundaris diferents vinculats amb potents models lògics d'autoguiat i ajuda al malalt. Per cada patologia s'ha adaptat clínicament aquest arbre de símptomes.

#### **4.3.4) Accés dels Professionals a la Plataforma**

La solució ha de permetre, als professionals sanitaris encarregats del seguiment remot d'accés a tota la informació que reporta el pacient a la App IConnecta't a temps real mitjançant una plataforma web de monitoratge. Per tal de seguir fàcilment l'evolució dels símptomes, el malestar emocional, l'estrès posttraumàtic o altres indicadors de salut com la qualitat de vida o el benestar. Usuaris professionals amb perfil de psicologia, infermeria, farmàcia, fisioteràpia, psiquiatria, treball social, oncologia i hematologia accedeixen, des dels ordinadors personals ubicats a les consultes de l'hospital o els llocs d'administració i gestió.

#### **4.3.5) Abast funcional de la Plataforma HealthCare MoviSalud®**

Com s'explica en l'apartat anterior IConnecta't està construït sobre la capa tecnològica de l'PHR MoviSalud®, un entorn mHealthCare interoperable utilitzat per més de 50 hospitals públics a Espanya i ha d'estar adaptat als protocols d'autocura en multitud de malalties i especialitats mèdiques, com cardiologia, pneumologia, neurologia, farmàcia, hematologia o oncologia, entre d'altres.

MoviSalud® compta a més amb projectes actius que involucren prestadors de diversos països europeus i llatinoamericans, i gaudeix de l'aval científic resultat de les publicacions realitzades després de la seva implementació en estudis d'investigació i assajos clínics realitzats a Espanya.

IConnecta't ha de permetre incorporar a la plataforma mHealthCare tot l'actiu assistencial i el coneixement científic dels professionals de l'ICO involucrats en

el seu desenvolupament. Ha de permetre establir el protocol integral esglaonat per al maneig psicosocial de la pacient amb càncer de mama, si bé en els últims dos anys, i ha de permetre incorporar noves adaptacions funcionals i variants per a altres patologies, com càncers hematològics i càncer de pulmó avançat.

#### **4.3.6) MoviSalud®. Accés del pacient**

La solució ha de permetre l'accés del pacient a la plataforma MoviSalud® ha estructurar-se en els següents blocs:

##### PERFIL DEL PACIENT

Ha de permetre recollir les seves dades sociodemogràfiques i el seu perfil assistencial (professionals associats i centres adscrits). A més, ha de permet la integració amb dades clíniques de font externa (història clínica) i la personalització i incorporació de noves dades específics associades a la patologia.

Ha de permetre que IConnecta't incorporar dades clíniques com diagnòstic oncològic, estadi de la malaltia, fase del procés oncològic, al·lèrgies, quadre clínic del càncer de mama (receptors estrògens, progesterona, classificació molecular, tractaments oncològics rebuts, tipus de cirurgia, antecedents familiars), indicadors psicosocials, psicopatològics, psicofarmacologia, indicadors sociofamiliars i tabaquisme, entre d'altres.

##### TRACTAMENT

Ha de integrar tot el tractament farmacològic i no farmacològic del pacient. Ha d'agrupar tant els tractaments prescrits pel professional com l'auto-prescripció realitzada pel propi usuari.

Aquest mòdul ha de permetre enriquir l'agenda diària del pacient i afavorir la seva adherència amb avisos de medicació, validació de les preses, control de motius d'incompliment terapèutic, etc. Ha d'estar integrat en remot amb l'Agència Espanyola del Medicament i Productes Sanitaris (AEMPS) oferint als pacients suport informatiu a cada medicament, fotografies de fàrmacs i les seves formes farmacèutiques, fitxa del prospecte o via d'administració.

ICConnecta't ha de permetre al professional conèixer l'adherència o compliment terapèutic per cada fàrmac prescrit i l'existència de prescripció externa a l'ICO o auto-prescripció del pacient. Ha de permetre incloure mòduls específics que faciliten el pautat de medicació subjecta a cicles, com la quimioteràpia.

