

INFORME DE NECESSITATS I MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DEL SERVEI DE GESTIÓ DE MISSATGERIA MÒBIL (SMS) PELS PROGRAMES DE DETECCIÓ PRECOÇ DE CÀNCER

Unitat o servei que fa la sol·licitud

Els serveis responsables dels Programes de detecció precoç de càncer: la unitat de cribratge del Programa de Prevenció i Control de Càncer i el Programa de Recerca en Epidemiologia del Càncer.

Necessitat de l'ICO que es vol satisfer mitjançant la contractació de les prestacions, subministraments o obres corresponents:

L'Institut Català d'Oncologia (ICO) desenvolupa actualment diversos programes de detecció precoç de càncer (cribratge), concretament els programes de càncer de cèrvix, càncer colorectal i càncer de mama, que constitueixen actuacions estratègiques de salut pública orientades a la reducció de la càrrega de malaltia i de la mortalitat associada a aquestes patologies.

Per tal que aquests programes assoleixin els seus objectius, és imprescindible garantir una comunicació eficaç, oportuna i fiable amb la població diana, assegurant que les persones convidades rebin la informació adequada en el moment oportú, tant en relació amb les invitacions a participar com amb el seguiment del procés assistencial (citacions, recordatoris, instruccions i avisos).

Tradicionalment, la comunicació amb la població s'ha realitzat mitjançant correu postal. No obstant això, l'evolució dels hàbits de comunicació de la ciutadania, juntament amb criteris d'eficiència econòmica, sostenibilitat ambiental i agilitat operativa, fan necessari impulsar i consolidar canals alternatius de comunicació, reduint progressivament l'ús de comunicacions en paper. Perquè els programes de detecció precoç de càncer assoleixin el seu objectiu de reduir la càrrega de malaltia i la mortalitat en la població, és necessari que les persones convidades a participar rebin la informació correcta i a temps.

En aquest context, l'ICO considera necessari implementar una solució tecnològica de comunicació amb la població diana a través del canal mòbil, que permeti donar suport als programes de cribratge de càncer de cèrvix, colorectal i mama. Aquesta solució ha de facilitar la gestió de les citacions mèdiques, millorar l'experiència de les persones participants i contribuir a una optimització dels recursos assistencials, mitjançant la reducció del percentatge de visites no presentades i la millora de les taxes de participació.

Cal destacar que, en el cas del Programa de detecció precoç de càncer de cèrvix, el canal SMS constitueix el mitjà de comunicació principal i exclusiu amb la població participant, només està prevista la comunicació mitjançant carta postal per les dones sense telèfon mòbil. Aquest fet incrementa de manera significativa la criticitat del servei de missatgeria mòbil, ja que la continuïtat, fiabilitat i disponibilitat del canal SMS esdevenen elements essencials per garantir el correcte desenvolupament del programa.



Des del punt de vista funcional, es requereix la contractació d'un servei de comunicacions via telèfon mòbil (SMS) que permeti gestionar, com a mínim, els següents tipus de comunicacions, garantint en tot moment l'estat del SMS (enviat, lliurat, rebutjat o pendent) i les integracions amb els programes de cribatge i els sistemes corporatius associats:

- Invitacions per a la realització de proves de cribatge.
- Recordatoris de cites, terminis o proves pendents.
- Avisos operatius o informatius, 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 o gestió de qüestionaris.

L'ús del canal SMS s'ha mostrat, al llarg dels darrers anys, com una eina eficaç i consolidada en els programes de detecció precoç de l'ICO, tant per la seva immediatesa com pel seu elevat grau d'acceptació per part de la població, esdevenint un element clau per garantir la continuïtat, l'eficiència i l'eficàcia dels programes de cribatge.

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.

Informe d'insuficiència de mitjans.

La gestió de les comunicacions telefòniques per SMS necessiten una tecnologia recursos tècnics i personals que no es disposa a l'ICO i cal la contractació externa del servei a una entitat especialitzada que disposi de mitjans personals i materials adients per la prestació del servei.

Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte amb una indicació de tots els conceptes que l'integren,

El pressupost base de licitació s'estableix en funció del volum estimat d'enviament de missatges SMS i de la seva valoració mitjançant **preus unitaris**, d'acord amb els preus de mercat per a serveis d'aquestes característiques. El preu per SMS té caràcter global i inclou de manera indissociable tant el cost de l'enviament del missatge com la totalitat dels serveis associats necessaris per a la correcta prestació del servei, sense que es puguin generar costos addicionals per a l'ICO.

En aquest sentit, el cost unitari per SMS inclou, entre altres, la disponibilitat i ús d'una plataforma segura de gestió de missatgeria mòbil, el suport tècnic especialitzat a les oficines tècniques de cribatge de l'ICO, el manteniment correctiu, preventiu i evolutiu, el monitoratge del servei, així com els serveis d'implantació, posada en marxa i integració amb els sistemes corporatius de l'ICO. Igualment, s'hi inclou la col·laboració activa i continuada de l'empresa adjudicatària en el projecte, atesa la seva complexitat, mitjançant el control i resolució d'incidències, la coordinació amb les oficines tècniques



i, si escau, amb tercers proveïdors de programari per a la implantació conjunta de millores.

El preu de licitació per cada SMS s'estableix en un import màxim de **0,075 € (IVA exclòs) i 0,091 € (IVA inclòs 21%)**, per a tots els programes, atenent a preus de mercat.

A continuació es detallen les estimacions de volums d'enviaments **anuals** d'SMS **màxim estimat** per a cada programa, considerant que tindran un comportament diferent. Els volums d'enviament màxims d' SMS que es detallen tot seguit constitueixen una estimació a efectes de facilitar la seva confecció de les seves ofertes pels licitadors, però sense que l'ICO assumeixi compromís d'assoliment, ja que dependrà de les necessitats del servei.

	Màxim anual SMS	Import s/IVA	Import a/IVA
	Nombre	Cost unitari 0,075 €	Cost unitari 0,090 €
PDPCM	270.000	20.250,00 €	24.503,00 €
PDCCR	215.000	16.125,00 €	19.511,25 €
PDCCU	190.000	14.250,00 €	17.243,00 €
Total	675.000	50.625,00 €	61.256,25 €

Pressupost base de licitació estimat i màxim (PBL):

PBL (IVA exclòs) : 101.250,00 €

Import IVA (21 % IVA): 21.262,50 €

PBL (IVA inclòs) : 122.512,50 €

S'estimen costos directes per import de 81.000,00 € i costos indirectes (inclòs el benefici industrial) per 20.250,00 € (imports IVA exclòs).

El valor estimat del contracte (VEC) és de 202.500,00 €.

Durada del contracte i pròrrogues:

La durada inicial del contracte serà de dos (2) anys, a comptar des de la data de formalització.



El contracte podrà ser objecte de pròrroga anual, fins a un màxim de 2 anys addicionals, sent potestatives per a l'ICO i obligatòries per al contractista.

L'elecció del procediment de licitació.

La classificació empresarial que s'exigeixi als participants, si s'escau.

Procediment obert no subjecte a regulació harmonitzada a efectes de garantir concurrència de licitadors.

Criteris de solvència tècnica o professional, i econòmica i financera.

Solvència econòmica i financera

- Declaració responsable relativa a la xifra de negoci global en els darrers tres (3) exercicis, que justifiqui un volum de negoci anual amb un mínim idèntic a l'import de licitació present contracte.
- Patrimoni net igual o superior a 1 euro al tancament de l'últim exercici econòmic per al qual estigui vençuda l'obligació d'aprovació de comptes anuals.
- La xifra de negocis declarada s'acreditarà, en cas de resultar adjudicatari o a requeriment de la Mesa de Contractació, amb els comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil o registre oficial en què hagi d'estar inscrit el licitador.

Solvència tècnica

- Execució de serveis de característiques anàlogues (enviament de comunicacions via mòbil) per una quantia mínima del 50% del pressupost de licitació, al millor dels darrers tres últims anys, acreditada mitjançant certificats emesos per l'òrgan competent, quan el titular sigui un ens del sector públic, o per declaració de l'empresari licitador, quan es tracti d'empreses privades.
- S'haurà d'acreditar com a mínim, als darrers tres anys, la prestació de tres (3) serveis de característiques i requisits tecnològics anàlegs a l'objecte del contracte a diferents clients mitjançant certificats de bona execució.
- Estar en disposició de certificacions vigents: ISO 9001, ISO 27001, ISO 22301 o altres equivalents.

