PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT ACORD MARC DEL SERVEI DE COMUNICACIÓ BIDIRECCIONAL AMB ELS PACIENTS MITJANÇANT SMS AL CONSORCI SANITARI DE L'ANOIA

PROCEDIMENT: **25-CSA-2026**

ÍNDEX

1 INFORMACIÓ GENERAL DEL CONSORCI SANITARI DE L'ANOIA 3
2 OBJECTE DEL CONTRACTE 3
2.1 Objectiu i abast. 3
3 DESCRIPCIÓ DETALLADA DELS SERVEIS 4
3.1 Tipus de comunicacions i continguts 4
3.2 Detall del circuit proposat 4
3.3 Governabilitat del Servei 6
3.4 Temps de resposta en dies laborables 6
3.5 Pla d'implantació i desplegament de la solució 6
4. PENALITZACIONS 7
5. CONDICIONS D' EXECUCIÓ DEL SERVEI 7
5.1. Horari de servei 7
5.2. Infraestructura necessària per a dur a terme el servei 7
5.3. Imatge corporativa 7
6 ESTRUCTURA DE LA OFERTA 7

1 INFORMACIÓ GENERAL DEL CONSORCI SANITARI DE L'ANOIA

El Consorci Sanitari de l'Anoia (CSA) és l'empresa que gestiona l'Hospital d'Igualada, l'ABS Igualada Nord, Salut Mental i Addicions i Atenció Sociosanitària, Dependència i Discapacitat.

L'Hospital d'Igualada és un centre ubicat a l'Avinguda Catalunya, 11, on hi realitza la seva activitat des de març de 2007, i tecnològicament està dotat d'una infraestructura tecnològica complexa i adequada a les característiques d'un hospital que ha de donar servei a les necessitats de la seva població de referència. A nivell de telefonia i comunicacions, l'adreça de l'edifici és la del carrer Lecco, 84.

El CSA gestiona també, l'Area Bàsica de Salut Igualada Nord, ubicada en l'edifici del Carrer Bèlgica, número 5 d'Igualada, ubicat a 80m de l'edifici de l'Hospital.

El Centre de Salut Mental, Centre de Dia i CASD, gestionats també pel CSA desenvolupen la seva activitat en el mateix edifici del carrer Bélgica número 5.

Disposa igualment de consultoris a l'Espai Salut a la Plaça d'Espanya d'Igualada i a Vilanova i la Geltrú, principalment per serveis de Dependència i Discapacitat.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte deriva de la necessitat de continuar gestionant les cites mèdiques programades, a diferents Àrees Assistencials del CSA i el seu objecte consisteix en un acord marc per al Servei d'anàlisi, disseny, desenvolupament, integració, formació, posada en funcionament, suport, manteniment i llicenciament de la plataforma de gestió per a la realització d'enviament de missatges de text (SMS) via canal mòbil, a pacients de qualsevol Centre del CSA.

2.1 Objectiu i abast.

L'objectiu es contractar **un servei,** que permeti la **comunicació bidireccional amb els seus pacients a través del canal mòbil, mitjançant SMS**, posant èmfasi a ajudar als pacients en la gestió de les seves citacions mèdiques, permetre l'optimització dels recursos humans i materials associats a la gestió de cites i reduir el percentatge de visites no presentades.

Aquest servei ha de contemplar:

- Els **serveis de consultoria** per l' anàlisi, disseny, desenvolupament, integració, formació i posada en funcionament.
- La implantació d'una **plataforma necessària** per donar el servei, amb tots els costos inclosos a nivell de maquinari, programari i comunicacions així com el corresponent manteniment del llicenciament i maquinari.
- **Serveis de suport, manteniment correctiu i evolutiu** de la plataforma, per adequar-les a les **necessitats canviants del CSA** al llarg de la vigència de la licitació.

Tot el cost del servei es concretarà en un pagament per **preu unitari del SMS** d'acord amb allò establert en l'Annex 2 del PCAP d'ofert econòmica. La estimació aproximada d'enviaments d'SMS és de **70.000 enviaments/mes**.

