

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DEL SERVEI DE GESTIÓ DE MISSATGERIA MÒBIL (SMS) PELS PROGRAMES DE DETECCIÓ PRECOÇ DE CÀNCER

1	Introducció.....	2
2	Objecte del contracte.....	2
3	Requisits generals de la plataforma de missatgeria mòbil.....	3
3.1	Tipologia de les comunicacions.....	3
3.2	Modalitat d'enviaments.....	4
3.3	Gestió de respostes i xat bidireccional.....	4
4	Requisits tècnics.....	4
4.1	Interfícies i protocols.....	4
4.2	Traçabilitat i registre d'activitat.....	5
4.3	Requisits d'allotjament i infraestructura.....	5
4.4	Requisits de robustesa i monitoratge.....	6
5	Seguretat de la informació i protecció de dades.....	6
5.1	Compliment normatiu.....	6
5.2	Mesures de seguretat tècniques i organitzatives.....	6
5.3	Gestió d'incidències i bretxes de seguretat.....	7
5.4	Ubicació, conservació i destrucció de les dades.....	7
5.5	Deure de confidencialitat.....	7
6	Nivells de servei i indicadors de qualitat.....	7
6.1	Disponibilitat del servei.....	7
6.2	Qualitat i traçabilitat de l'enviament.....	8
6.3	Gestió d'incidències.....	8
6.4	Incompliments i penalitzacions.....	8
7	Suport, manteniment i assistència tècnica.....	8
8	Implantació i posada en marxa del servei.....	8
8.1	Termini màxim d'implantació.....	8
8.2	Fases mínimes d'implantació.....	9
8.3	Condicció de posada en servei.....	9
9	Penalitats	



1 Introducció

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte definir les condicions, els requisits i les característiques tècniques que han de regir la contractació d'un servei de gestió de missatgeria mòbil (SMS), destinat a donar suport als Programes de detecció precoç de càncer de mama, de càncer colorectal i de càncer de cèrvix. El servei comprèn la provisió d'una plataforma tecnològica i dels serveis associats necessaris per permetre l'enviament, la recepció, la gestió, el control i el seguiment de comunicacions mitjançant SMS, de manera segura, fiable i traçable, així com la seva integració amb els sistemes d'informació corporatius que donen suport als programes de cribratge.

Els Programes de detecció precoç de càncer de mama, de càncer colorectal i de càncer de cèrvix constitueixen actuacions estratègiques de salut pública orientades a la reducció de la mortalitat i de la morbiditat associades a aquestes patologies, mitjançant la identificació de casos en estadis inicials i la derivació precoç als circuits assistencials corresponents. Aquests programes es fonamenten en la invitació sistemàtica i periòdica de la població diana, així com en el seguiment dels processos de participació, citació, realització de proves i comunicació amb les persones usuàries. En el cas específic del Programa de detecció precoç de càncer de cèrvix, el model organitzatiu preveu l'ús del missatge SMS com a canal principal i, si escau, exclusiu de comunicació amb les persones participants.

En aquest marc, la disposició d'un servei de missatgeria mòbil (SMS) esdevé un element instrumental essencial per reforçar els canals de comunicació, millorar les taxes de participació i garantir l'eficiència operativa dels programes. La finalitat del servei objecte del present plec és dotar l'ICO d'una solució tecnològica que permeti gestionar de manera centralitzada, automatitzada i segura les comunicacions mitjançant SMS vinculades als Programes de detecció precoç de càncer de mama, colorectal i de cèrvix. El servei haurà d'estar orientat a garantir la continuïtat operativa dels programes, la fiabilitat de les comunicacions i l'escalabilitat necessària per adaptar-se a variacions en els volums d'enviament i en els models organitzatius dels programes.

2 Objecte del contracte

El servei ofertat ha d'incloure la posada a disposició d'una plataforma tecnològica, així com tots els serveis associats necessaris per garantir l'enviament, la recepció, la gestió, el control i el seguiment de les comunicacions SMS, de manera segura, fiable, traçable i conforme amb els requisits sanitaris i legals vigents.