8. Criteris d'ADJUDICACIÓ del contracte, així com les condicions especials de la seva execució.

Les ofertes presentades seran valorades d'acord amb el principi de millor relació qualitat-preu, atesos als criteris que es detallen a continuació, amb una puntuació màxima total de **100 punts**, distribuïts entre criteris subjectes a judici de valor i criteris avaluable de forma automàtica.

S'estableix un llindar de puntuació mínima a obtenir pels licitadors del **60% (30 punts)** de la puntuació total assignada als criteris subjectes a judici de valor, resultant



excloses aquelles ofertes tècniques que obtinguin una puntuació inferior, per manca de qualitat tècnica, d'acord amb el previst a l'art. 146.3 LCSP.

8.1. Criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor (sobre B-màxim 50 punts)

Els criteris s'estructuren d'acord amb els eixos funcionals i operatius del servei descrits al Plec de Prescripcions Tècniques, i es valoraran a partir de la documentació tècnica i demostrativa aportada pels licitadors.

8.1.1. Adequació de la plataforma de missatgeria mòbil als programes de cribratge de l'ICO (màxim 25 punts)

Es valorarà el grau d'adequació de la plataforma proposada funcionalment i operativament a les necessitats específiques dels programes de detecció precoç de càncer de mama, colorectal i cèrvix, d'acord amb els requisits establerts al Plec de Prescripcions Tècniques (apartat 3).

La valoració es realitzarà exclusivament a partir de la documentació tècnica i demostrativa aportada pel licitador, incloent captures de pantalla reals de la plataforma, esquemes funcionals, diagrames de processos, manuals d'usuari o tutorials.

A aquests efectes, s'entén per processos de gestió de les comunicacions el conjunt d'accions necessàries per a la generació, enviament, seguiment i gestió de les respostes dels SMS.

Justificació: La correcta adequació funcional de la plataforma és un element clau per garantir l'eficiència, la continuïtat i la qualitat dels programes de detecció precoç de càncer de l'ICO. Una plataforma alineada amb els processos reals de gestió de les comunicacions permet optimitzar recursos, reduir errors operatius i millorar tant l'experiència dels professionals com la de la població participant.

• Requisits generals de la plataforma (Fins a 10 punts);

Es valorarà:

- o 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.
- o 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...).
- o Seguretat i autenticació: accés controlat amb perfils d'usuari i gestió de permisos segons rol.
- o Traçabilitat: registre complet de totes les accions realitzades, amb identificació de l'usuari, hora, estat del missatge i resposta rebuda.



- o Escalabilitat: capacitat d'adaptar-se a pics d'enviament i a un augment progressiu del volum de missatges.

- **Cobertura de les tipologies de comunicació (Fins a 8 punts)**

Es valorarà la cobertura funcional de la plataforma respecte a les tipologies de comunicació requerides, incloent, com a mínim:

- o Invitacions per a la realització de proves de cribatge.
- o Recordatoris de cites, terminis o proves pendents.
- o Avisos operatius o informatius, incloent canvis d'horaris, incidències logístiques o instruccions específiques per a les proves.
- o Comunicacions transaccionals derivades de la interacció de les persones participants amb els sistemes corporatius.
- o 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.
- o Recepció de respostes, en els casos en què el programa ho permeti, per a confirmació de cites o gestió de qüestionaris.

- **Modalitat d'enviaments (Fins a 7 punts).**

Es valorarà l'enviament de missatges mitjançant les següents modalitats:

- o Enviaments automàtics: 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.
- o Enviaments manuals: individuals o massius amb text lliure i mitjançant l'ús de plantilles predefinides per Programes (campanyes).
- o Canals bidireccionals (si escau): recepció i processament de respostes d'SMS per a confirmació de cites, accions de seguiment o qüestionaris.

8.1.2. Traçabilitat, control i explotació de la informació (màxim 15 punts)

Es valorarà la qualitat de les funcionalitats de seguiment i control de les comunicacions a partir de la documentació descriptiva aportada, en coherència amb els requisits del Plec Tècnic.