Aquesta estimació està realitzada en base a l'històric del servei que s'està prestant actualment a CSA. D'acord amb la naturalesa d'aquesta contractació, les necessitats que s'especifiquen per aquest servei **són estimatives i no vinculants**. La quantitat d'SMS indicats estaran subjectes a variacions segons les necessitats de CSA, per tant CSA no s'obliga a realitzar la totalitat de SMS estimats, i només s'abonarà a l'adjudicatari el nombre de SMS que s'hagi enviat.

3 DESCRIPCIÓ DETALLADA DELS SERVEIS

3.1 Tipus de comunicacions i continguts

El servei ha de permetre al CSA la gestió de les següents comunicacions a pacients tant de forma automatitzada com manual:

- citacions
- recordatoris
- reprogramacions
- reprogramacions sense cita especificada
- anul·lacions de citacions
- comunicacions addicionals de preparació per proves diagnòstiques
- comunicacions manuals urgents
- qualsevol altre comunicació d'activitat agendada en CSA com manual
- comunicacions massives espontànies, per fer front a necessitats puntuals

La plataforma ha de poder flexibilitzar el contingut dels missatges (SMS) i ha de tenir en compte:

- CSA és una **entitat multicentre**: s'ha de poder adaptar dinàmicament el contingut de les comunicacions a pacient segons la indicació del Centre del CSA on s'ha de realitzar la visita ("Cita") al pacient.
- **Personalització dels camps d'identificació** de cada cita dins de la plataforma
- **Adaptació dinàmica del contingut** del recordatori de visita per incloure si es necessària o no la resposta de confirmació per part del pacient.
- Per una **millor gestió** de "interpretació i traducció" dels serveis existents en CSA ha de permetre **l'agrupació de serveis**, per exemple, agrupar totes les analítiques dins del servei de Laboratori.

Qualsevol possibilitat de comunicació addicional a les indicades en la llista anterior serà considerada una millora del servei, sempre i quan, CSA consideri que és un tipus de comunicació que permetrà optimitzar la seva gestió d'agendes.

D'altra banda, CSA vol poder decidir sobre els horaris de les diferents comunicacions i vol poder fer canvis en cas que ho consideri necessari.

El servei que requereix CSA inclou la posada en marxa de la solució tecnològica, segons els paràmetres que s'especifiquen en aquest PPT

Com a part d'aquest manteniment, l'empresa adjudicatària ha de programar, modificar i adaptar l'enviament de comunicacions i gestions realitzades a les necessitats de CSA de:

- Modificacions d'agendes i serveis
- Modificacions del contingut de les comunicacions
- Adicions o eliminació de camps d'identificació
- Suport online i presencial de formació.
- Generació de llistats de procés per validar l'establiment de comunicacions satisfactòries
- Estadístiques d'us del servei en funció de les tipologies de comunicacions enviades i de les respostes rebudes.
- Llistats de validació de recepció de comunicació al pacient.

En virtut de la heterogeneïtat existent dels pacients de CSA, on la població assignada, i que rebrà les esmentades comunicacions, en més d'un 70% supera els 50 anys i no són tecnològicament avançats,és obligatori que:

El servei proposat, no ha de comportar en cap cas, la programació específica de qualsevol tipus d'API (interfícies de programació) o Web Service per part de CSA, així com qualsevol mena de modificació

o integració en l'entorn del HIS existent. El servei tampoc ha de comportar que el pacient tingui que instal·lar-se quelcom programari en el mòbil, ni ús de xarxes socials.

Es valorarà la senzillesa d'ús per part del pacient: simplicitat en l'enviament i especialment en la resposta per part del pacient a les comunicacions.

3.2 Detall del circuit proposat

1. CSA enviarà la informació de les agendes dels diferents serveis i centres a l'adjudicatari en un **fitxer diari** amb la relació d' activitat programada en un període determinat, mitjançant un canal segur **sftp** amb l'adjudicatari.

   Com a condició imprescindible addicional per la implementació d'aquest servei es la especificació que els Sistemes d'Informació de CSA només serà responsable del correcte enviament del fitxer amb la relació de cites diàries, tota la resta de funcionalitats, gestions i responsabilitats que s'especifiquen a continuació son responsabilitat directa de l'adjudicatari.