El contracte té com a finalitat assegurar que les comunicacions amb els usuaris dels Programes realitzin de manera eficient, puntual i segura, amb especial èmfasi en els següents aspectes:

- Suport a la invitació i recordatoris: garantir l'enviament sistemàtic i automàtic de les invitacions, recordatoris i altres comunicacions relacionades amb les proves de cribratge.
- Traçabilitat i registre: assegurar la traçabilitat completa de les comunicacions i la disponibilitat d'informes estadístics que permetin el control i l'avaluació de les activitats.
- Integració amb sistemes corporatius: connexió i automatització amb els aplicatius de cribratge existents, per tal d'activar els enviaments de manera coordinada amb els aplicatius dels Programes.
- Canal exclusiu SMS per a cada Programa que permeti la gestió dels SMS enviats.
- Compliment normatiu i protecció de dades: garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, seguretat de la informació i normativa sanitària aplicable, assegurant la confidencialitat i la integritat de la informació tractada.

La prestació del servei es durà a terme durant el termini establert en el contracte administratiu



corresponent, amb possibilitat d'extensió o renovació segons les condicions i procediments establerts en la legislació aplicable.

3 Requisits generals de la plataforma de missatgeria mòbil

L'empresa adjudicatària ha de proveir a l'ICO d'una plataforma centralitzada de missatgeria mòbil (SMS) que permeti la creació, programació, enviament, recepció i seguiment de les comunicacions amb les persones participants dels Programes de detecció precoç de càncer de mama, colorectal i cèrvix.

La plataforma haurà de complir, com a mínim, els següents requisits:

- Ha de permetre la configuració i gestió del servei de manera diferenciada per a cada Programa de detecció precoç, amb entorns lògics separats que assegurin la independència de les comunicacions, configuracions i fluxos associats a cada programa.
- Ha de permetre realitzar fer cerca avançada i filtres a definir per l'òrgan de contractació (per exemple, filtre per tipus d'estat, període de dates, per mòbil, codi d'usuari...).
- Seguretat i autenticació: accés controlat amb perfils d'usuari i gestió de permisos segons rol.
- Traçabilitat: registre complet de totes les accions realitzades, amb identificació de l'usuari, hora, estat del missatge i resposta rebuda.
- Escalabilitat: capacitat d'adaptar-se a pics d'enviament i a un augment progressiu del volum de missatges.

El servei ha de garantir, en tot moment, la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i seguretat de la informació en l'àmbit sanitari.

El servei haurà de garantir la separació funcional i operativa de les comunicacions corresponents a cada Programa de detecció precoç (mama, colorectal i cèrvix), evitant qualsevol barreja de dades, missatges, campanyes o fluxos de comunicació entre programes.

3.1 Tipologia de les comunicacions

El servei objecte del present contracte inclou la gestió integral de comunicacions SMS amb la població destinatària dels Programes de detecció precoç de càncer de mama, colorectal i de càncer de cèrvix.

Les comunicacions comprenen, entre altres:

- Invitacions per a la realització de proves de cribratge.
- Recordatoris de cites, terminis o proves pendents.
- Avisos operatius o informatius, incloent canvis d'horaris, incidències logístiques o instruccions específiques per a les proves.
- Comunicacions transaccionals derivades de la interacció de les persones participants amb els sistemes corporatius.
- Comunicacions que incloguin un enllaç a informació personalitzada de la persona participant, allotjada en entorns segurs de l'ICO o dels sistemes corporatius associats, mitjançant mecanismes d'identificació individual.
- Recepció de respostes, en els casos en què el programa ho permeti, per a confirmació de cites.



gestió de qüestionaris.

Tots els missatges SMS enviats han de mostrar un remitent amb número de la província de Barcelona, amb l'objectiu de reforçar la confiança, reconeixement i identificació per part de les persones participants, especialment en el cas del Programa de càncer de cèrvix, que utilitza el canal SMS com a exclusiu.

