Parc Taulí
Consorci Corporació Sanitària

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC I FUNCIONAL I EL MANTENIMENT NECESSARIS PER AL CORRECTE FUNCIONAMENT DEL PROGRAMA ANOMENAT "FARMIS ONCOFARM"

EXPEDIENT: 27EX31632

Índex

1 OBJECTIUS I ABAST DE PROJECTE 4

1.1 INTRODUCCIÓ 4
1.2 OBJECTE DEL CONTRACTE 4
1.3 SITUACIÓ ACTUAL I ABAST DEL PROJECTE 5

2 REQUERIMENTS DEL SERVEI 6

2.1 LLICÈNCIES EN ÚS I INTEGRACIONS DESENVOLUPADES 6
2.2 GESTIÓ DELS TREBALLS DE SUPORT I MANTENIMENT 7
2.2.1 TASQUES DE SUPORT 7
2.2.2 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES 7
2.2.3 DESPLEGAMENT DE NOVES VERSIONS 8
2.2.4 REQUERIMENTS DE FORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ 9

3 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA 9

3.1 MITJANS MATERIALS 9
3.2 EQUIP DE TREBALL 9

4 GESTIÓ DEL SERVEI 9

4.1 MODEL DE RELACIÓ 10
4.2 PROCESSOS DE CONTROL I SEGUIMENT 10
4.3 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI 11

5 CONDICIONS D'EXECUCIÓ 11

5.1 ACTUALITZACIÓ DEL PROGRAMARI DURANT EL CONTRACTE 11
5.2 REQUISITS DE SOLVÈNCIA 11
5.3 EXCLUSIVITAT 11
5.4 ORGANITZACIÓ DEL SERVEI 11
5.5 NORMATIVES LEGALS 12
5.6 CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ 12

6 FACTURACIÓ 12

7 SUBCONTRACTACIÓ 12

8 REQUISITS EN MATÈRIA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS 13

1 Objectius i abast de projecte

1.1 Introducció

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí de Sabadell és un consorci públic de la Generalitat de Catalunya, el màxim òrgan de govern del qual és el Consell de Govern, i que gestiona els següents centres: Hospital de Sabadell, UDIAT Centre Diagnòstic, Albada Centre Sociosanitari, Salut Mental Parc Taulí, Atenció Primària Parc Taulí, Atenció a la Dependència Parc Taulí, i també els serveis de Sabadell Gent Gran Centre de Serveis, a través d'una societat anònima. El Consorci és el soci únic d'aquesta darrera entitat i nomena a tots els membres del seu consell d'administració. A més a més, és Unitat docent de la Facultat de Medicina de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) i té la consideració d'Hospital Universitari.

La missió del CCSPT és donar resposta a la població de referència amb una atenció sanitària i social, de qualitat, resolutiva, integral i que fomenti l'equitat i la satisfacció en un marc de sostenibilitat, integrant la docència, la recerca i la innovació.

1.2 Objecte del contracte

El CCSPT va adjudicar i implantar a través d'un procediment obert una solució informàtica, Farmis-Oncofarm® que garanteix el desenvolupament correcte, segur i integrat de tots els subprocessos del procés d'atenció del pacient oncohematologic.

Amb els objectius assolits d'incrementar la qualitat, la seguretat i la traçabilitat integral terapèutica - des de la prescripció i preparació, fins a l'administració del tractament – i per haver esdevingut un sistema crític, es requereix mantenir-lo operatiu i en òptim rendiment, així com disposar de les actualitzacions i noves funcionalitats que alliberi el proveïdor i continuïtat en les integracions bàsiques.

El present plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la subscripció a un contracte per la prestació del servei de suport i manteniment de la solució Farmis Onconfarm®.

El suport i manteniment de la solució inclourà:

- Manteniment de les llicències actualment en ús.
- Manteniment correctiu i evolutiu de la solució, incloent-hi les integracions existents actuals amb aplicatius interns o de proveïdors externs.
- Suport tècnic i resolució d'incidències.
- Documentació tècnica i manuals d'usuari.