2. Un cop rebut el fitxer per part del CSA, l'adjudicatari ha de realitzar les següents tasques:
   - **Un control de qualitat** del fitxer per identificar possibles duplicitats o altres errors.
   - Anàlisi diària del contingut del fitxer d'activitat per a detectar incidències, duplicitats, control
   - d'errors, identificació de les tipologies de comunicacions i agrupacions de serveis i agendes
   - Per cada **tipologia de comunicació** identificada en el punt anterior, s'ha de poder establir i parametritzar:
     - Contingut de la **comunicació personalitzable** per activitat/servei.
     - Configuració **específica de preparacions i/o comunicacions addicionals** per activitat/servei, en el cas que sigui necessari.
   - **L'enviament de les comunicacions** als pacients incloent:
     - **Traçabilitat i centralització** dels enviaments realitzats
     - **Validació de la recepció** en el terminal del pacient
   - També ha de permetre la identificació i tractament independent de la **gestió de les respostes dels pacients**

3. Els resultats de l'enviament de les comunicacions a pacients i de totes les gestions i identificacions realitzades pel proveïdor s'han de poder **visualitzar en una única plataforma web**. La plataforma ha de contemplar funcions d'explotació per a la gestió del servei amb les següents característiques:
   - Plataforma **Web en entorn segur** i compatible amb qualsevol dels navegador de les ultimes versions disponibles.
   - La plataforma ha de permetre la creació d'usuaris amb diferents permisos de funcionalitat de gestió i de visualització
   - **Traçabilitat d'enviament**: La plataforma ha de permetre, per uns camps clau definits, la recerca de l'històric d'enviament de comunicacions a un determinat pacient i l'estat de tots els enviaments realitzats amb validació de recepció a terminal de pacient.
   - Capacitat de realitzar **enviaments manuals** dins de la mateixa plataforma emprant els mateixos canals que els enviaments automatitzats.
   - Visualització **de totes les comunicacions** enviades associades a les seves cites pertinents i dels camps d'identificació addicionals que requereix CSA.
   - **Visualització de si la comunicació s'ha recepcionat** per part de l'usuari.
   - **Traçabilitat i gestió de les respostes**. Identificació de les respostes rebudes i categorització
   - Ajudes a la categorització i automatització de la gestió de les respostes rebudes
   - **Exportació a Excel** dels resultats obtinguts
   - **Aquesta plataforma ha d'estar desenvolupada i operativa en la data d'inici del contracte, es descartaran les propostes que no puguin justificar l'existència d'aquesta plataforma.**

4. Addicionalment, l'adjudicatari **ha de programar, mantenir, modificar i adaptar l'enviament de comunicacions** i gestions realitzades a les **necessitats de CSA durant tota la vigència del contracte,** en especial de:

- Programació específica i modificacions d'agendes i serveis
- Programació específica i modificacions del contingut de les comunicacions
- Addicions o eliminació de camps d'identificació
- Suport online i presencial de formació sobre la plataforma requerida.
- Generació de llistats de procés per validar l'establiment de comunicacions satisfactòries
- Estadístiques d'us del servei en funció de les tipologies de comunicacions enviades i de les respostes rebudes.
- Llistats de validació de recepció de comunicació al pacient.

La solució ha de permetre la personalització i adaptació a les necessitats del CSA tant a nivell funcional/gestió com d'usabilitat/experiència d'usuari.

5. Compliment en matèria de protecció de dades

Les mesures necessàries durant l'execució d'aquesta servei, són exigibles en aplicació del Reglament (EU) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades (endavant, RGPD) i de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i estaran recollides en el contracte de Encarregat de Tractament que signarà el CSA amb l'adjudicatari, abans de l'inici del servei.

3.3 Governabilitat del Servei

S'ha de contemplar la gestió i control del servei i de la seva qualitat amb acompliment dels Nivells de Servei.