3.2 Modalitat d'enviaments

El servei haurà de permetre l'enviament de missatges mitjançant les següents modalitats:

- Enviaments automàtics:
 - o Integració automatitzada mitjançant fitxers: mecanisme que permeti l'activació automàtica d'enviaments a partir de la informació continguda en fitxers estructurats facilitats pels sistemes corporatius de l'ICO.
- Enviaments manuals:
 - o Individuals o massius amb text lliure i mitjançant l'ús de plantilles predefinides per Programes (campanyes).
- Canals bidireccionals (si escau): recepció i processament de respostes d'SMS per a confirmació de cites, accions de seguiment o qüestionaris.

3.3 Gestió de respostes i xat bidireccional

El sistema inclourà obligatòriament un mòdul de xat amb:

- Gestió de respostes associades a persones i episodis o processos del programa
 - o Capacitat de gestionar múltiples respostes provinents d'una mateixa persona participant.
 - o Tractament correcte de múltiples cites associades a una mateixa persona, evitant confusions o associacions incorrectes entre resposta i cita.
 - o Disponibilitat d'una interfície que permeti la revisió manual, classificació i assignació d'estat per part dels usuaris autoritzats.
 - o Registre de totes les accions manuals realitzades sobre les respostes, amb finalitats de traçabilitat i auditoria.
- Temporalitat de les respostes
 - o Definició de finestres temporals de validesa per a la recepció de respostes, configurables segons el tipus de comunicació i el programa.
 - o Identificació i tractament específic de les respostes rebudes fora dels períodes establerts.
- Comunicació bidireccional
 - o Possibilitat de mantenir converses individualitzades mitjançant SMS amb les persones participants, utilitzant el mateix canal de comunicació.
 - o Associació de totes les comunicacions bidireccionals amb la cita i el programa corresponent (format fil).

La gestió de les respostes haurà de realitzar-se de manera específica i independent per a cada Programa de detecció precoç, garantint la separació de dades, fluxos i configuracions, i evitant qualsevol barreja d'informació entre programes.

4 Requisits tècnics

El servei objecte del present contracte haurà de complir un conjunt de requisits tècnics mínims que garanteixin la disponibilitat, fiabilitat, escalabilitat, seguretat i integritat de la plataforma de gestió d'SMS. Aquests requisits són exigibles a tots els licitadors, sense perjudici de les millores que

- Col·laborar amb els equips tècnics de l'òrgan de contractació en les tasques de desplegament, configuració i posada en marxa de la plataforma.
- Garantir que el programari, les configuracions i els components que aporta compleixin els requisits de seguretat, disponibilitat, escalabilitat i rendiment exigits en el present plec.
- Definir i documentar clarament els requisits tècnics necessaris perquè la infraestructura proporcionada per l'òrgan de contractació pugui suportar correctament el servei (capacitat, dependències, versions de programari, requisits de xarxa, etc.).

La responsabilitat sobre la gestió de la infraestructura física i/o virtual (servidors, emmagatzematge, xarxes i sistemes base) correspondrà a l'òrgan de contractació, mentre que l'empresa adjudicatària serà responsable del correcte funcionament de la plataforma d'SMS, del programari desplegat i de la seva configuració.

Les dades tractades hauran d'estar allotjades en els entorns designats per l'òrgan de contractació i hauran de complir la normativa aplicable en matèria de protecció de dades personals i tractament de dades de salut, amb garanties de confidencialitat, integritat i disponibilitat.

4.4 Requisits de robustesa i monitoratge

- El servei haurà de garantir un percentatge mínim d'èxit de lliurament del 97%, exclosos els errors imputables a terminals inactius, números incorrectes o incidències alienes al servei.
- Ha de disposar de mecanismes per detectar els SMSs que no siguin lliurats i reintentar fer enviaments automàticament.

5 Seguretat de la informació i protecció de dades

Atesa la naturalesa de les dades tractades, incloent-hi dades personals i, en determinats supòsits, dades relatives a la salut, el servei objecte del present contracte haurà de garantir en tot moment un nivell de seguretat adequat al risc, d'acord amb el reglament de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com la resta de normativa aplicable en matèria de seguretat de la informació en l'àmbit sanitari.

La separació de les comunicacions per programa constituirà una mesura organitzativa i de seguretat destinada a prevenir errors en l'enviament de missatges, accessos indeguts o comunicacions errònies entre programes, d'acord amb el principi de minimització del risc establert per la normativa de protecció de dades.