La situació que el CCSPT vol aconseguir amb la present contractació ha de complir els següents objectius:

- Assegurar la continuïtat, la millora evolutiva i adaptativa del servei, tenint com a punt de partida l'estat actual d'implantació i els objectius de la passada contractació.
- Facilitar el bon govern i aconseguir una visió global, transversal i única del servei.

- Millorar l'eficàcia i eficiència en la prestació del servei, implantant un mecanisme de seguiment i penalització per incompliments dels nivells de servei, un conjunt d'indicadors clau i una cultura de mesura de les tasques que es realitzin.

1.3 Situació Actual i Abast del projecte

A data del present ppt la instal·lació desplegada en l'àmbit de la CCSPT i en funcionament inclou els següents mòduls de Farmis Oncofarm:

- Médico: mòdul per a la prescripció, validació i confirmació per l'equip assistencial de metges
- Farmacia: Mòdul per la validació clínica y tècnica, preparació i dispensació per part de l'equip de Farmàcia (inclou mòdul Dispensa con lector)
- MAC: Mòdul per la organització de prestacions i recursos en diferents agendes
- SAVE: Mòdul per la seguretat de la administració i validació de l'equip d'Infermeria (inclou dispensació amb PDA)
- AVIDA: Mòdul per l'anàlisi i visualització de dades clíniques i terapèutiques
- ePase: Mòdul per el control qualitatiu i quantitatiu de la preparació

Amb la següent distribució de llicències per perfils de professionals:

Metges	Farmacèutics	Infermers	SI	Total
12	8	10	1	31

MAC	ePASE
3	2

I el següent llistat d'integracions amb altres sistemes:

Integracions	Proveïdor
Servei de subscripció per la gestió de missatgeria	IRIS
HIS admissió	HCIS
HIS Demogràfics	HCIS
HIS Ubicacions	HCIS
HIS Clínics	HCIS

GDI bàsica	ACTIVE DIRECTORY
Analítiques	SMARTLIS
Confirmació Logística	HCIS
Gestió Consums - Devolucions	SAP
Mestre Medicaments - Lots	SAP
Informes	HCIS
Citacions	HCIS

I les adaptacions als següents punts:

- **Consums:** Indicacions de tarifa.
- **Citació:** Enviament per correu de reprogramacions i cancel·lacions.
- **Devolucions:** Integracions de devolucions/reutilització

2 Requeriments del servei

Els requeriments mínims que ha de complir el programari que s'ha de subministrar i mantenir són els següents:

2.1 Llicències en ús i integracions desenvolupades

Inclou els mòduls i les integracions amb els Sistemes d'informació del CCSPT, sobre la instal·lació base de 25 llicències, concretament:

- Mòdul Mèdic, prescripció, validació i confirmació
- Mòdul Farmàcia, validació clínica i tècnica, preparació i dispensació
- Mòdul SAVE, seguretat en l'administració i validació d'infermeria
- Mòdul MAC®, organització de prestacions i recursos en agendes.
- Mòdul ePASE®, control qualitatiu i quantitatiu de la preparació.
- Mòdul AVIDA®, anàlisi i visualització de dades clíniques i terapèutiques

Quant a integracions amb els diferents sistemes d'informació del CCSPT tant interns com de proveïdors externs, s'inclou:

- Sistema d'informació hospitalària (HIS), actualment implantat amb HCIS de Dedalus, que inclou l'admissió de pacients, connexió amb demogràfics, ubicacions, recursos, citacions i informació assistencial con anàlisis clínics que implica informació sobre la dosificació del fàrmac.
- Sistema d'informació Econòmic Financer, SAP R/3, el qual, inclou la gestió de materials, la integració amb la factura electrònica i amb el sistema de preparació
- Dades analítiques de Laboratori a través del sistema Smartlis de Lab Technologies SA

La majoria del fluxe el proveeix el nostre motor d'integració IRIS.

