



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE DESENVOLUPAMENTS DEL PROGRAMARI MOVISALUD, AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU

EXPEDIENT.- ACM NSP 26-0534

1. NECESSITAT I OBJECTE

1.1. Introducció

L'objectiu d'aquest document és definir el plec de requeriments tècnics per a la contractació d'un servei de desenvolupaments específics a l'aplicació Movisalud per a satisfer les finalitats institucionals de la FGS.

1.2. Objecte del servei

1.2.1. Objecte

L'objecte del contracte és la contractació de desenvolupaments específics a l'aplicació Movisalud per a satisfer les finalitats institucionals de la FGS.

1.2.2. Objectius

Els objectius a assolir són:

- Atendre les necessitats de desenvolupaments específics per implementar els diferents circuits assistencials.
- Implementar els diferents desenvolupaments quan la disponibilitat de recursos professionals i econòmics ho permeti.

El contracte estableix una relació entre l'empresa adjudicatària i l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau en la que la primera es compromet a tenir disponibilitat i recursos adequats per a donar la resposta adequada a les demandes internes de l'Hospital, segons les condicions aquí establertes.

1.2.3. Àmbit

L'àmbit d'actuació és l'entorn Movisalud.

1.2.4. Abast

L'abast inclou perfil de programació, el perfil d'analista, el perfil de gestió de projecte i el perfil de gestió de client.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

2.1. Descripció de l'entorn Movisalud

L'hospital disposa d'un entorn implementat en servidors propis en els seus CPDs de la solució Movisalud.



Aquesta solució disposa d'un manteniment ja contractat que inclou:

- Subministrament de les llicències en el termini d'execució del contracte.
- Assistència tècnica segons condicions estàndard, tant al professional com al pacient.
 - Inclou l'aportació d'un Call Center apropiat per atendre directament als pacients. Atenció mínima 12x5 i temps de resposta màxim de 15 minuts en el 95% dels casos.
- Manteniment correctiu i incidències.
 - Temps de resposta màxim de 1 dia.
- Dret a utilitzar les noves versions que publiqui el fabricant.
- Implementació sobre infraestructura local pròpia de l'hospital.
 - L'hospital proveeix les infraestructures de hardware necessàries via virtualització sobre vmware.
 - Es disposa d'una infraestructura de preproducció, addicional a la infraestructura de producció, on realitzar desenvolupaments i proves de validació de les solucions.
 - Les APPs que utilitzen els pacients estan accessibles des de les Stores de les corresponents plataformes.
- Execució de les tasques de manteniment de manera que es minimitzin les afectacions al servei als usuaris.

Aquest entorn requereix el desenvolupament a mida dels diferents circuits assistencials que es van implementant.

2.2. Funcions del servei

2.2.1. Funcions

El servei col·laborarà en les següents tasques:

- Desenvolupament de circuits específics

2.2.2. Model de planificació

Davant de cada necessitat l'hospital sol·licitarà al licitador la valoració de la prestació del servei.

El contractista disposarà d'un termini màxim de 15 dies hàbils per contestar la petició amb una valoració dels recursos necessaris i d'una planificació per portar-la a termini.

El termini màxim per iniciar el treball sol·licitat serà de 15 dies hàbils a comptar des de la tramitació del contracte basat.

Un cop iniciats, els treballs continuaran fins un període màxim de 6 mesos i fins la finalització de l'encàrrec.



El servei no es prestarà necessàriament in-situ a l'Hospital. L'adjudicatari podrà utilitzar connexió remota per treballar sobre els sistemes de l'hospital. Tot el treball s'efectuarà sobre els sistemes de l'hospital.

El treball del servei serà supervisat per personal de l'Hospital.

2.3. Especificacions perfil analista-programador

El **perfil analista-programador** s'encarregarà de realitzar les següents tasques:

- Aportar coneixement profund del mòdul del que sigui especialista.
- Presa de requeriments funcionals de noves funcionalitats a desenvolupar.
- Elaboració de disseny funcional dels programes.
- Realitzar la parametrització del sistema.
- Establir objectius i realitzar el seguiment de la implantació de canvis.
- Establir les orientacions principals, elaborar informes i supervisar el treball de l'equip.
- Col·laborar en el disseny funcional i tècnic de mòduls amb un cert grau de supervisió.
- Elaborar el disseny tècnic detallat dels programes.
- Codificar, revisar i provar programes.
- Atendre les incidències que sorgeixin durant la prova del sistema o durant la conversió de dades.
- Realitzar el seguiment de les incidències que li siguin assignades.
- Adaptació dels llistats i desenvolupaments de client.
- Tots els tècnics associats al perfil tindran la formació i el bagatge necessari per executar la seva funció.

