PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE LLICENCIES DEL SISTEMA D'INFORMACIÓ DE GESTIÓ DE TELEREHABILITACIÓ A DISTÀNCIA, IMPLANTAT EN L'HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON.

ÍNDEX:

1. GENERAL
2. ÀMBIT
3. ABAST
4. DEFINICIÓ D'EQUIPS
5. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA
6. DRETS DEL CONTRACTISTA
7. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I FUNCIONALS
8. CONDICIONS D'EXECUCIÓ
9. DETERMINACIÓ DEL PRESSUPOST BASE

1. GENERAL

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques consisteix en el subministrament de llicències, que inclouen el servei de manteniment, del sistema de gestió de telerehabilitació a distància implantat a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron, seguint la línia estratègica de transformació digital dels processos i millora de la gestió i medicació de la recuperació dels pacients del Servei de Medicina Física i Rehabilitació, permetent-hi la monitorització terapèutica remota dels pacients i disposar d'informació detallada i en temps real per als professionals.

El sistema d'informació cobreix necessitats per gestionar la telerehabilitació de pacients de l'Hospital Universitari de la Vall d'Hebron, principalment:

- Registre de l'activitat realitzada pel pacient de forma telemàtica i autònoma.
- Planificació de programes terapèutics.
- Creació de nous continguts, exercicis i plantilles personalitzades per part dels professionals.
- Creació de protocols en funció de patologies i especialitats.
- Biblioteca i videoteca bàsica d'exercicis terapèutics.
- Comunicació entre pacient i professional.
- Qüestionaris clínicament validats.
- Videotrucades amb captació del moviment per mesurar en temps real la correcta realització dels exercicis.

La titularitat dels drets de propietat intel·lectual que corresponguin sobre els continguts originals creats específicament pels professionals de l'Hospital en el marc de l'ús de la plataforma de telerehabilitació correspondrà a l'Hospital, sens perjudici dels drets que legalment puguin correspondre als seus autors.

El proveïdor únicament podrà tractar i utilitzar aquests continguts per a la correcta prestació del servei contractat i no podrà reutilitzar-los, reproduir-los, adaptar-los, distribuir-los, comunicar-los, comercialitzar-los o posar-los a disposició de tercers, ni incorporar-los o desplegar-los en altres instal·lacions, centres sanitaris o plataformes, sense l'autorització prèvia i expressa de l'Hospital.

L'organització de sistemes d'informació de l'hospital pot garantir un primer nivell de suport, que permet als professionals disposar d'un contacte proper i entenedor de l'organització i de la criticitat, malgrat això, moltes de les incidències o evolucions del sistema han de ser escalades a l'empresa distribuïdora i propietària del sistema, o en cas necessari, partners autoritzats i certificats, ja que són els únics autoritzats i capacitats per modificar, evolucionar i solucionar incidències o requisits del sistema.

Donat que el sistema d'informació objecte d'aquest expedient és una solució propietat del fabricant, el dret d'ús de les llicències implica necessàriament la subscripció dels serveis de manteniment associats, els quals són indispensables per poder garantir en termes d'operativitat i seguretat del sistema:

- Subministrament de noves versions que inclogui millores de l'aplicació.
- Manteniment de les integracions amb la resta de sistemes corporatius.
- Servei de suport d'aplicacions: suport a la implantació de noves versions, a canvis en fluxos de gestió.
- Atenció telefònica per solucionar incidències o formular consultes de segon nivell.

En conseqüència, el subministrament de llicències inclou de manera inseparable el servei de manteniment durant la vigència del contracte, ja que l'adquisició de llicències sense ell impossibilitaria el seu correcte funcionament, manteniment i evolució en condicions òptimes.

L'objecte de contracte consisteix per tant en el subministrament de llicencies i en el servei de manteniment implícit del sistema d'informació implantat actualment en modalitat Software as a Service (SaaS). En cap cas contempla el canvi o substitució del sistema existent. La substitució de la plataforma actual requeriria la migració d'interfícies, transformacions, regles de negoci i processos funcionals crítics, amb un impacte significatiu sobre la continuïtat funcional i tecnològica del centre. Per aquest motiu, l'objecte del contracte consisteix exclusivament en el subministrament de llicències i en el servei de manteniment implícit i associat a aquestes.