2.2 Gestió dels treballs de suport i manteniment

Des del punt de vista operatiu i funcional, el servei de suport a prestar inclourà com a mínim el següents grups de tasques:

2.2.1 Tasques de Suport

Tenint en compte que l'horari d'activitat del Laboratori és de 8h a 17h, el suport sobre aquests productes consistirà en:

- Suport preventiu: Mitjançant la realització de tasques periòdiques de comprovació del correcte funcionament dels diferents productes es pretén detectar les possibles incidències ja esdevingudes, però ocultes i les futures però predictibles
    - Com a part del manteniment preventiu, l'adjudicatari haurà de proveir dels diferents procediments, polítiques i eines per gestionar el dimensionament de l'emmagatzematge propi del sistema (això inclou scripts de descart de dades, programació de tasques periòdiques a la BBDD, etc...)
- Suport operatiu: L'adjudicatari rebrà notificacions amb les incidències detectades a través dels canals definits pel CCSPT. El proveïdor haurà de gestionar aquestes incidències tal com s'especifica més endavant en aquest mateix plec, així com fer el seguiment fins al tancament de les mateixes. El suport ha de tenir disponibilitat en horari de 8h a 21h de dilluns a divendres.
- Suport funcional: El proveïdor ha de resoldre els dubtes d'utilització del nou sistema i realitzarà les recomanacions oportunes per a l'adequat ús del mateix. L'horari de suport serà el que cobreixi l' horari de 8h a 21h de dilluns a divendres.

2.2.2 Gestió d'incidències

El reporting i seguiment de les incidències es realitzarà utilitzant els sistemes i les eines que s'estableixin des de la Direcció Sistemes d'Informació del CCSPT independentment dels sistemes que l'adjudicatari faci servir de manera interna.

Quan una incidència sigui reportada a l'adjudicatari (suport operatiu) o sigui detectada en algun control rutinari (suport preventiu) es procedirà de la següent manera per part de l'adjudicatari:

- Si consisteix en una incidència inherent al sistema, ha de ser documentada i s'haurà d'informar a la personal que es designi a aquests efectes dins el CCSPT. Si així ho requereix la resolució, les dades recollides seran remeses a l'adjudicatari. De la mateixa manera, l'adjudicatari haurà de realitzar el seguiment de la resolució i informar sobre el curs de la resolució a la persona designada a aquests efectes del CCSPT.
- Si es tracta d'una incidència relacionada amb l'entorn Sistemes, l'adjudicatari haurà de seguir els protocols establerts per informar al CCSPT i als tercers implicats. De la mateixa manera, l'adjudicatari haurà de realitzar el seguiment de la resolució i informar sobre el curs de la resolució a la persona designada a aquests efectes del CCSPT.

- Si es tracta d'una incidència inherent al suport, incloent:

    - Aquelles derivades de la implantació de noves versions
    - Derivades d'actualitzacions de dades mitjançant mecanismes alternatius a les aplicacions
    - Per la configuració del programari
    - La gestió d'usuaris
    - Tota aquella incidència que no impliqui la modificació del programari ni afecti a sistemes relacionats amb el mateix suport estigui confiat a tercers.

  L'adjudicatari haurà de donar assistència i realitzar l'acció correctiva adequada.

2.2.3 Desplegament de noves versions

L'adjudicatari davant d'una actualització del programari:

- Haurà d'informar de forma prèvia al personal designat per part del CCSPT per tal de valorar la seva instal·lació i donar el vist i plau per fer-la. Així mateix haurà de dur a terme tots els requeriments descrits a aquest punt.

- Haurà de facilitar al CCSPT la documentació derivada de la nova versió

- Haurà de fer primer el desplegament en l'entorn de proves habilitat per tal de verificar i calibrar l'impacte sobre el servei, així com realitzar les proves bàsiques que certifiquin que l'actualització és correcte.

- Haurà d'assessorar al personal tècnic del CCSPT en tots els processos que aquests hagin de fer a l'entorn de Producció.

- Haurà de facilitar les mètriques de temps necessari i recursos per tal de buscar la finestra d'actualització que menys impacti sobre els usuaris i el servei que hi donen.

