



Subdirección de Transformación, Innovación y Salud Digital - STISD

Prestación de servicios para la gestión del proyecto de nueva historia clínica electrónica para Atención Primaria

Pliego de Prescripciones Técnicas

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



PLAO61



CTRES57



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. SUPERVISIÓN, PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	5
2.1. SUPERVISIÓN	5
2.2. SEGUIMIENTO.....	6
2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO	7
2.4. PLANIFICACIÓN	8
2.5. MARCO NORMATIVO ESPECIAL	10
3. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	10
3.1. ALCANCE.....	10
3.2. HERRAMIENTAS DE TRABAJO	12
3.3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	13
3.3.1. DEFINICIONES DE LOS KPIS	14
3.4. EQUIPO DE TRABAJO	16
3.5. HORARIO DEL SERVICIO	17
4. PROPIEDAD	18
5. DOCUMENTACIÓN.....	18

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



P L A O 6 1



C T R 5 5 5 7



1. Introducción

Uno de los ejes del Plan Estratégico de Atención Primaria del Servicio de Salud de las Islas Baleares 2022-2026 es avanzar en la transformación digital de la Atención Primaria. Tal y como se indica en dicho documento, para poder responder con solvencia a los retos a los que la Atención Primaria se ve sometida, además de recibir una financiación adecuada y una dotación suficiente de recursos humanos, es necesario mejorar los sistemas de información sanitarios, las tecnologías de la información y la comunicación y la dotación tecnológica. Estos aspectos quedan más detallados en la estrategia E del Plan: Avanzar en la transformación digital de la Atención Primaria.

En ella se indica que, para desarrollar plenamente la potencialidad de la Atención Primaria, esta debe disponer de soluciones tecnológicas e instrumentales innovadoras, centradas en las áreas que aporten más valor a los pacientes y a los profesionales, destinadas a solventar de forma efectiva las necesidades de salud detectadas. Para ello, hay que avanzar en la transformación digital de la Atención Primaria a fin de incrementar la efectividad de sus actuaciones, garantizar la equidad y mejorar la calidad de vida, compatibilizando el desarrollo tecnológico con la humanización de la atención.

Dentro del marco de la Estrategia de Salud digital y del PERTE de Salud de Vanguardia, está, como objetivo, el Plan de acción de Atención Primaria y Comunitaria, aprobado por el pleno del Consejo Interterritorial el día 15/12/2021. Poniendo en marcha desde la Secretaría General de Salud Digital, Información e Innovación el Plan de Transformación Digital de la Atención Primaria. Dentro del marco de la Estrategia de Salud Digital para la digitalización de la Atención Primaria se identifican tres bloques:

- Transformación digital de los servicios de soporte de la actividad sanitaria en los centros de salud y en su relación con el ciudadano, facilitando así el trabajo de los profesionales de administración y facultativos.

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



P L A O 6 1



C T R 5 5 7



- Centro sanitario inteligente, que implemente herramientas tecnológicas para facilitar la atención sanitaria en los Centros de Salud, mejorando la calidad de los servicios para los pacientes y facilitando el trabajo de los profesionales.
- Atención personalizada, con el desarrollo de la cartera de servicios de los Centros de Salud específicamente diseñados para colectivos de pacientes que requieren una atención personalizada, continua y sistemática, en función de sus circunstancias de vida y salud.

El pasado 14 de Julio de 2022 se realiza el lanzamiento del Grupo de Trabajo 4 (Historia de Salud Digital), de la que nuestra Comunidad Autónoma ocupa el rol de “participante”. Los principales objetivos de este Grupo de Trabajo son: mejorar el registro de información y calidad de la información de la Historia Clínica Electrónica (HCE). Amplia el concepto de HCE a información obtenida fuera de la estructura física del sistema Sanitario, incluyendo el domicilio del paciente, residencias y también a otra información no estrictamente clínica como pueden ser factores del entorno, hábitos de vida o determinantes sociales de la salud. Para poder asumir este reto, es necesario una HCE que permita adaptarse a esta nueva realidad asistencial y que sea sostenible en el tiempo.

Por todo ello, el Servicio de Salud de las Islas Baleares (en adelante IB-Salut) está en vías de adquisición o desarrollo de una nueva herramienta de HCE para la Atención Primaria de las Illes Balears.

El IbSalut requiere la contratación de los servicios que ayuden en la gestión del proyecto para la implantación de la nueva herramienta de HCE para la Atención Primaria de las Illes Balears para asegurar la correcta ejecución de los proyectos y cumplir los requisitos presupuestarios, de tiempo, calidad y de obtención de valor de las inversiones aprobadas.