2 ÀMBIT

L'àmbit del contracte inclou la gestió remota de la telerehabilitació dels pacients pels següents usuaris tipus:

- professionals assistencials i administratius de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.
- pacients de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron.
- públic general que accedeixi a les funcions públiques de la plataforma.

Respecte al manteniment, ha d'incloure:

- Suport: atenció de les incidències que puguin sorgir a qualsevol dels usuaris que en facin ús, com també de l'equip tècnic i funcional de l'Hospital Universitari Vall d'Hebron. No es tracta d'un servei de suport de primer i segon nivell, ja que d'això s'encarregarà el mateix centre prèvia formació dels equips, sinó d'un suport de tercer nivell per donar suport a l'equip de projecte.

- Manteniment: Resolució de qualsevol incidència que requereixi la intervenció del proveïdor o de l'integrador del sistema.

- Actualitzacions: inclourà l'actualització de qualsevol novetat, evolutiu, correctiu o adaptatiu que es desenvolupi en els mòduls desplegats al centre durant el període de vigència del contracte.

3 ABAST

3.1 El contractista realitzarà el subministrament de noves versions que inclogui millores de la plataforma.

3.2 El contractista realitzarà el manteniment correctiu, preventiu i evolutiu de les interfície i integracions existents amb d'altres sistemes d'informació.

3.3 El contractista proporcionarà un Servei d'Atenció Telefònica per suport tècnic i funcional, resolució de dubtes i comunicació d'incidències. Aquest servei estarà a disposició dels Tècnics del Servei d'Informàtica i dels responsables funcionals de l'aplicació, amb un horari de suport de 24 x 7, amb un nivell d'atenció per incidències altes inferior a 24 hores.

El temps de resposta dependrà del tipus de petició i/o incidència, les quals es catalogaran en 3 graus segons el seu impacte, tal com està especificat a la següent definició:

- Alta: no disponibilitat d'una funció crítica del sistema, que impedeix dur a terme de forma correcta processos crítics del negoci i que no es poden posposar ni dur a terme d'una forma alternativa sense perjudicar l'operació.
- Mitjana: no disponibilitat d'una funció que afecta un usuari, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, ni que sigui temporalment.
- Baixa: qualsevol altra incidència.

Concepte	Paràmetres	Nivell mínim
Gestió d'actuacions en manteniment i accions correctives	Temps de resposta	Baixa < 10 dies
		Mitjana < 5 dies
		Alta < 24 hores
	% màxim d'actuacions reobertes	< 10 %
Consultes i explotació de dades	Temps de resposta	< 3 dies laborables (objectiu individual) / 90%
Restauració del servei	Temps de resposta	< 24 hores

3.4 El contractista aportarà un número de telèfon de contacte per tal de poder accedir de forma homogènia i clara al servei de manteniment.

3.5 El contractista haurà de proveir del mitjans humans, tècnics i de coneixement per realitzar les funcions objecte d'aquest contracte.

3.6 El contractista facilitarà una atenció personalitzada mitjançant l'assignació d'un responsable especialista en el Sistemes d'Informació, per a les necessitats de manteniment, suport, posta a punt del software, funcionalitats i integracions.

3.7 El contractista haurà de subministrar les llicències en un màxim de 7 dies hàbils des de la recepció de la comanda o petició formal per part de l'hospital, moment a partir del qual es començaran a comptabilitzar els SLAs definits al punt 3.3.

3.8 El contractista ha de presentar l'autorització i/o certificació del propietari intel·lectual de la plataforma per als especialistes en rehabilitació a distancia implantada a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron assegurant que té la capacitat legal per tal de subministrar les llicències i el servei de manteniment associat descrit en aquest plec de prescripcions tècniques. La no presentació d'aquesta documentació comportarà l'exclusió del proveïdor del procés de licitació.

3.9 El contractista haurà de proveir dels mitjans humans, tècnics i de coneixement per realitzar les funcions objecte d'aquest contracte.

3.10 Atès que les llicències objecte del contracte permeten l'accés i la utilització d'un sistema d'informació sanitari classificat com a producte sanitari software (Medical Device classe IIa segons el Reglament (UE) 2017/745), que presta el servei en modalitat SaaS sobre infraestructures del proveïdor, que tracta dades personals de salut i que s'integra amb el sistema d'informació d'història clínica del centre, es considera necessari garantir un elevat nivell de seguretat de la informació.