- L'adjudicatari haurà d'estudiar l'impacte de les noves versions del programari sobre els processos d'explotació, integració o qualsevol altre naturalesa que s'hagin implantat al voltant del programari. Així mateix, haurà de realitzar les recomanacions sobre com evitar o minimitzar aquest impacte.

- El procés d'actualització s'haurà de planificar de manera que es pugui revertir, en cas de ser necessari, a la situació prèvia a començar-la.

- El CCSPT podrà sol·licitar proves documentades que certifiquin la qualitat de la versió lliurada.

- L'adjudicatari haurà de col·laborar en les sessions de proves de validació amb el personal designat del CCSPT si és considera necessari per part del personal tècnic i/o funcional del CCSPT.

- En el cas que les noves versions a instal·lar necessitin de formació per a la correcta comprensió i ús, l'adjudicatari serà el responsable d'impartir-la al personal que estimi oportú el CCSPT sense cost afegit.

- La finestra d'actualització de versió es pactarà amb tots els àmbits assistencials afectats i en l'horari de menor impacte d'acord amb les necessitats organitzatives del CCSPT.

2.2.4 Requeriments de formació i documentació

Dins el servei de suport i manteniment, l'adjudicatari haurà de proporcionar com a mínim tres sessions de formació anuals online associades a qualsevol acció evolutiva o correctiva que ho requereixi. Cada sessió serà d'una durada de 60 minuts com a màxim i la seva planificació s'haurà de consensuar amb l'equip del CCSPT.

L'adjudicatari s'haurà de comprometre d'informar al CCSPT sobre la programació d'events i activitats de formació organitzades i no contemplades en el present contracte, ja siguin virtuals o presencials.

Els usuaris hauran de rebre, com a material adjunt a les instal·lacions i actualitzacions de la solució, manuals d'usuari o documentació complementària per assolir la màxima operativitat del producte Farmis-Oncofarm.

3 Obligacions del contractista

3.1 Mitjans materials

L'adjudicatari haurà de:

- Comptar amb un servei d'atenció al client, inclòs un telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels serveis assistencials del CCSPT.
- Disposar de les eines, els programes informàtics de disseny i la maquinaria necessaris i adequats per oferir el servei.
- Custodiar la documentació o materials de que se li faci entrega, no podrà proporcionar a tercers ni utilitzar per a finalitats diferents de les especificades en aquest plec de clàusules les dades a les quals hagi pogut tenir accés amb motiu de la realització de les tasques de gestió encomanades pel CCSPT sent responsable dels danys i prejudicis que es puguin derivar de l'incompliment d'aquestes obligacions.

3.2 Equip de treball

L'adjudicatari haurà de:

- Disposar de l'equip humà amb perfils i capacitats adequats per atendre els serveis ordinaris i les possibles urgències.
- Les empreses licitadores, que no siguin del mateix fabricant dels productes a mantenir, hauran d'aportar certificació actualitzada i firmada pel fabricant, que acrediti la relació i garanteixi el subministrament o la prestació de serveis, així com les actualitzacions, pegats, correccions, manual actualitzats i suport tècnic expert en cas que sigui necessari.
- És requeriment indispensable que les intervencions tècniques siguin realitzades o implementades per tècnics certificats en el maquinari i/o programari corresponent.

4 Gestió del servei

4.1 Model de relació

- L'adjudicatari designarà un interlocutor únic al qual el CCSPT s'haurà de poder adreçar per a tota mena de qüestions relacionades amb el contracte i que serà el responsable d'organitzar l'execució dels serveis.

- El CCSPT definirà un equip de treball multidisciplinar que inclourà tots els perfils de professionals que intervenen en els processos gestionats per Farmis Oncofarm. De forma periòdica es reuniran amb l'adjudicatari per tal de revisar el conjunt d'incidències obertes, peticions i/o suggeriments i certificar que s'està donant el servei contractat.

