

NÚM. EXPEDIENT: CP-2024-06

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT**

**SERVEI DE SUPORT PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DELS PROCESSOS A L'INSTITUT
CATALÀ D'ONCOLOGIA MITJANÇANT UNA EINA INFORMÀTICA EN LA MODALITAT DE
“SOFTWARE AS A SERVICE”(SAAS).**



Índex

Clàusula 1. Objecte de la licitació.....	3
Clàusula 2ª. Descripció dels serveis i abast de l'objecte del contracte.....	3
2.1.1 Objecte de la prestació.....	3
2.2.1 Condicions tècniques necessàries.....	3
2.3.1 Condicions estructurals.....	5
2.4.1 Implantació, posada en servei i manteniment.....	6
2.5.1 Altres requeriments i terminis.....	7
Clàusula 3. Facturació i pagament.....	7
Clàusula 4. Responsable del contracte.....	7
Clàusula 5. Penalitats.....	8
Clàusula 6. Confidencialitat, Protecció de dades de caràcter personal i Propietat Intel·lectual i Industrial.....	8



Clàusula 1. Objecte de la licitació.

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és l'establiment de les condicions necessàries per a la contractació d'una eina integral de gestió de processos, a càrrec de la Direcció de Planificació i Qualitat de l'ICO.

Clàusula 2ª. Descripció dels serveis i abast de l'objecte del contracte.

2.1.1 Objecte de la prestació

L'Institut Català d'Oncologia recull, des del moment de la seva creació, el compromís amb la qualitat, entesa com a convicció i necessitat de fer millor les activitats per garantir l'assoliment dels objectius institucionals. Amb un esperit que s'impregna a tots els nivells de l'organització, la voluntat de l'ICO és mantenir i ampliar el compromís amb l'atenció de qualitat, associada a la reducció de la variabilitat en els processos assistencials i de suport i la seva demostració objectiva, amb evidència dels resultats obtinguts i la millora continua.

Per fer palès aquest compromís, des de l'any 2003 l'Institut Català d'Oncologia ha implementat a diferents serveis/departaments/unitats un sistema de gestió de la qualitat basat en diferents normes i reglaments (ISO 9001, JACIE, ERN, CSUR...). L'objectiu institucional no és només de mantenir aquest sistema de gestió si no ampliar-ne progressivament l'abast.

És per aquest motiu, que l'ICO es troba en la necessitat de contractar els serveis d'una eina informàtica que permeti a tota la Institució disposar d'un equipament adequat per poder diagramar els seus processos, establir els riscos que se'n derivin, registrar els esdeveniments que es produeixin, dissenyar i implementar els plans d'actuació per a la millora o correcció del sistema i integrar la documentació necessària pel seu funcionament i poder fer-ho en un únic entorn que garanteixi l'accessibilitat a la informació.

2.2.1 Condicions tècniques obligatòries

Condicions generals:

- Solució multiusuari i multicentre.
- Aplicació web accessible des de qualsevol ordinador connectat a Internet.
- La base de dades ha d'estar centralitzada i serà propietat de l'ICO.
- S'ha de garantir la seguretat, protecció, disponibilitat i integritat de les totes les dades guardades.
- Estarà allotjada en els CPD's de l'adjudicatari.
- L'aplicació ha de estar en castellà o català.



- S'han de poder definir diferents rols d'usuaris (administrador, gestor responsable i usuari) i cada rol ha de poder realitzar unes accions determinades.
- La solució ha de permetre enviar correus electrònics i notificacions.
- Aquests correus electrònics i notificacions han de ser personalitzables i parametrizables.
- Disponibilitat d'informes necessaris per la gestió diària o possibilitat de construir-los, com per exemple, gràfics en vigor, gràfics llegits pels professionals, estat dels gràfics, esdeveniments notificats, estat dels esdeveniments, auditories realitzades, riscos en avaluació, etc.
- La solució ha de tenir vistes diferents entre rols: La de l'usuari general ha de ser senzilla, ocultant totes les opcions pròpies de l'administrador i el gestor.
- Ha de permetre la importació massiva d'usuaris i grups d'usuaris per mitja d'un fitxer predefinit (per exemple MS Excel o fitxer de text).