En conseqüència, el contractista haurà d'acreditar que els sistemes d'informació utilitzats per a la prestació dels serveis associats a les llicències objecte del contracte disposen d'una certificació vigent de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) categoria Alta o equivalent. La no presentació d'aquesta acreditació comportarà l'exclusió del proveïdor del procés de licitació.

4 DEFINICIÓ D'EQUIPS

Per coordinar les relacions de treball entre HUVH i l'adjudicatari, ambdues parts designaran representacions qualificades tècnicament, les quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que se suscitin en l'operativa diària i resoldran les accions a realitzar i la seva implementació tècnica i administrativa. Específicament l'adjudicatari definirà un responsable de projecte i l'HUVH definirà un Director del Contracte.

4.1 Per coordinar les relacions de treball entre HUVH i el Contractista, ambdues parts estableixen una **Comissió de gestió, seguiment, inspecció i control** de la prestació del servei descrit en el present contracte, que tindrà com a principals objectius de referència:

- Revisió dels resultats en relació als nivells de servei acordats i dels objectius de qualitat establerts.
- Acord i revisió de la conformitat dels requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat.
- Acord sobre auditories periòdiques
- Valoració continuada de funcions i responsabilitats, àrees de responsabilitat, punts d'interfície, objectius del servei i millores de qualitat i abast de la relació contractual.

La Comissió de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei estarà formada per un Director del Contracte, per part de l'HUVH i per un Director de Projecte per part del Contractista.

4.2 El Contractista definirà **l'equip de treball** que formarà part del desenvolupament del projecte. El número i característiques professionals dels components d'aquest equip serà definit pel Contractista garantint que serà l'adequat per a la realització del servei. En aquest aspecte, HUVH no estableix cap mínim.

4.3 L'HUVH definirà els **interlocutors** necessaris per tal que el Contractista pugui realitzar les tasques d'anàlisi i definició durant l'evolució del servei.

5 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

5.1 El contractista donarà a l'Hospital Vall d'Hebron la informació tècnica pel seguiment de les tasques realitzades i pendents en cada àmbit d'aplicació.

5.2 Encara que s'espera del Contractista l'exercici de la seva pràctica professional amb total responsabilitat i amb esperit d'iniciativa, HUVH exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès el Contractista, com a conseqüència del present Plec de condicions, així com del contracte que se'n deriva.

5.3 El contractista restarà obligat a realitzar les intervencions en el termini i dins dels horaris que establirà HUVH, amb l'objecte de minimitzar les pertorbacions sobre l'activitat hospitalària.

5.4 En el desenvolupament dels treballs, serà responsabilitat del contractista –sense perjudici de la superior fiscalització de l'HUVH – el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu i de seguretat i higiene actualment vigent, així com la que es dicti durant el transcurs del contracte.

5.5 Seran pel compte del contractista tots els recursos utilitzats –humans i tècnics- en la prestació del servei, amb les úniques excepcions que s'assenyalen expressament al present Plec de condicions.

5.6 Per la subcontractació estarem al previst a l'article 215 LCSP, sent necessària la comunicació prèvia a l'HUVH, un cop concretades aquells aspectes essencials del contracte.

5.7 Per l'execució dels treballs l'empresa adjudicatària emprarà personal propi, a qui relacionarà i identificarà davant HUVH.

5.8 El personal del contractista no tindrà cap vinculació ni adquirirà cap dret de l'ICS ni dels HUVH, assumint només dependència del contractista, qui tindrà tots els drets i deures respecte d'aquest personal segons la legislació vigent i d'aquella que en el seu cas es promulgui en endavant, sense que en cap cas resulti responsable la part contractant de les obligacions del contractista respecte el seu personal, encara que els acomiadaments o mesures que adopti siguin conseqüència directa o indirecta de compliment, interpretació o rescissió del contracte.

5.9 Serà a càrrec del contractista el pagament de les nòmines del seu personal assignat a la prestació del servei, sense que de cap manera pugui existir cap subrogació de HUVH.