- Les peticions de suport tècnic per part de l'equip de Sistemes d'Informació del CCSPT només el podrà sol·licitar el personal de Sistemes d'Informació del CCSPT com a conseqüència d'una comunicació per part tant de l'adjudicatari com del personal funcional relacionat amb el projecte.

4.2 Processos de control i seguiment

En funció de les necessitats operatives, els tècnics del CCSPT i els tècnics de l'adjudicatari realitzaran les reunions de coordinació i seguiment de:

- Planificació de tasques i activitats.
- Qualitat de l'execució dels serveis prestats.
- Seguiment de resolució d'incidències, si s'escau.
- Facturació.
- Propostes de millora, etc.

De forma mensual, l'adjudicatari farà arribar al CCSPT un informe de reporting en el qual es detallarà com a mínim la següents dades:

- Número total d'incidències/consultes/millores comunicades en l'últim mes

- Detall dels items reportats:

    - Descripció/assumpte de incidències/consultes/millores

    - Tipologia: incidència, consulta, millora

    - Estat de situació de cadascuna: tancada, oberta, en estudi, en resolució, resolta, pendent de pujada en següent versió d'OncoFarm, etc. Comptabilització de cada tipologia.

    - Temps de resposta per cada incidència/consultes/millores

    - Temps de resolució per cada incidència/consultes/millores

- Proposta de millores d'ús de l'OncoFarm si de les interaccions amb el servei de Suport es desprèn que l'equip funcional del CCSPT no està utilitzant l'OncoFarm de la forma correcta.

S'han d'incloure totes les incidències independentment de l'estat en el que estiguin per poder valorar si les que s'indica que estan tancades l'equip del CCSPT (funcional i tècnic) també les dona per tancades.

4.3 Canal de comunicació amb l'adjudicatari

L'adjudicatari posarà a disposició del CCSPT un mitjà (programari de gestió d'un centre d'atenció a l'usuari o accés a la seva pàgina web, àrea de clients per exemple) per poder registrar les peticions a fi de poder establir la prioritat, l'usuari peticionari, la data de petició, resposta i realització.

De la mateixa forma també haurà de posar a disposició un servei telefònic per notificar incidències greus o crítiques o poder aclarir alguna funcionalitat nova registrada en el programari.

És responsabilitat de l'adjudicatari el seu registre per a seguiment i revisió de les actuacions.

5 Condicions d'execució

5.1 Actualització del programari durant el contracte

Al marge de que l'adjudicatari assumeixi el manteniment correctiu durant la garantia, es creu imprescindible, per raons d'operativitat, que durant el període de contracte i suport post-producció, l'adjudicatari es faci càrrec també de l'evolució global del programari; implementant les actualitzacions legals o correctives i actualització de versió i o upgrades que existeixin.

5.2 Requisits de solvència

Els requisits mínims de solvència que han de reunir els licitadors i els mitjans d'acreditació exigits es detallen en l'Annex al PCAP. Els llindars exigits i els seus mitjans d'acreditació estan vinculats a l'objecte del contracte i són proporcionals a aquest sense limitar de forma injustificada la concurrència ni afectar les normes de competència.

5.3 Exclusivitat

L'empresa INFORMÁTICA MÉDICO FARMACÉUTICA S.L és la titular dels drets de la propietat intel·lectual e industrial de la solució informàtica anomenada "Farmis OncoFarm", desenvolupada i comercialitzada en exclusiva per aquesta.

Com a titular dels drets, INFORMÁTICA MÉDICO FARMACÉUTICA S.L, és l'única empresa en condicions de prestar el servei de manteniment preventiu i evolutiu de la solució Farmis OncoFarm, així com del suport tècnic i la resolució d'incidències de la mateixa.

5.4 Organització del servei

El Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí (CCSPT) posarà a disposició del proveïdor els mitjans necessaris, perquè de forma remota i segura es pugui accedir al sistema d'informació amb la finalitat d'agilitzar el temps de resposta de les incidències. Tant mateix disposarà d'un entorn de proves per tal de reproduir i validar les incidències abans de aplicar-ho a l'entorn de Producció.