5.1 Compliment normatiu

El contractista haurà de complir, com a mínim, amb:

- El Reglament (UE) 2016/679 (RGPD).
- La Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

El contractista actuarà com a encarregat del tractament, d'acord amb el que estableix l'article 28 del RGPD, i haurà de formalitzar el corresponent contracte d'encàrrec del tractament amb l'òrgan de contractació.

Qualsevol subcontractació que impliqui accés a dades personals haurà de ser prèviament autoritzada per l'òrgan de contractació.



5.2 Mesures de seguretat tècniques i organitzatives

El contractista haurà d'implantar mesures tècniques i organitzatives apropiades per garantir la confidencialitat, integritat, disponibilitat i resiliència dels sistemes i serveis que tractin dades personals, incloent, com a mínim:

- Xifrat de les comunicacions i de les dades emmagatzemades.
- Control d'accessos basat en rols.
- Registre i monitoratge d'activitat.
- Mecanismes de prevenció, detecció i resposta davant incidents de seguretat.
- Còpies de seguretat periòdiques i proves de restauració.

Aquestes mesures hauran de ser proporcionades al risc, tenint en compte especialment que el servei dona suport a programes de detecció precoç de càncer.

5.3 Gestió d'incidències i bretxes de seguretat

El contractista haurà de disposar de procediments documentats per a la gestió d'incidències de seguretat i de violacions de seguretat de les dades personals.

En cas de bretxa de seguretat, el contractista haurà de notificar-ho a l'òrgan de contractació sense dilació indeguda, i en tot cas dins del termini màxim que estableixi la normativa vigent, aportant tota la informació necessària per a l'avaluació de l'incident i l'adopció de mesures correctores.

5.4 Ubicació, conservació i destrucció de les dades

Totes les dades tractades són propietat exclusiva de l'ICO.

Les dades personals tractades en el marc del present contracte:

- No podran ser utilitzades amb finalitats diferents de les establertes en el contracte.
- No podran ser comunicades a tercers sense autorització expressa de l'òrgan de contractació.
- Hauran de ser allotjades en entorns que compleixin la normativa aplicable en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.

Les comunicacions enviades i rebudes han d'estar disponibles i accessibles a la plataforma durant un (1) any.

Un cop finalitzada la prestació del servei, el contractista haurà de procedir a la devolució i posterior destrucció segura de totes les dades a l'òrgan de contractació, sense conservar-ne cap còpia, llevat d'obligació legal.

5.5 Deure de confidencialitat

El contractista i tot el personal que intervingui en l'execució del contracte estaran sotmesos al deure de confidencialitat respecte de totes les dades i informacions a les quals tinguin accés, de conformitat amb el que disposa la normativa vigent.

Aquest deure subsistirà fins i tot un cop extingit el contracte.

6 Nivells de servei i indicadors de qualitat



El contractista haurà de garantir uns nivells mínims de qualitat del servei, que seran objecte de seguiment periòdic per part de l'òrgan de contractació.

6.1 Disponibilitat del servei

El servei haurà de garantir una disponibilitat mínima anual del 99,5% de la plataforma i del canal d'enviament d'SMS, exclosos els períodes de manteniment programat prèviament comunicats.

6.2 Qualitat i traçabilitat de l'enviament

El servei haurà de garantir:

- Alts índex d'entrega de missatges.
- Sistemes automàtics de reintent en cas de fallida del sistema.
- Confirmació d'enviament i d'estat de lliurament.
- Registre auditable de totes les comunicacions.

6.3 Gestió d'incidències

El contractista haurà de complir, com a mínim, els temps següents:

- Incidències crítiques (servei inoperatiu o afectació greu als programes):
 - Temps màxim de resposta: 2 hores.
 - Temps màxim de resolució: 8 hores.
- Incidències greus (degradació del servei):
 - Temps màxim de resposta: 4 hores.
 - Temps màxim de resolució: 24 hores.
- Incidències lleus:
 - Temps màxim de resposta: 1 dia hàbil.
 - Temps màxim de resolució: 3 dies hàbils.