Interlocució i equip dedicat

- El proveïdor assignarà al projecte un equip estable durant tota la durada del contracte.
- Qualsevol substitució de membres clau de l'equip haurà de ser comunicada al client amb un mínim de [15] dies d'antelació i requerirà la seva conformitat.
- Es designarà un interlocutor únic per part del proveïdor com a punt de contacte principal per a la gestió del dia a dia del projecte.

Documentació i traspàs de coneixement

- En finalitzar el projecte, el proveïdor lliurarà documentació completa que inclogui: manual tècnic de la solució, manual d'usuari per a l'equip clínic i administratiu, dades estructurades sobre l'ús de l'eina i guia d'administració del panell de gestió de continguts.



- Es realitzarà almenys una sessió de formació presencial o videoconferència amb l'equip del client per a explicar el funcionament de l'eina i el panell d'administració, abans d'iniciar l'execució del pilot de validació.

Metodologia de desenvolupament

- La totalitat del projecte no haurà de sobrepassar els 5 mesos de desenvolupament tecnològic.
- El proveïdor haurà de treballar amb una metodologia àgil (preferiblement Scrum o Kanban), amb lliuraments iteratius i incrementals que permetin validar funcionalitats de manera progressiva abans del desplegament final.
- S'establiran sprints de durada màxima de [2] setmanes, al final dels quals el proveïdor presentarà els avanços realitzats i recollirà el feedback de l'equip client.
- Amb caràcter previ a l'inici del desenvolupament, el proveïdor realitzarà una anàlisi funcional detallada sobre les necessitats de desenvolupament i temps previst per a la realització d'aquest. Aquesta anàlisi haurà de ser validat i aprovat per l'equip clínic i tècnic del client abans d'iniciar qualsevol desenvolupament.

Qualsevol canvi en l'abast inicialment definit haurà de ser comunicat formalment, avaluat de manera conjunta i aprovat per escrit abans de la seva implementació.

2.4. Dimensionament en hores

Aquesta licitació s'ha dimensionat per contractar via contractes basats esforços de programació a l'entorn Movisalud. Les valoracions dels esforços necessaris consistiran en hores de perfil analista-programador.

L'hospital, en funció de les necessitats concretes de cada implementació sol·licitarà una valoració dels serveis necessaris per a la implementació d'un circuit complet.

Cada contracte basat es facturarà un cop implementat el circuit a desenvolupar.

L'hospital no està obligat a esgotar tot el dimensionament màxim de l'acord marc, que s'ajustarà a les necessitats reals de l'hospital.

L'equip de treball ha d'estar configurat per persones amb coneixements i experiència suficient per garantir l'execució i la qualitat de les tasques contractades.

Per cada un dels membres de l'equip de treball ha de poder acreditar-se el nivell de coneixements i bagatge adequat a les funcions que realitza via la formació i experiència necessaris en cada cas.

3. LLOC D'EXECUCIÓ

Llocs d'execució: s'executarà a la Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau: Carrer de Sant Quintí 89, 08025 de Barcelona.

Tot i que es permet el treball en remot es requereix treballar sobre els sistemes de l'hospital.



4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

4.1. Acords de nivell de servei

En concret, es requereixen els següents paràmetres de Nivell de Servei:

Àmbit	Paràmetre	Valor mínim demanat
Peticions		
	Temps de lliurament d'una planificació	15 dies laborals
	Temps màxim d'inici del servei per atendre una petició	15 dies laborals
	Dies aturada un cop iniciada la resolució d'una petició	0 dies.
	Penalització per cada dia de retard o d'aturada	50€
Límit màxim de penalitzacions		
	Import màxim de possibles penalitzacions	10% de la facturació del contracte basat

4.2. Cobertura horària

- Anomenem horari habitual de treball o horari d'oficina a l'horari de 8 a 17 dels dies laborables, i anomenem horari estès a l'horari de 17 del vespre a 8 del matí dels dies laborables, i a les 24 hores dels caps de setmana i festius.
- Normalment les activitats planificades que impliquin aturada o reducció del servei als usuaris s'hauran d'efectuar en horari estès, sempre en horari pactat amb l'Hospital. Totes les accions que afectin al servei percebut pels usuaris i que es puguin planificar s'hauran de pactar prèviament amb el personal de l'Hospital.
- Si per necessitats del servei algunes tasques de les descrites al present plec s'han de realitzar en horari estès, amb l'objectiu de minimitzar l'impacte als serveis, aquestes tasques es consideraran contemplades dins de l'àmbit del servei i no generaran cap cost associat.

Cal tenir present que a l'Hospital hi treballen persones les 24 hores del dia, durant 365 dies l'any. L'Hospital podrà canviar l'horari habitual si ho considera necessari pel servei.