### BIOMESURES, QÜESTIONARIS I EVOLUTIUS

Subprogrames d'autocontrol i altres eines per al registre de l'activitat diària del pacient en el seu pla d'autocura (pes, dieta, exercici, freqüència cardíaca, pressió arterial, oxigen en sang, glucèmia, son, etc.).

Aquesta secció inclou també un ampli recull de qüestionaris validats pel control evolutiu de la salut, qualitat de vida, adherència farmacològica, estat d'ànim, benestar i estrès, entre d'altres.

Per exemple, el perfil de l'App ICConnecta't per càncer de mama té els següents evolutius:

- Efectes secundaris
- Pes i control de l'IMC
- Exercici
- Dieta bàsica
- Malestar emocional
- Seguiment VC
- Estrès
- Creixement personal
- Benestar
- Insomni
- Qualitat de Vida
- Fidelitat amb el tractament psicològic
- Suport social
- Adherència farmacològica
- Usabilitat de l'App
- Satisfacció amb l'App

### SÍMPTOMES I DESCOMPENSACIONS

Aquest bloc ha de permetre registrar descompensacions en una llista de potencials símptomes associats a la seva patologia concreta per registre i recomanacions d'actuació. Inclou indicadors de gravetat i capacitats multimèdia per a l'enviament d'arxius de suport que permetin enfortir el diagnòstic remot.

A continuació es detalla alfabèticament la llista de símptomes que està actualment publicada a IConnecta't. Cada símptoma disposa d'un arbre de navegació i guia pel pacient

1. Caiguda de cabells (Alopècia)
2. Canvis de la pell a la zona de la ferida quirúrgica (Necrosi Cutània)
3. Canvis de la pell a la zona de radioteràpia
4. Canvis en la sensibilitat de la pell
5. Canvis en els palmells de les mans o els peus
6. Canvis en les ungles
7. Canvis en el gust i l'olfacte
8. Cansament
9. Diarrea
10. Dolor o inflamació de la vena del tractament (Flebitis)
11. Enrogiment de la pell en diverses zones de el cos
12. Falta de gana
13. Febre
14. Fogots
15. Ferida quirúrgica oberta
16. Hematoma en zona d'intervenció quirúrgica
17. Infecció de la ferida quirúrgica
18. Inflamació, dolor o sensació de pesadesa del braç operat
19. Líquid acumulat dins de la ferida quirúrgica
20. Molèsties en boca o gola
21. Nàusees
22. Quadre gripal / Dolor en els músculs i articulacions
23. Rash o erupció cutània
24. Reaccions de la pell a la llum de el sol
25. Restrenyiment
26. Retenció de líquids (Edema)
27. Sequedat vaginal
28. Vòmits

MISSATGES

El Canal de comunicació bidireccional entre pacient i els seus professionals sanitaris associats a l'App.

A més de les safates de missatges enviats i rebuts, la plataforma compta amb sistemes d'enviaments massius i programats que poden filtrar-se per criteris demogràfics, diagnòstics o de medicació pautada. També permet al professional conèixer si un pacient ha llegit un missatge enviat a la seva App.

Per últim, el servei de missatgeria permet incorporar fitxers multimèdia que faciliten el diagnòstic remot, especialment en problemes dermatològics.

### EDUCACIÓ SANITÀRIA

Bloc de recomanacions per a ser consultat pel pacient. Disposarà d'una guia de cures, consells i informació preventiva.

A IConnecta't s'ha integrat el mòdul de formació per pacients al Campus del nivell 2 d'intervenció.

El Campus ofereix un ampli recull de material pedagògic relacionat amb el càncer, tant per a pacients actius o supervivents, cuidadors i professionals vinculats amb el diagnòstic, tractament i investigació.

### AGENDA

Diari d'activitat del pacient que recull tota la informació del Pla d'Autocura permetent el seguiment i registre de tota l'activitat programada. Incorpora els diferents tipus de tractaments, biomesures programades, qüestionaris específics pautats així com les visites a l'hospital (cites mèdiques, proves diagnòstiques...). Conté un potent mòdul de recordatoris amb alertes personalitzables i un sistema d'ajuda per a la preparació de la visita mèdica.