Condicions per a la diagramació de processos

- Ha de permetre diagramar via web, de forma gràfica, processos, subprocessos, procediments i instruccions relacionats i navegables entre sí.
- Ha d'existir integritat referencial entre els gràfics, indicant els possibles canvis que es produeixin entre entitats relacionades i els seus vincles.
- Possibilitat d'afegir enllaços a documents, eines corporatives o bé a URLs des de les diferents accions contemplades als gràfics.
- Ha de disposar dels símbols necessaris per la diagramació de cadascun dels nivells dels gràfics.
- Ha de permetre modificar el format dels continguts dels gràfics (color, font...)
- Tots els gràfics han de comptar amb control de versions (consultables i recuperables) i ha de ser possible el registre de comentaris o observacions per poder especificar els canvis realitzats.
- Impressió dels gràfics amb opció de parametritzar el seu format, títol, data, versió, autor, revisors, aprovadors, gràfics i tots els comentaris i gràfics relacionats, així com altres camps personalitzats.
- Ha de permetre realitzar cerques per poder localitzar els gràfics i documentació associada desitjada.
- Tant els gràfics com els documents adjunts han de poder ser classificats i catalogats.



- L'eina ha de establir un sistema que permeti la participació/contribució a la diagramació per aquells usuaris convidats a participar-hi en fase de creació dels gràfics.
- S'ha de permetre definir circuits de validació, especificant grups d'usuaris i/o usuaris nominals (tant si participen de forma activa en la validació com si només reben notificació a la finalització de la mateixa). S'han de poder definir els rols que participaran en la validació i definir les alertes en cas de paralització del circuit. En cada validació s'ha de poder afegir un comentari o observació.
- Els gràfics estaran visibles per al conjunt dels usuaris definits només si han passat el cicle de validació corresponent. Fins no completar el cicle de validació només els podran visualitzar els creadors, els convidats a participar en el disseny i els administradors de l'eina.
- S'ha de disposar de la possibilitat de mantenir gràfics amb caràcter confidencial, només accessibles per els usuaris fixats prèviament.
- L'eina ha de disposar d'un sistema que proporcioni evidència de la lectura dels gràfics als professionals identificats com a lectors.

Condicions per a la notificació i gestió d'esdeveniments de processos

- L'eina ha de garantir la possibilitat de notificació d'esdeveniments a qualsevol usuari de l'aplicació i l'anàlisi dels fets reportats a càrrec dels rols gestors, amb possibilitat d'establir un cicle de validació si es considera necessari.
- Ha de permetre vincular la diagramació de processos, procediments i instruccions a la notificació d'esdeveniments no esperats, en un únic entorn integrat.
- La gestió dels esdeveniments notificats ha de permetre generar un pla d'actuació, amb les activitats planificades per a la resolució dels fets, i que garanteix el seguiment i estat de les mateixes.
- S'ha de garantir el seguiment dels plans d'acció establerts, amb la descripció de les accions a dur a terme i el grau d'assoliment de les mateixes.
- Ha de permetre l'avaluació de l'eficàcia de les accions planificades.
- Ha de permetre l'enllaç entre gràfics, esdeveniments i plans d'acció.

Condicions per a la gestió dels riscos dels processos

- L'eina ha de garantir l'anàlisi de riscos dels processos, procediments i instruccions a càrrec dels rols gestors, amb possibilitat d'establir un cicle de validació si es considera necessari.



- Ha de permetre vincular la diagramació de processos, procediments i instruccions a la notificació dels riscos, en un únic entorn integrat.
- L'eina ha de disposar d'una classificació dels riscos -configurable per l'administrador- amb diferents nivells de gravetat que determinin diferents tipus de resposta.

2.3.1 Condicions estructurals obligatòries

- Llicències usuaris estàndard: 1000
- Llicències usuaris gestors responsables (per a apartat de anàlisi d'esdeveniments): 25
- Llicències gestors responsables (pel global de l'eina): 32
- Restricció d'accés a continguts per usuaris o grups.
- Modalitat SaaS (client servidor).
- Dret a disposar de -mínim- fins a 7000 gràfics o 30 Gb d'espai d'emmagatzematge, ampliable si s'escau.
- Compatibilitat amb els principals navegadors: Edge, FireFox, Chrome...
- Disseny web adaptatiu a qualsevol terminal, ja sigui PC de sobretaula, portàtil, tauleta o telèfon intel·ligent.
- Inclusió de les possibles actualitzacions del software contractat sense cost extra al definit per contracte.