En els períodes de vacances de Nadal, Setmana Santa i estiu l'Hospital i el proveïdor establiran la cobertura mínima que s'haurà de garantir.

4.3. Accés remot

- El contractista podrà utilitzar mecanismes d'accés remot per accedir als sistemes de l'hospital.
- L'empresa adjudicatària posarà a disposició dels seus treballadors tots els medis i eines que es requereixin per el desenvolupament del treball remot (ordinador personal, mòbil, ...) i l'Hospital facilitarà l'accés remot al seu sistema segons la política del departament d'informàtica de l'Hospital.
- Les possibles necessitats que generi la configuració de l'accés remot (llicències, línies, maquinari, programari, tràfic de dades, ...) no suposaran cap cost addicional per a l'Hospital.

4.4. Idioma

- La comunicació oral i escrita amb el departament d'informàtica de l'Hospital es farà en català, tret que s'acordi el contrari.
- El servei serà capaç de comunicar-se en anglès amb els proveïdors sempre que això sigui necessari per a la prestació dels serveis.

4.5. Substitució de persones

L'hospital es reserva el dret de demanar la substitució de les persones que consideri que no compleixen el perfil demanat o que no rendeixin l'esperat o que per qualsevol altre motiu consideri no apropiades per les tasques encarregades.

En aquest supòsit el contractista disposarà d'un màxim de 15 dies naturals per efectuar el canvi.

4.6. Servei a 3 entitats

A l'Hospital s'opera amb 3 empreses diferents:

- Fundació de Gestió Sanitària de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (FGS)
- Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (FP)
- Institut de Recerca de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (IR)

La gestió d'aquest contracte afecta a la FGS, que és qui licita i executa aquesta contractació.

El reporting, la coordinació, la gestió, ... es faran exclusivament amb la FGS. Tot i això, alguns dels usuaris de les aplicacions a gestionar pot ser que formin part de la FP o de l'IR; o que els sistemes estiguin dedicats a prestar serveis a aquestes institucions. Això pot implicar per l'empresa adjudicatària algunes consideracions en el model de servei, la classificació dels CIS, configuracions específiques, o similars; però això no implicarà interlocutors (de gestió) addicionals.



4.7. Validació de circuits i procediments

La FGS es reserva el dret de demanar modificacions en circuits o procediments de treball si entén que les propostes del contractista no faciliten els objectius del departament d'informàtica; i això aplica especialment pel que fa als procediments de relació amb usuaris i clients i pel que fa a la interlocució amb el personal del departament d'informàtica.

5. EQUIPS DE TREBALL

- Equip mínim del servei.
 - No s'estableix cap equip mínim a implantar. S'entén que el licitador aportarà el dimensionament que es faci necessari per executar totes les tasques demandades en aquest plec complint amb els compromisos demandats en aquest plec.
 - El dimensionament ha de ser el necessari per complir amb les tasques, horaris i SLAs demandats en aquest plec.
- L'equip de treball ha d'estar configurat per persones amb coneixements i experiència suficient per garantir l'execució i la qualitat de les tasques contractades.
- Tots els perfils tindran la formació i el bagatge necessaris per a executar la seva funció.
- Per cadascun dels membres de l'equip de treball ha de poder acreditar-se el nivell de coneixements i bagatge adequat a les funcions que realitza.
- Els perfils d'analistes i de programadors hauran de complir les condicions:
 - Titulació en enginyeria (o coneixements equivalents).
 - 1 any d'experiència en l'ús de les tecnologies en les que participa.

6. COORDINACIÓ, CONTROL I SEGUIMENT

6.1. Configuració

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

- Inicialment seran interlocutors tàctics del contracte la Directora del Digital Health Validation Center i el Director de Sistemes d'Informació.
- Inicialment l'interlocutor operatiu del contracte i l'interlocutor funcional del contracte serà un expert en mHealth designat pel Centre de Validació Clínica de Solucions Digitals.
- Les reunions de coordinació en fase d'implementació seran quinzenals i coordinades per part de l'equip de Trilema.

6.2. 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.
 - Donar suport davant la FGS a l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - Negociar possibles pròrrogues del contracte (si és el cas).
 - 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, ...
 - Elaborar i lliurar la documentació funcional, tècnica i d'usuari de la solució digital implementada, incloent-hi la descripció detallada dels desenvolupaments realitzats per a la ruta assistencial digital, el manual tècnic de la plataforma Movisalud i de les seves funcionalitats en totalitat, el manual d'usuari per a pacients (aplicació mòbil), el manual d'usuari per a professionals (portal web) i la guia d'administració del mòdul de gestió de continguts.
 - Definir i documentar el model d'intercanvi i transferència de dades del projecte, proporcionant les estructures de dades, els formats d'intercanvi i les guies estandarditzades necessàries per garantir el traspàs de la informació durant l'execució del projecte i un cop finalitzat, assegurant-ne la continuïtat operativa i la interoperabilitat.
 - Nomenament d'un "**Responsable Tècnic del Servei**", encarregat de:
 - Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i gestió del contracte.
 - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats i establerts en els SLAs.
 - Mantenir una preocupació proactiva pels objectius, millores tècniques i estratègiques del contracte.
 - 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.

- Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
 - Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
 - Informar del servei proporcionat en base a estadístiques 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 assegurï que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
 - Gestionar els assumptes propis del servei.
 - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
 - Coordinar als diferents fabricants afectats.
 - Assegurar la gestió eficient de la provisió dia a dia del servei contractat per la FGS.
 - 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, ...
 - Elaborar i lliurar la documentació funcional, tècnica i d'usuari de la solució digital implementada, incloent-hi la descripció detallada dels desenvolupaments realitzats per a la ruta assistencial digital, el manual tècnic de la plataforma Movisalud i de les seves funcionalitats en totalitat, el manual d'usuari per a pacients (aplicació mòbil), el manual d'usuari per a professionals (portal web) i la guia d'administració del mòdul de gestió de continguts.
 - Definir i documentar el model d'intercanvi i transferència de dades del projecte, proporcionant les estructures de dades, els formats d'intercanvi i les guies estandarditzades necessàries per garantir el traspàs de la informació durant l'execució del projecte i un cop finalitzat, assegurant-ne la continuïtat operativa i la interoperabilitat.
- La FGS definirà un *interlocutor operatiu*, un *interlocutor funcional*, i un *interlocutor tàctic* per a la coordinació del servei:
 - Definició d'un *interlocutor tàctic*. Les seves responsabilitats principals són:
 - Coordinar-se amb el responsable comercial i el responsable tècnic del contractista.

- Acordar amb el responsable comercial i el responsable tècnic 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.
- Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
- Seguiment econòmic del contracte.
- Acordar possibles pròrrogues del contracte.
- Definició d'un **interlocutor operatiu**. Les seves principals responsabilitats seran:
 - La coordinació constant amb el contractista.
 - El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
 - Sol·licitud de tasques evolutives de la solució, inclosos els desenvolupaments funcionals.
 - Seguiment del desenvolupament de les tasques evolutives.
 - Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes de la FGS i la seva activitat.
- Definició d'un **interlocutor funcional**. Les seves responsabilitats principals són:
 - Coordinar amb el responsable tècnic del contractista la definició i optimització de les rutes assistencials a implementar.
 - Facilitar la interlocució entre l'equip assistencial de l'Hospital i l'equip tècnic del contractista per a la millora funcional de la plataforma i de les rutes assistencials

6.3. Coordinació i seguiment:

El seguiment del contracte es divideix de manera fonamental en dues fases: fase implantació, i fase de manteniment.

- Pel que fa a la fase d'implementació el contracte inclourà els següents nivells de coordinació:
 - **Coordinació tàctica**
 - Validació amb la FGS del pla d'implantació, corregint el licitador els aspectes que la FGS demani modificar.
 - Reunions de seguiment de l'execució dels plans d'implantació.
 - En aquestes reunions hi participaran, com a mínim, el responsable comercial i el responsable tècnic del licitador i el responsable tàctic de la FGS.
 - Qualsevol de les parts podrà convocar reunions addicionals "ad hoc" sempre que les consideri necessàries.
 - En aquestes reunions es coordina:



- Revisió de l'avanç.
 - Gestió de les dificultats.
 - Revisió de la qualitat del projecte.
 - Coordinació de les proves prèvies a la posada en funcionament.
 - Coordinació de la posada en funcionament.
 - Escriptura de l'acta de les reunions, i seguiment del compliment dels acords, responsabilitat per part de Trilema Salut.
- **Coordinació operativa** continuada entre els responsables operatius amb els objectius:
 - Revisió de:
 - Problemes puntuals
 - Queixes pendents de resoldre

En cas de dificultats, qualsevol de les parts podrà demanar la realització de reunions de coordinació extraordinàries.

7. CONFIDENCIALITAT I PROPIETAT INTEL·LECTUAL

El contractista està obligat a guardar secret respecte les dades o informació que estigui relacionada amb l'objecte del contracte. Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de la FGS i no es podrà utilitzar aquesta per altres finalitats sense el consentiment de la FGS.



8. SIGNATURA

Signat electrònicament a Barcelona.

Vist-i-plau

Nacho Nieto

Director de sistemes d'informació

PP

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

NOTA : 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.