5.10 El contractista està obligat a afiliar a la Seguretat Social els treballadors que realitzin les tasques de prestació dels serveis contractats, així com a l'acompliment de la legislació laboral

vigent. Totes les despeses de caràcter social, impostos i càrregues econòmiques de tot tipus seran per compte del contractista.

5.11 El contractista serà responsable de la seguretat del seu personal i de terceres persones i respondrà davant els tribunals competents dels accidents que poguessin derivar-se de les activitats relacionades amb la prestació de serveis.

5.12 L'HUVH podrà exigir al contractista la substitució del personal que al seu judici no presenti la deguda capacitació professional, diligència, correcció envers les activitats hospitalàries o els malalts, o no tingui prou cura en el compliment de la seva comesa. Llevat d'això, el contractista assegurarà l'estabilitat de l'equip, afavorint la continuïtat dels tècnics en la prestació del servei.

5.13 El contractista assignarà a la prestació del servei el personal que sigui necessari i, com a Director de Projecte, a un tècnic amb capacitat demostrada en la gestió de sistemes d'informació de centres sanitaris, coneixement funcional dels aplicatius de gestió de pacients, capacitat de gestió i negociació i experiència demostrada en entorns similars per tal d'assegurar l'aconseguiment dels objectius del contracte.

5.14 En cas de malaltia, el contractista cobrirà amb suplències de personal competent les absències que es produeixin, garantint en tot cas la presència establerta i la disponibilitat permanent del nombre de tècnics suficients.

5.15 El contractista queda obligat, si es creu adient i al seu càrrec, a identificar tot el personal que utilitzi per a l'execució dels treballs contractats.

5.16 HUVH no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec de condicions tècniques o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat, encara que hagi estat demanada per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat.

6 DRETS DEL CONTRACTISTA

6.1. El contractista tindrà dret a rebre com a contraprestació de la prestació de serveis:

a) El preu pel qual s'hagi adjudicat la prestació dels serveis. La facturació es realitzarà amb pagaments únics per cada exercici durant la vigència del contracte.

L'abonament es produirà un cop aprovades per HUVH les factures presentades pel contractista.

7 CARACTERÍSTIQUES BÀSIQUES DE LA PLATAFORMA

La plataforma per als especialistes de rehabilitació a distancia implantada a l'Hospital Universitari Vall d'Hebron té les següents característiques:

- La plataforma és totalment web-responsive, amb accés controlat des de Internet. Per tant, funciona en qualssevol tipus de dispositiu a través del navegador web (ordinadors, mòbils, tabletes).
- La plataforma permet la integració amb l'aplicació El Meu Vall d'Hebron, de forma que l'usuari pugui navegar d'una a l'altra sense necessitat de tenir que validar-se

dos cops, i la redirecció d'una aplicació cap a l'altra sigui totalment transparent per l'usuari.

- La plataforma s'integra amb els sistema d'informació de l'hospital (HIS), SAP Argos Assistencial, per tal de consultar dades relacionades amb el pacient i publicar d'informes.
- La plataforma permet la personalització de la Interface de pacient per adaptar-se a la fulla d'estils del hospital (logos, colors, tipus de lletra,…).
- La plataforma disposar d'un sistema de gestió d'usuaris per a administradors de l'HUVH.
- La plataforma és multillenguatge, incloent-hi durant la vigència del contracte català i castellà

La plataforma compleix amb els següents requeriments:

- Està certificada com a dispositiu mèdic de classe IIa d'acord amb les regulacions actuals.
- Compleix amb la seguretat de les dades d'acord amb el Reglament General de Protecció de Dades 2106/679 (GPRD).
- Compleix amb la política de privacitat de les dades de l'hospital, les quals seran acceptades pel pacient en el moment de quedar registrat com usuari de la plataforma de telerehabilitació.
- Compleix amb el certificat ISO 13485:2106 per garantir el Sistema de Gestió de Qualitat del proveïdor.
- Està implantada en d'altres centres de salut i disposa de validació clínica contrastada.
- És una solució SaaS (Software as a Service) desplegada en cloud, amb les dades allotjades a la Unió Europea i regida per la legislació europea.