5.5 Normatives legals

L'empresa licitadora haurà d'assegurar el compliment dels estàndards i normatives aplicables, incloent els codis de bones pràctiques en la prestació de serveis d'informàtica i de telecomunicacions.

L'adjudicatari haurà de complir amb tota la reglamentació vigent que s'apliqui als serveis prestats, tant la normativa europea, com la de l'Estat espanyol, com la de la Generalitat de Catalunya.

5.6 Condicions especials d'execució

a) Condició especial d'execució: Durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària com a condició especial d'execució haurà d'eliminar les desigualtats entre l'home i la dona, afavorint l'aplicació de mesures que fomentin la igualtat entre dones i homes en el treball.

Així mateix el licitador es compromet a l'observança dels següents principis generals:

b) Confidencialitat: L'adjudicatari estarà expressament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment els de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb finalitat distinta al que figura el present plec de clàusules tècniques.

c) Transparència fiscal: Criteris Ètics: "El contractista es compromet a executar el contracte amb criteris d'equitat i transparència fiscal raó per la qual els ingressos o beneficis procedents d'aquest contracte hauran de ser íntegrament declarats i tributats d'acord amb la legislació fiscal vigent a Espanya i es prohibeix de forma expressa la utilització de domicilis fiscals i tributació en països inclosos a la llista de paradisos fiscals establerta per la OCDE, be sigui de forma directa o indirecta a traves d'empreses filials".

6 Facturació

La facturació es farà de forma trimestral o en el seu defecte segons s'acordi amb el CCSPT.

7 Subcontractació

Aquest servei es susceptible de prestar-se directament per l'empresa licitadora o bé de subcontractar-se a un tercer dins dels límits legals, si aquest es el cas, l'empresa proposada com subcontractista pel licitador principal haurà d'acreditar els mateixos elements tècnics i requisits que es sol·liciten al principal i afegir-los en el sobre de documentació genèrica, identificant la denominació social i els altres elements identificatius d'aquesta.

El volum o percentatge de subcontractació caldrà identificar-lo a l'apartat d'organització i equip de projecte.

8 Requisits en matèria de prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari serà responsable de complir els requisits legals vigents en matèria de prevenció de riscos laborals respecte l'activitat dels seus treballadors i de complir les normes internes del CCSPT.

L'adjudicatari haurà de justificar la gestió en riscos laborals en la seva empresa i la modalitat d'organització preventiva així com el nom i càrrec de la persona designada en matèria preventiva de l'empresa, junt amb els telèfons o mitjans de contacte.

L'adjudicatari serà responsable de comunicar al CCSPT els accidents dels seus treballadors que tinguin lloc a les instal·lacions o centre del CCSPT.

El CCSPT estableix com a mitjà de coordinació l'intercanvi d'informació i comunicacions, per a això, abans de l'inici de l'activitat, l'adjudicatari complirà amb la legislació relacionada amb la Coordinació d'Activitats Empresarials i intercanviarà la documentació i la informació que se li demanarà. Entre la documentació que haurà de lliurar al CCSPT es troba:

1) Relació de treballadors que desenvoluparan les seves tasques en el centre de treball del CCSPT i la corresponent aptitud en la vigilància mèdica;

2) Avaluació de riscos de l'activitat que realitzen els treballadors de l'adjudicatari a les instal·lacions del CCSPT i que poden afectar als treballadors o instal·lacions del CCSPT, o bé a terceres empreses coincidents en l'espai de treball;

3) Mesures de protecció i prevenció sobre els riscos anteriors que adopten els treballadors de l'adjudicatari quan són al CCSPT (p.ex. equips de protecció individual que l'adjudicatari dona als seus treballadors i que utilitzen per la seva activitat al CCSPT);

4) Relació actualitzada de maquinària/aparells i de productes químics utilitzats i amb les corresponents fitxes de seguretat;

5) Formació/Informació que els treballadors han rebut sobre riscos i mesures preventives.

El CCSPT podrà demanar a l'adjudicatari documentació addicional un cop revisada aquesta documentació.