6.4 Incompliments i penalitzacions

L'incompliment dels nivells de servei podrà donar lloc a l'aplicació de penalitzacions, d'acord amb el que s'ha establert en el document de necessitats, sense perjudici d'altres responsabilitats contractuals.

7 Suport, manteniment i assistència tècnica

El contractista haurà de disposar d'un servei de suport tècnic especialitzat per atendre incidències, consultes funcionals i problemes operatius.

El suport haurà d'estar disponible mitjançant, com a mínim, correu electrònic i sistema de tiquets, i un canal urgent per a incidències crítiques que afectin l'operativa dels programes.

El servei de suport haurà de garantir:

- Registre d'incidències.
- Seguiment i traçabilitat.
- Comunicació periòdica de l'estat de resolució.

El contractista haurà d'assumir el manteniment correctiu, preventiu i evolutiu de la plataforma durant tota la vigència del contracte.

8 Implantació i posada en marxa del servei



8.1 Termini màxim d'implantació

El contractista haurà d'implantar el servei objecte del contracte i deixar-lo plenament operatiu en un termini màxim d'un (1) mes a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte.

Aquest termini inclou totes les actuacions necessàries, entre altres: configuració de la plataforma, parametrització dels fluxos d'enviament d'SMS, configuració del remitent, integració amb sistemes corporatius mitjançant fitxers (sFTP), proves tècniques i funcionals, i posada en producció.

Aquest termini té caràcter essencial.

8.2 Fases mínimes d'implantació

Sense perjudici de l'organització interna del contractista, la implantació haurà d'incloure com a mínim les fases següents, totes elles dins del termini màxim d'un mes:

a. Inici i configuració inicial

- Designació d'interlocutors tècnics i funcionals.
- Alta i configuració de la plataforma.
- Configuració del remitent amb número de la província de Barcelona
- Configuració dels perfils d'usuari.

b. Integració i parametrització

- Configuració del mecanisme d'integració mitjançant fitxers (sFTP) amb els sistemes corporatius.
- Definició i configuració de fluxos de missatges dels programes de mama, colorectal i cèrvix.

c. Proves i validació

- Proves d'enviament i recepció d'SMS.
- Validació funcional per part de l'òrgan de contractació.

d. Posada en marxa

- Entrada en producció del servei.
- Suport reforçat durant el període inicial.

8.3 Condició de posada en servei

El servei no es considerarà plenament implantat fins que l'òrgan de contractació validi expressament que la plataforma és operativa i compleix els requisits funcionals, tècnics i de seguretat establerts en el present plec.

El contractista haurà de proporcionar formació adequada a les persones usuàries del sistema, així com materials formatius i manuals.

En finalitzar el contracte, el contractista haurà de garantir:

- El lliurament de totes les dades en formats estàndard.
- La col·laboració en processos de migració.
- L'eliminació segura de la informació, si així s'indica.



9. Penalitats

L'incompliment de les obligacions establertes en el present document de necessitats donar lloc a l'aplicació de penalitzacions, d'acord amb la naturalesa, gravetat i reiteració de l'incompliment, sense perjudici d'altres responsabilitats contractuals o legals que puguin correspondre.

Les penalitzacions s'aplicaran mitjançant descompte sobre la facturació mensual o, si escau, sobre la garantia definitiva.

- Penalització del 5% de la facturació mensual si la qualitat d'enviament d'SMS és inferior als percentatges exigits quan sigui imputable al servei.
- Penalització del 5% de la facturació mensual si es produeix un incompliment puntual del temps de resposta o resolució d'una incidència crítica (aquella que impliqui indisponibilitat total del servei o afectació massiva als enviaments programats).
- Penalització del 5% de la facturació mensual si es produeixen deficiències en les mesures de seguretat, traçabilitat o registre d'activitat.
- Penalització del 10% de la facturació mensual si es produeix la subcontractació amb accés a dades personals sense autorització prèvia de l'òrgan de contractació.
- Penalització del 10% de la facturació mensual si es produeix una incompliment greu de la normativa de protecció de dades personals o bretxes de seguretat no notificades.

Document signat digitalment