#### **4.3.7) MoviSalud®. Accés del Professional**

El mòdul d'accés per als professionals ha de permetre el control, seguiment, monitorització i comunicació amb el pacient. A més de l'accés a les carpetes personals de salut dels pacients, la interfície incorpora diverses eines d'ajuda a consulta, calculadores mèdiques i altres eines que ajuden en el diagnòstic i la prescripció.

L'accés professional de la plataforma ofereix una interfície completa i s'ha dissenyat per a ser accessible des de navegadors en entorn PC, ja que la càrrega de contingut i la funcionalitat condiciona accessos mòbils. Funcionalment ofereix dos grans àmbits en la pràctica clínica: la monitorització d>alertes i la gestió completa del pacient. Compta amb els següents continguts:

## REGISTRE DEL PACIENT I ASSIGNACIÓ DEL PLA DE CURA

Procés d'activació del pacient a la plataforma mHealthCare. Incorpora la creació i ampliació de nous registres de dades del pacient, l'assignació dels plans de cura, personalització del pla, prescripció no farmacològica i qüestionaris per a la monitorització.

## MONITORITZACIÓ MITJANÇANT SEMÀFORS

Accés a llista de pacients activats a la Plataforma. Incorpora la visualització de l'activitat remota real i l'última connexió de l'usuari. Cada pacient disposa de diverses icones o semàfors associats per perfil patològic o grup de control.

Els colors dels semàfors indiquen estats de risc i actuació que es gestionen en temps real. La declaració d'un símptoma, una biomesura fora de la franja de control, l'auto prescripció d'un nou fàrmac o el resultat crític en un qüestionari de monitorització pauta són alguns exemples que encenen els semàfors de control.

## ACCÉS A LES CARPETES PERSONALS DE PACIENTS

A més del control remot dels indicadors de risc, el professional té accés a tota la informació registrada pel pacient (compliment del pla de cures i tractaments terapèutics, farmacològics, gràfiques evolutives, registres de controls, biomesures...) facilitant el diagnòstic, la prescripció i la monitorització del seu procés oncològic.

## COMUNICACIÓ AMB EL PACIENT

Des del seu accés web, els professionals compten amb diversos canals de comunicació amb els pacients. La missatgeria amb l'App del pacient pot configurar-se de manera unidireccional o bidireccional. A més de les safates de missatges enviats i rebuts, la plataforma compta amb sistemes d'enviaments massius i programats que poden filtrar-se per criteris demogràfics, diagnòstics o de medicació pauta. També permet al professional conèixer si un pacient ha llegit un missatge enviat a la seva App. El servei de missatgeria permet incorporar fitxers multimèdia que faciliten el diagnòstic remot.

Per últim, la plataforma de videoconsultes que utilitza IConnecta't està perfectament integrada amb MoviSalud® tant per al seu accés com en els usuaris registrats.

#### REPOSITORI D'INFORMACIÓ

L'usuari professional ha de disposar un espai d'allotjament de documents i informació d'utilitat en relació a la patologia i el grup de control. La informació està presentada a través d'un menú estructurat permetent incorporar textos, fotografies, links i fitxers multimèdia.

#### INFORMES I INVESTIGACIÓ

MoviSalud® ha d'oferir un pull d'informes estandarditzats per a l'extracció anonimitzada de dades d'ús que permet la recollida de dades per estudis d'investigació. El sistema genera fitxers ".csv" estàndards per ser tractats de manera externa.

#### **4.3.8) MoviSalud®. Integracions.**

La solució ha de permetre les integracions i s'han desenvolupat un seguit d'integracions per a la creació d'usuaris, així com per al control, seguiment i monitoratge.