Justificació: La traçabilitat és un element clau per al seguiment operatiu dels programes de detecció precoç i per garantir la qualitat i el control del servei prestat.

- **Nivell de traçabilitat i seguiment operatiu (màxim 8 punts)**

Es valorarà:

- o El detall de la informació d'estat dels SMS (enviament, lliurament, error, incidències).
- o La disponibilitat d'informació actualitzada en temps real o quasi real.
- o La possibilitat de consulta individualitzada per destinatari.

- **Capacitat d'explotació i anàlisi de dades (màxim 7 punts).**



Es valorarà:

- o La consulta històrica estructurada.
- o La possibilitat d'extracció de dades per a seguiment i anàlisi.
- o Funcionalitats addicionals (confirmacions, consulta d'enllaços, mètriques específiques).

8.1.3. Seguretat, protecció de dades (màxim 10 punts)

Es valorarà la coherència i adequació de les mesures de seguretat tècniques i organitzatives proposades a partir de la documentació descriptiva aportada, en coherència amb els requisits del Plec Tècnic (apartat 5).

Justificació: Les comunicacions gestionen dades personals i de salut, fet que requereix garanties elevades de seguretat i de confidencialitat

Es valorarà:

- o La seguretat de les comunicacions i de la plataforma.
- o Les garanties de confidencialitat, integritat i disponibilitat.
- o Les mesures específiques per a la protecció de dades personals i de salut.

Sistema de puntuació dels criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor

- Efectuada la valoració de les ofertes segons els criteris anteriorment indicats, en cas que una o varies ofertes superin el llindar del 80 % de la puntuació prevista per a cada criteri i subcriteri susceptibles de judici de valor, s'aplicarà la següent fórmula a cada una de les ofertes a efectes de determinació de la seva puntuació global.

$$\text{Pop} = P \times V_{\text{Top}} / V_{\text{Tmv}}$$

On:

- Pop: Puntuació d'oferta a puntuar
- P: Puntuació del criteri o subcriteri
- V_{Top}= Valoració tècnica de l'oferta a puntuar
- V_{Tmv}=Valoració tècnica de l'oferta millor valorada

Si cap oferta supera el 80 % en tots els criteris i subcriteris, no s'aplicarà la fórmula anterior i es mantindrà la puntuació inicial realitzada.

NOTA IMPORTANT: La inclusió en el Sobre B de qualsevol informació avaluable criteris automàtics (Sobre C), inclosa l'experiència de l'equip tècnic, comportarà l'exclusió del licitador.



8.2. Criteris d'adjudicació avaluables de forma automàtica (Sobre C-màxim 50 punts)

8.2.1. Oferta econòmica (fins a 35 punts)

La puntuació s'assignarà a cada oferta d'acord amb la següent fórmula:

$$Pv = (1 - ((Ov - Om) / IL) \times (1 / VP)) \times P$$

On:

- Pv: Puntuació de l'oferta a Valorar
- Ov: Oferta a Valorar
- Om: Oferta Millor
- IL: Import de Licitació
- VP: Valor de ponderació (1)
- P: Punts criteri econòmic (35)

Es valorarà el preu ofertat per la totalitat dels serveis estimats del contracte, corresponents a un volum màxim de **675.000 SMS** per a la totalitat del contracte (dos anys). El preu ofertat no podrà superar el pressupost base de licitació de **101.250,00 € (IVA exclòs)**. Es detallarà, així mateix, el preu unitari que s'oferta per SMS.

Criteris per a la determinació de l'existència d'ofertes amb valors presumptament anormals:

Es consideraran, en principi, desproporcionades o presumptament anormals les ofertes que es trobin en els següents supòsits, segons el que disposa l'article 149.2.b) de la LCSP:

-Les ofertes que hagin obtingut una puntuació entre el 86% i el 100% de la puntuació dels criteris subjectes a judici de valor quan presentin una oferta econòmica que suposi una baixa de més del 25% de la mitjana del total de les ofertes.

-Les ofertes que hagin obtingut una puntuació entre el 76% i el 85,99 % de la puntuació dels criteris subjectes a judici de valor, quan presentin una oferta econòmica que suposi una baixa de més del 30% de la mitjana del total de les ofertes.