2.4.1 Implantació, posada en servei i manteniment.

- L'oferta ha d'incloure suport a la implantació i posada en marxa. En les jornades que es destinin es duran a terme totes les prestacions necessàries per la correcta instal·lació, funcionament i maneig de l'aplicació a partir de la situació actual de la Institució. Això inclou, com a mínim:
 - o Creació de l'accés a la plataforma.
 - o Creació o suport per crear els diferents rols d'usuaris i els seus permisos.
 - o Creació o suport per importar els usuaris que utilitzaran l'eina així com l'assignació al seu rol corresponent.
 - o Configuració de l'eina en català o en castellà.
 - o Personalització dels logotips i capçaleres tant en aplicació com en informes.
 - o Personalització d'e-mails i notificacions amb els textos desitjats.



- o Definició i configuració dels circuits de validació (Workflow) de l'aplicació.
 - o Personalització de l'estructura dels diferents tipus de gràfics (afegir/modificar camps) segons les necessitats de l'ICO.
 - o Personalització de la galeria d'imatges i eines per realitzar la diagramació.
 - o Construcció de les diferents plantilles predefinides dels gràfics.
 - o Traspàs de gràfics, esdeveniments notificats, riscos analitzats i plans d'acció actualment implementats a l'ICO.
 - o Altres prestacions necessàries per la implementació de la eina.
- Es consideraran finalitzades les tasques de suport a la implantació i posada en marxa quan l'aplicació estigui funcionant de forma correcta a l'ICO.
 - La empresa adjudicatària haurà de complir les disposicions establertes a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Persona o aquella que sigui d'aplicació durant la vigència del servei prestat.
 - El servei ha de notificar amb un mínim de 5 dies d'antelació qualsevol tall en el servei per motius tècnics.
 - El servei ha d'incloure l'actualització del sistema (mínim una per cada any de vigència del contracte i pròrroques si es produïssin) i aquelles que siguin necessàries per garantir la seva protecció i seguretat, així com la seva fiabilitat i eficiència.
 - S'inclouran els manteniments normatius i preventius establerts legalment i els manteniments correctius davant avaria durant el període de vigència del contracte i pròrroques (si es produïssin).
 - S'ha de proporcionar un servei de suport tècnic o d'ajuda "on-line" de dilluns a divendres de 9h a 17h, amb un temps de resposta inferior a 2h, així com un servei de suport post-implantació amb un mínim de 50h per reprogramar els fluxos de treball, els processos, els procediments operatius, la parametrització de notificacions (e-mails), els accessos i tot allò que calgui reconfigurar en funció de les necessitats de l'ICO.
 - L'idioma d'atenció del Servei Tècnic de l'empresa adjudicatària amb l'ICO haurà de ser el català o el castellà.

2.5.1 Altres requeriments i terminis

- Pla de formació presencial que garanteixi la capacitació dels usuaris en funció del perfil establert.
- Documentació necessària per a la realització òptima de la formació establerta.



- L'ICO podrà disposar en qualsevol moment de les dades pròpies registrades a l'aplicatiu en suport electrònic.
- Es detallarà el cronograma d'implantació, amb un termini màxim de 2 mesos des de la signatura del contracte.
- El sistema ha de garantir que dues persones no puguin modificar a la vegada un mateix registre de dades.
- L'usuari ha de poder realitzar les seves pròpies extraccions d'informació en un format editable (word, excel, etc.).
- Es seguiran els requeriments de la normativa vigent en tots els aspectes que es tracten en el present document.
- En cas de finalització de les relacions contractuals per qualsevol motiu, l'adjudicatari tindrà l'obligació d'entregar una còpia de les dades de l'ICO emmagatzemades al seus servidors.

L'incompliment d'un o varis requeriments tècnics indicats als apartats 2.2 a 2.5 que afectin al servei licitat comportarà l'exclusió de l'oferta presentada.

Clàusula 3. Facturació i pagament.

La facturació del contracte es realitzarà mensualment, per un import proporcional respecte el global a pagar.

Cada factura emesa haurà de detallar el període al que correspon la mateixa, amb el desglossament/descripció de les despeses per concepte.