En primer lloc, el sistema disposa d'integracions amb SAP que han de permetre la recuperació automàtica de les dades demogràfiques necessàries per al registre dels pacients a l'aplicació IConnecta't. Així mateix, l'aplicació accedeix a les cites programades a SAP, mostrant-les de manera sincronitzada a l'entorn d'IConnecta't. Addicionalment, els símptomes i evolutius reportats pels pacients i validats pel professional, s'integren amb SAP per a permetre'n la visualització.

D'altra banda, s'han desenvolupat integracions amb aplicacions i entorns externs per al desenvolupament de l'activitat a IConnecta't. S'ofereix accés directe des de IConnecta't a l'aplicació Cognifit per a l'avaluació i entrenament cognitiu, així com al campus virtual d'educació sanitària (Moodle de Trilema i Moodle de e-oncologia). També, s'integra l'aplicació Withings per al

monitoratge de variables fisiològiques a través de dispositius intel·ligents (rellotge, tensiòmetre i termòmetre).

## **5. ABAST DEL SERVEI**

L'objecte del present plec és la contractació dels serveis tècnics especialitzats pel manteniment correctiu i evolució de l'aplicació IConnecta't.

Es requereix la col·laboració de l'empresa Socioemprende, propietària de la plataforma MoviSalud®, amb la finalitat de donar cobertura a les següents necessitats:

- Manteniment correctiu de l'aplicació:
- Desenvolupament d'evolutius:
- Suport als professionals i pacients

### **5.1. Manteniment correctiu i evolutiu del sistema**

Els serveis de manteniment demanats són:

- **Manteniment Correctiu:** detecció, anàlisi i resolució d'incidències funcionals o tècniques que puguin afectar la continuïtat o la qualitat del servei.
- **Manteniment Evolutiu:** adaptació i millora del sistema per donar resposta a nous requeriments funcionals, canvis normatius o necessitats operatives sorgides en el marc del programa. El proveïdor ha de indicar el número d'hores disponibles anuals que no seran menor de 180 hores/any.
- **Suport al professional i pacient:** proporcionar assistència tècnica i funcional als usuaris (professionals i pacients), incloent assistència a la resolució d'accés al sistema i suport per a consultes sobre funcionalitats noves o actualitzacions del sistema.

El manteniment ha de cobrir tots els mòduls de MoviSalud® (IConnecta't).

## 5.2. Servei de suport (Atenció a l'usuari)

El suport demanat dins aquest contracte incorporarà en els suport de software, tant a professionals com a pacients un Call Center 8x5 per poder comunicar consultes i incidències.

La tipificació de les peticions i incidències es realitza en base a l'impacte i gravetat associades:

- Lleu o baix impacte: No interromp la prestació normal del servei
- Greu o rellevant: Interromp la prestació normal del servei però té una alternativa de funcionament.
- Crítica: Interromp la prestació del servei sense alternativa de funcionament.

El suport tècnic a l'usuari serà tant telefònic com telemàtic. El proveïdor desenvoluparà el tipus de servei on es podria dividir en tres nivells per tal de proporcionar el millor servei.

- Nivell 1: Proporcionar atenció inicial al professional/pacient.
- Nivell 2: Analitzar les incidències rebudes i assignar-les als tècnics adequats.
- Nivell 3: Experts desenvolupadors capaços de resoldre incidències complexes.

A més, s'inclourà aquesta assistència:

- Suport telefònic en horari administratiu laborable (com a mínim de dilluns a dijous de 8:30h-17:30h i divendres de 8:00h-15:00h).
- Suport d'assistència remot, o en cas de necessitats del projecte passarà a ser presencial a les instal·lacions ICO durant el període de cobertura del software associat a la plataforma.

L'accés als serveis de suport telefònic i 8x5 es realitzarà per contacte telefònic, amb un temps de resposta < 1 hora; i un temps d'assistència < 4 hores per incidències greus.

Serà objecte de negociació l'ampliació de la cobertura d'atenció telefònica en horari laborable.