Funcionalment, la plataforma:

- Disposa de, com a mínim, 3 publicacions científiques indexades, validacions funcionals i evidències de resultats clínics que garanteixen l'efectivitat de la solució
- Disposa de capacitats *motion capture* amb models de:
  - Cos complet per a extremitats, columna, equilibri i marxa
  - Turmell i peu
  - Ma, orientat a la rehabilitació funcional i teràpia ocupacional

- Disposa de mòduls per:
  - Rehabilitació múscul-esquelètica
  - Rehabilitació respiratòria
  - Sol pelvià
  - Logopèdia
- Disposa de capacitat per a configurar rangs articulars, velocitat, repeticions, sèries, pauses, intensitat i paràmetres clínics adaptats a cada pacient

- Analitza automàticament l'execució d'exercicis, mesura rangs articulars, detecta compensacions, valida repeticions correctes i proporciona mètriques objectives per al professional sanitari.

8 CONDICIONS D'EXECUCIÓ

Requeriments de seguretat

Objectiu
L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast per garantir l'objectiu de seguretat de la informació, que es basa en els tres principis següents:

- **La confidencialitat** de la informació, assegurant que només hi accedeixen les persones que han estat autoritzades a fer-ho
- La **integritat de la informació**, assegurant que la informació i els mètodes que la processen són exactes i complerts.
- La **disponibilitat** d'aquesta informació, assegurant que els usuaris autoritzats tenen accés a aquestes dades, mòduls i aplicacions quan ho necessitin.

Igualment, es compromet a prendre les mesures que preveu la normativa en vigor en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal.

L'adjudicatari ha de complir els requisits establerts pel Reglament UE 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 respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, per la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i de garantia dels drets digitals.

Serà necessari la signatura d'un acord d'encarregat de tractament de dades, juntament amb la signatura del contracte.

Accés a dades personals, o de caràcter reservat

L'empresa adjudicatària es compromet a no accedir innecessàriament a aquelles dades a les quals tingui accés per raó de la tasca que té encomanada.

Sempre que calgui manipular dades es treballarà amb dades de proves, simulades o fictícies. Un cop acabat el desenvolupament o prova, s'esborraran totes les dades manipulades, tant si són fictícies com reals.

En cas que sigui necessari accedir a les dades reals, l'empresa i els seus treballadors es comprometen a mantenir la confidencialitat respecte a la informació coneguda, a no alterar-ne el contingut i a no revelar, comunicar ni posar a disposició de tercers, per cap mitjà, escrit, electrònic, verbal o per qualsevol altre procediment, cap d'aquestes dades o part d'elles o la informació que se n'hagi pogut extreure.

Col·laboració en les auditories periòdiques

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar tota la informació necessària per realitzar les auditories periòdiques que dugui a terme l'HUVH, així com a aportar els coneixements i informacions que tingui a fi de millorar els aspectes relacionats amb la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal.

9 DETERMINACIÓ DEL PRESSUPOST BASE

El pressupost del nou contracte s'ha determinat prenent com a referència el contracte anterior, conservant el mateix import de servei de manteniment durant tota la vigència del nou contracte, i afegint un increment de 5 llicències professionals anuals a partir de l'exercici 2028 per tal de garantir les necessitats assistencials del servei de Medicina Física i Rehabilitació. El fet d'ampliar les llicències per a professionals, justifica l'increment del 10,44% respecte a l'expedient de 2024.

L'import del contracte s'establirà amb un únic pagament anual corresponent cada exercici, començant pel 2027 amb opció de pròrroga de fins a 2 anys.

		Preu sense IVA	Preu amb IVA
Exercici 2027	**Manteniment**	3.445,00 €	4.168,45 €
	Llicències (35 professionals)	22.750,00 €	27.527,50 €
	Total Anual	**26.195,00 €**	**31.695,95 €**
Exercici 2028	**Manteniment**	3.445,00 €	4.168,45 €
	Llicències (40 professionals)	24.800,00 €	30.008,00 €
	Total Anual	**28.245,00 €**	**34.176,45 €**
Exercici 2029	**Manteniment**	3.445,00 €	4.168,45 €
	Llicències (45 professionals)	26.550,00 €	32.125,50 €
	Total Anual	**29.995,00 €**	**36.293,95 €**

D'aquesta forma, el VEC del contracte, incloent-hi les pròrrogues és de 84.435,00 € sense IVA.

Susanna Aussó Trias
Directora de Sistemes de la Informació