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



P L A O 6 1



C T R 5 5 7



2. Supervisión, planificación y seguimiento

2.1. Supervisión

Corresponde al IB-Salut la supervisión de los trabajos, así como la proposición de las modificaciones que convenga introducir en los mismos o, en su caso, la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

Las principales funciones del IB-Salut en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento y el nivel de calidad de los trabajos de desarrollo exigidos y ofertados.
- Supervisar y validar la realización y el desarrollo de los trabajos.
- Dar conformidad a los resultados finales de los trabajos realizados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

Es potestad del IB-Salut exigir en cualquier momento la adopción de cuantas medidas concretas y eficaces sean necesarias en relación con el equipo de trabajo, si, a su juicio, la participación de dicho equipo pone en peligro la calidad, la efectiva prestación de los servicios o en caso de que se detecten incumplimientos en relación a la normativa de seguridad interna de IB-Salut y/o con respecto a la legislación aplicable.

El IB-Salut podrá delegar sus funciones en una o varias personas de su equipo o podrá incorporar al proyecto las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo, si así lo cree adecuado.

El adjudicatario, por su parte, designará un director técnico del servicio, que será el encargado de dirigir el servicio, las tareas de desarrollo de la aplicación y proporcionar al IB-Salut la información solicitada respecto a las diferentes actividades realizadas o por realizar.





Inicialmente, un jefe de proyecto de la STISD realizará la función de supervisión, seguimiento y de coordinación del servicio objeto del contrato.

2.2. Seguimiento

El seguimiento y control del proyecto se iniciará en el momento de la formalización del contrato, finalizará con la conclusión del mismo, y se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento y comunicación continua y concomitante de la evolución del servicio objeto del contrato entre el director técnico de servicio, designado por parte del adjudicatario, y la STISD (o personas en las que ésta pueda delegar).
- Reuniones periódicas de seguimiento y revisiones técnicas entre la dirección técnica de servicio, por parte del adjudicatario, y el IB-Salut, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos, las tareas de desarrollo, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, la validación de las programaciones de actividades realizadas y la toma de decisiones correctivas.
- Tras las revisiones técnicas el IB-Salut podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado o no superen los controles y niveles de calidad previamente acordados.
- Analizar los informes de evaluación del acuerdo de nivel de servicio (ANS) presentados por el adjudicatario y evaluar el nivel de servicio prestado durante periodos concretos.

La periodicidad de las reuniones de seguimiento y revisiones técnicas será establecida por el IB-Salut. A las reuniones de seguimiento podrán asistir, por parte del IB-Salut, todas aquellas personas que se considere oportuno, y por parte del adjudicatario, el director técnico del servicio, así como aquellos componentes del equipo de trabajo que éste determine o considere oportuno.

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



P L A O 6 1



C T R 5 5 7



El director técnico del servicio podrá solicitar, al margen de las reuniones establecidas por el IB-Salut, la celebración de reuniones extraordinarias por la existencia de circunstancias que lo hagan necesario.

El IB-Salut determinará los procedimientos y herramientas que deban utilizarse para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio, así como el contenido y formato de los informes que el adjudicatario deberá aportar respecto al desarrollo del mismo.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del expediente el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el IB-Salut a tales efectos la información y documentación que solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

El adjudicatario entregará un informe mensual de actividad, que servirá de base para la conformidad de las facturas, que recoja:

- Avance en el cumplimiento del objeto del contrato.
- Estado y evolución de los indicadores del servicio.
- Incidentes de seguridad que deban destacarse.
- Seguimiento de las iniciativas y proyectos en progreso.
- Riesgos existentes y previstos.
- Otros aspectos relevantes en materia de seguridad de la información detectados y que deban ser conocidos por el IB-Salut.
- Actas de reuniones.

2.3. Sistema de gestión del servicio

El adjudicatario deberá usar las herramientas de gestión indicados por la STISD para el desarrollo de sus actividades. Estas herramientas son principalmente:

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



P L A O 6 1



C T R 5 5 5 7



- Gestor de proyectos corporativo: actualmente Talaia (<https://talaia-openppm.com>).
- Gestor de Servicios TI corporativo del IB-Salut OTRS (<https://otrs.org>). Este sistema será el canal predefinido para escalar incidentes a los diferentes niveles. El IB-Salut tendrá la potestad de definir los mecanismos de escalado y comunicación a aplicar en cada caso.
- Otras herramientas: Office365 corporativo y Project on-line.
- Las plataformas que habilite el Ministerio de Sanidad para reportar los datos de seguimiento de los proyectos del Plan de Transformación Digital de la Atención Primaria.

El acuerdo de nivel de servicio definido aplicable a este contrato se gestionará en base a la actividad reportada en estos sistemas.

En caso en que alguna de estas herramientas fuera sustituida, el IB-Salut daría la formación correspondiente al equipo del contratista.