### **5.3. Equip de treball**

La organització dels recursos implicats en la prestació del servei objecte d'aquest contracte, haurà de detallar-se a l'oferta: característiques de l'equip, estructura del mateix, capacitat per a la prestació dels serveis sol·licitats i rols associats a cada lloc. Però s'ha de disposar d'una persona fixa (analista/programador), no necessàriament en les instal·lacions de l'ICO, però si dedicada exclusivament als manteniments correctius i evolutius de l'aplicació i experta en la tecnologia base MoviSalud® d'ICOnnecta't, una persona a temps parcial (programador) per reforçar sobretot el manteniment correctiu, ajudar en els evolutius així com verificar la qualitat dels desenvolupaments realitzats. Finalment una persona a temps parcial (cap de projecte) que realitzi la gestió dels projectes. Amb aquesta configuració del equip de treball ICO assegurarà la disponibilitat dels tècnics adequats i necessaris, en funció de les activitats que sigui necessari portar a terme en cada moment per a l'execució de les tasques encomanades.

Les ofertes dels licitadors hauran d'incorporar una relació de perfils tècnics adequats a les necessitats especificades. Els licitadors hauran d'especificar per a cada perfil tècnic, funcions i responsabilitats, coneixement tecnològic i experiència.

Els perfils tècnics han d'aportar, cadascun d'ells, una experiència en projectes de desenvolupament MoviSalud® i aplicacions mòbils en els darrers 5 anys.

## **6. REQUERIMENTS DEL SERVEI EXIGITS AL ADJUDICATARI**

### **6.1. Governança del servei**

S'haurà de fer una proposta que permeti fer seguiment de la col·laboració portada a terme per part de l'empresa adjudicatària i l'ICO. El licitador indicarà a la memòria justificativa del servei la proposta de seguiment del servei.

## 7. PROTECCIÓ DE DADES

Tant el sistema desenvolupat com els processos portats a terme amb l'objectiu de realitzar el manteniment correctiu i evolutiu d'ICOnnecta't hauran de complir amb la legislació vigent en l'àmbit de la protecció de dades de pacients i professionals (RGPD):

En virtut del que estableix la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal, l'ICO permetrà a l'adjudicatari del concurs que pugui accedir a les dades de caràcter personal titularitat de l'ICO, amb la finalitat que pugui realitzar-ne el servei.

L'adjudicatari s'obliga al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal i garantia de drets digitals, normativa reglamentària i qualsevol norma que els pugui desenvolupar i/o substituir, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del contracte.

La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis derivats de l'adjudicació, que corresponen a l'ICO, té caràcter confidencial i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport; per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa de l'acord, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte del concurs.

L'adjudicatari reconeix que les dades personals que són de la titularitat de l'ICO, i es compromet a utilitzar-les amb l'única i exclusiva finalitat de prestar els serveis encarregats. L'adjudicatari es compromet, d'acord amb el que disposa la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal, a tractar les dades conforme a les instruccions de l'ICO per a l'estricta prestació dels serveis; a no aplicar o utilitzar les dades personals que provenguin dels fitxers titularitat de l'ICO amb una finalitat diferent a la d'aquest acord i a no

comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.

Les dades personals que es contenen en els fitxers titularitat l'ICO quedaran durant tot el temps de prestació del servei emparades sota el que estableix el present Plec Tècnic.

L'adjudicatari es compromet a adoptar les mesures necessàries d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les dades personals que provenen dels fitxers de titularitat de l'ICO i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, ja provenguin de l'acció humana o del medi físic o natural. El nivell de les mesures de seguretat a implantar, atenent a les dades objecte del tractament, és el que determini la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal..

Així mateix l'adjudicatari s'obliga a informar als seus empleats i col·laboradors sobre les seves obligacions en el tractament de les dades a les quals tinguin accés de l'ICO, fent-se l'adjudicatari del tractament responsable de la seva actuació.

L'adjudicatari i els seus treballadors s'obliguen a guardar estricta secret de tota aquella informació a la qual tinguin accés i del compliment de totes aquelles mesures tècniques i organitzatives que s'estableixin per a garantir la confidencialitat i integritat de la informació. Aquestes obligacions subsistiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se el contracte que subscriuguin les parts.

## **8.PENALITATS**

Les previstes en l'article 193 de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic.

Document signat digitalment