L'entitat contractant realitza el pagament dels serveis una vegada aquests s'hagin realitzat de manera parcial o total i una vegada entrada la factura al seu registre. D'acord amb aquest paràmetre, no es contempla el pagament per avançat d'una part o de la totalitat del preu del contracte.

En cap cas el contractista tindrà dret a la revisió de preus per cap concepte.

Clàusula 4. Responsable del contracte.

La responsable del contracte serà la Dra. Tàrsila Ferro García, Directora de Planificació i Qualitat de l'ICO a qui correspondrà bàsicament, entre d'altres, les funcions de gestió i supervisió del servei contractat, conformar la facturació que emeti el servei; seguiment, control i dictat de les instruccions necessàries per a la bona execució del contracte; determinar si la prestació realitzada s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva



execució i compliment i recepció del contracte a la seva finalització, i donar compliment a les obligacions assumides per l' Institut Català d'Oncologia en aquest contracte.

Clàusula 5. Penalitats

La no prestació dels serveis requerits dins els terminis establerts en el contracte comportarà la penalització del 5% per dia de retard sobre l'anualitat del contracte.

En cas d'interrupció del servei o incidències greus que impedeixin l'ús normal de l'eina amb una durada superior a 24 hores en jornada laboral -de 8:00 a 17:00 hores de dilluns a divendres-, s'aplicarà penalització, per cada interrupció, de 5% per dia sobre l'anualitat del contracte.

Clàusula 6. Confidencialitat, Protecció de dades de caràcter personal i Propietat Intel·lectual i Industrial.

Sense perjudici del que disposa la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual, protecció de dades de caràcter personal i de confidencialitat, l'empresa que resulti adjudicatària del present procediment de licitació, es comprometrà expressament, a no donar la informació i/o dades proporcionades per l'ICO, o qualsevol ús no previst en el present Plec, i/o expressament autoritzat per la Directora responsable assignada.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació, haurà de fer extensives als empleats que adscriu al servei, les obligacions contingudes i assumides per l'empresa adjudicatària, en referència a la confidencialitat, propietat intel·lectual i protecció de dades, en particular les relatives al secret, la reserva i confidencialitat de tota la informació que en virtut del servei pugui tenir coneixement.

S'entendran cedit en exclusiva a favor de l'ICO a tot el món, per al temps màxim establert en les lleis i/o tractats internacionals vigents que resultin d'aplicació i per a la seva explotació a través de qualsevol format i/o modalitat d'explotació, tots els drets, inclosos els d'explotació sobre qualsevol descobriment, invenció, creació, obra, procediment, idea, tècnica, dibuix, disseny, imatge o qualsevol altre dret de propietat intel·lectual o industrial generat, plantejat o adquirit com a conseqüència de la tasca desenvolupada per l'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació (en endavant, "Propietat Intel·lectual i/o Industrial"), i que derivin directa o indirectament de la relació entre ICO i l'empresa adjudicatària pel contracte que es derivi del present procediment de licitació.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació s'obliga a informar a l'ICO de qualsevol descobriment, creació, invent, idea o qualsevol altre element que constitueixi o sigui susceptible de constituir un dret de Propietat Industrial i/o Intel·lectual i que desenvolupi parcial o totalment durant la vigència del contracte que es derivi del present procediment de licitació.



En el supòsit de que l'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació descobrís o desenvolupés qualsevol creació de propietat intel·lectual o industrial, s'entendrà que l'esmentat descobriment o desenvolupament constitueix informació confidencial de l'ICO.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació s'obliga a signar tots aquells documents públics i/o privats que siguin necessaris, a lliure discreció de l'ICO, per a permetre l'acreditació de la titularitat de l'ICO o l'adequada protecció dels referits drets de Propietat Intel·lectual i/o Industrial a favor de la mateixa o de qualsevol tercer designat per aquest.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació autoritza a l'ICO per a la transformació, modificació, publicació, comunicació pública i explotació per qualsevol mitjà de les dades que desenvolupi com a conseqüència de la execució del contracte que es derivi del present procediment de licitació.

L'adjudicatari s'obliga al compliment de tot allò que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del contracte.

Ester González Muñoz

D. Qualitat ICO