-Les ofertes que hagin obtingut una puntuació fins al 75,99% dels criteris subjectes a judici de valor quan presentin una oferta econòmica que suposi una baixa de més del 35% de la mitjana del total de les ofertes.

8.2.2. Altres criteris d'avaluació automàtica (fins a 15 punts)

Els criteris següents seran objecte de valoració mitjançant l'aplicació de fórmules o barems objectius, d'acord amb la documentació acreditativa presentada en el Sobre C.

- **Aporta un pla d'implantació del servei i coordinació del servei (màxim 5 punts)**
 - o 5 punts si aporta el Pla.
 - o 0 punts en cas contrari.



- **Compromís de temps màxim de posada en marxa del servei contractat a ple funcionament:** (màxim 5 punts)
 - o Entre 0- 7 dies: 5 punts
 - o Entre 8 – 14 dies: 3 punts
 - o Entre 15 – 30 dies: 1 punt
 - o més de 30 dies: 0 punts

Si un licitador oferta un rang de temps entre varies de les categories anteriors, es considerarà vàlid el corresponent al valor més alt.

- **Aportació de protocol de gestió d'incidències de seguretat d'acord amb els següents:** (màxim 5 punts)
 - o Procediments de detecció, classificació i registre d'incidències.
 - o Protocols de notificació a l'ICO.
 - o Temps màxim de comunicació d'incidents crítics.
 - o Mesures de contenció, resolució i anàlisi post-incidència.
 - o Registre d'evidències i traçabilitat.

Puntuació:

- o Aporta el protocol i conté tots els apartats anteriors: 5 punts
- o Manca algun apartat: resta d'1 punt per apartat que manqui
- o No aporta protocol: 0 punts

La decisió de no divisió en LOTS l'objecte del contracte, si s'escau.

D'acord amb allò que preveu l'article 99.3.b) no es preveu la divisió en lots, atès que per motius de coordinació i unitat en la responsabilitat en l'execució del contracte i eficiència no és convenient dividir en lots l'objecte del contracte, que consisteix en la prestació principal d'enviament de SMS i el seu control i seguiment.

Contingut del SOBRE B i/o C

Sobre B (Criteris subjectes a judici de valor)

- Memòria Tècnica.

El licitador haurà d'aportar, com a mínim, el següent material demostratiu.

1. Documentació tècnica de la plataforma, que mostri els principals mòduls i funcionalitats, com a mínim:
 - o Pantalla principal o tauler de control.
 - o Creació i gestió de campanyes d'enviament automàtic.
 - o Gestió de comunicacions individualitzades.
 - o Visualització de l'estat dels enviaments i traçabilitat.
 - o Gestió i visualització de respostes rebudes.
 - o Generació d'informes i consultes.



2. Esquemes funcionals o diagrames de flux, que descriguin de manera clara els principals processos d'ús de la plataforma (creació d'un enviament, seguiment, gestió d'incidències i explotació de dades).
3. Material explicatiu (guia breu d'ús, manual d'usuari o vídeotutorials), que permeti valorar:
 - o La simplicitat dels processos.
 - o El nombre de passos necessaris per executar les accions habituals.
 - o La coherència de la navegació i l'organització de la informació.
4. Documentació tècnica del mecanisme d'integració mitjançant fitxers (estructura, formats, validacions i regles de processament).

La manca del material mínim indicat podrà comportar una valoració inferior o nul·la dels criteris de valoració subjectiva.

S'inclourà un quadre de correspondència entre els apartats de la memòria tècnica i cada un dels criteris i sub-criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor.

Sobre C (criteris automàtics)

- Oferta econòmica, d'acord amb l'Annex I.
- Documentació acreditativa dels criteris avaluable automàticament

Tècnics que:

- Elabora el PLEC de prescripcions tècniques: Núria Vives
- Elabora l'INFORME DE VALORACIÓ d'ofertes: Núria Vives
- Integra la MESA DE CONTRACTACIÓ: Virtudes Guardiola, Núria Quirós i Paula Peremiquel.
- RESPONSABLE del seguiment DEL CONTRACTE: Gemma Binefa.

Margarita Garcia

Adjunta a la Direcció de Recerca i Innovació

L'Hospitalet de Llobregat