S'haurà de fer una proposta de seguiment del servei que com a mínim queden definits els següents temes:

3.3.1 Elaboració d'informes de gestió del servei mensuals:

3.3.1.1 Número de comunicacions SMS per servei, per modalitat d'atenció, ...

3.3.1.2 Poder disposar de informació agregada en format taula dinàmica amb la següent informació:

3.3.1.2.1 Tipus d'enviament: automàtics, manuals,...
3.3.1.2.2 Modalitat de l'assistència: presencial, telefònica,...
3.3.1.2.3 Tipus de missatge: citacions, recordatoris, reprogramacions,...
3.3.1.2.4 Segmentació: consultes externes, laboratori, radiologia, salut mental,...
3.3.1.2.5 Servei de l'assistència: al·lergologia, cardiologia,...
3.3.1.2.6 Estat de la comunicació: entregat, no entregat, no enviat,...
3.3.1.2.7 Resposta rebuda: SI, NO, sense resposta, altres respostes,...
3.3.1.2.8 Usuari

3.4 Temps de resposta en dies laborables.

El suport serà donat de forma remota o presencial si l' incidència ho requereix o així consideri CSA.

Davant d'incidències el proveïdor farà una proposta de protocol que ha d'incloure:

- Temps de resposta els dies laborables.
- Telèfon i correu electrònic de contacte.
- Horari de cobertura els dies laborables.

El temps de resposta serà d'un màxim de 4 hores, des de la comunicació de la incidència a l'adjudicatari.

3.5 Pla d'implantació i desplegament de la solució

Es requereix la presentació d'un pla de desplegament de la solució. El termini màxim de desplegament esperat per disposar de la solució és de 4 setmanes totalment personalitzada a les necessitats de CSA, a partir de la signatura del contracte. L'endarreriment en els terminis compromesos per causes

imputables a l'empresa adjudicatària, excepte causes de força major comunicades formalment com a tal per la mateixa empresa, donarà lloc a la penalització prevista en l'ap. 4 d'aquest PPT.

3.6 Substitució enviament de SMS per emails.

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre, dins el marc d'aquest contracte, a oferir un servei mixte en què enlloc de SMS, en aquells pacients que indiqui el CSA, es pugui enviar email per comunicar amb el pacient, en el benentès que en aquests casos el valor afegit de la bidireccionalitat i garantia de lliurament del missatge no estaria contemplat per aquests pacients per les pròpies característiques de l'email. El cost de l'enviament dels emails ha d'estar inclòs en el preu del SMS ofertat, en el benentès que el CSA en cap cas enviarà més del 20% dels missatges per email.

4. PENALITZACIONS

L'incompliment de les obligacions contractuals per part del contractista especificades en el Plec de Clàusules Administratives i en aquest donarà lloc a les penalitzacions que a continuació es determinen:

- Respecte **el desplegament del servei**: l'endarreriment en els terminis compromesos per causes imputables a l'empresa adjudicatària, excepte causes de força major comunicades formalment com a tal per la mateixa empresa, donarà lloc a la següent penalització:

  Per cada setmana de demora un 5% de l'import de la facturació mitjana setmanal, acumulatiu fins a un màxim del deu per cent (10%) de l'import del contracte. Arribats a aquest punt, CSA, si ho estima oportú, pot iniciar un procés de rescissió del contracte.

- Respecte l' **incompliment del temps de resposta i resolució** tindrà una penalització d'un **10%** de la facturació mitjana setmanal, i en el seu defecte de la facturació estimada en aquest contracte, i acumulatiu fins a un màxim del deu per cent (10%) de l'import del contracte.

En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni total de les mateixes podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte

5. CONDICIONS D' EXECUCIÓ DEL SERVEI

5.1. Horari de servei

L'horari ordinari mínim de prestació del servei es de 8:30 a 18:00 hores, de dilluns a divendres exceptuant festius que consideri CSA.

5.2. Infraestructura necessària per a dur a terme el servei

Tota la infraestructura necessària per a dur a terme el servei és a càrrec del adjudicatari i el cost estarà incorporat en el preu del SMS.

5.3. Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació del CSA, amb el logotip del CSA

6 ESTRUCTURA DE LA OFERTA

Les ofertes hauran de presentar l'estructura segons indica l'ap. 2.B.- DOCUMENTACIÓ OBLIGATÒRIA A INCLOURE EN ELS SOBRES del Quadre de Característiques.