2.4. Planificación

El calendario de realización de los trabajos presentado por el adjudicatario será validado y ajustado por el IB-Salut, con la participación y obligada aceptación del mismo por parte del equipo de trabajo aportado por el adjudicatario. Éste deberá ser presentado por el adjudicatario durante la fase de transición del contrato para ser confirmado por la STISD también en la fase de transición.

El servicio se desarrollará en las fases que se identifican a continuación:

- **Fase de transición:** el objetivo de esta fase es la puesta en marcha del servicio con las máximas garantías de disponibilidad y calidad del servicio. Durante esta fase se iniciará la medición del servicio mediante un ANS y el IB-Salut dará la formación necesaria sobre las herramientas de trabajo en uso. Esta fase se inicia en la firma del contrato y tiene una **duración de 1 mes**.

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



P L A O 6 1



C T R 5 5 5 7



- **Fase de servicio continuo:** esta fase es una fase operativa en la que el contratista suministra el servicio cumpliendo los ANS establecidos. Esta fase se inicia cuando finaliza la fase de transición, al **principio del mes 2 del contrato y finaliza cuando acaba la ejecución del contrato.**
- **Fase de Devolución del servicio:** el adjudicatario se compromete a dar soporte a el DTIC para facilitar la transferencia del servicio a la propio DTIC o a un tercero, cualquiera que sea la causa de la finalización contractual. Para ello, diseñará y entregará en la respuesta de este pliego un Plan de Devolución del Servicio garantizando la transferencia del conocimiento adquirido durante la prestación del mismo. Esta fase tiene una **duración de 3 meses y se inicia en los 3 meses anteriores de la finalización del contrato.**

Asimismo, dentro del Plan de Devolución del servicio, el adjudicatario deberá incorporar una propuesta que facilite la transferencia de la propiedad del equipamiento o software, si lo hubiere, a la STISD o a un tercero a la finalización. El adjudicatario puede proponer fórmulas adicionales que deberán quedar reflejadas en su oferta.

Como parte de este Plan, debe asegurarse que el nivel de calidad de servicio debe mantenerse evitando cualquier pérdida de control del mismo. Igualmente, como consecuencia del fin de contrato, el adjudicatario deberá devolver el control de los servicios que se estén prestando simultaneando su devolución con la prestación de los mismos.

El adjudicatario se compromete a la entrega de cualquier documentación generada durante la prestación del servicio en sus últimas versiones. Igualmente, el adjudicatario debe colaborar activamente en este proceso de revisión facilitando todo tipo de comunicación y transferencia de información con el personal designado al efecto por el IB-Salut.





- Realizar el seguimiento y control del proyecto.
- Asesoramiento en la definición de requerimientos para nuevos proyectos derivados si fueran necesarios y documentación asociada para el proceso de gestión de adquisiciones
- Cuando así lo determine el IbSalut, llevar a cabo las funciones de supervisión de contratistas en los trabajos dentro del alcance de los proyectos que el IbSalut le delegue.
- Dirigir los proyectos siguiendo las directrices de IbSalut.
- Elaborar la documentación propia de proyecto y mantener continuamente actualizados las herramientas corporativas (entregables, incidencias, control de cambios, riesgos, actividades/EDT, cronograma).
- Elaborar los informes de seguimiento periódicos de los proyectos e identificar las eventuales desviaciones sobre lo planificado. Comunicar a todos los niveles de interesados.
- Gestionar los riesgos de los proyectos.
- Programar, convocar y dirigir las reuniones necesarias para el seguimiento y control del proyecto. Elaborar y distribuir las actas.
- Asistir a los representantes del IbSalut en aquellas reuniones en el ámbito del proyecto que así se requiera.
- Apoyar en la elaboración y ejecución del Plan de Comunicación asociado al proyecto de nueva HCE para Atención Primaria de les Illes Balears.

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



P L A O 6 1



C T R 5 5 7



- Apoyar en la elaboración y ejecución del Plan de Gestión del Cambio asociado al proyecto de nueva HCE para Atención Primaria de les Illes Balears.
- Elaborar la documentación previa y asistir durante el proceso de certificación del proyecto en la fase de cierre.
- Desarrollar cualquier otra actividad propia de la dirección de proyectos según PMBOK y la ISO 21500.

La prestación del servicio se realizará con el equipo aportado por el adjudicatario (ver punto 3.4).

También se prestará mediante la bolsa de horas de consultor. Dicha bolsa de horas se consumirá según los siguientes criterios:

- Sólo se consumirán recursos de la bolsa bajo aprobación escrita del responsable del contrato designado por la STISD.
- Primero se consumirán las horas de la bolsa ofertas sin coste (ver criterios de adjudicación del pliego de condiciones administrativas particulares).
- Una vez consumidas las horas de dicha bolsa por la STISD, la STISD evaluará el rendimiento del equipo de bolsa.
- Si el rendimiento del equipo de bolsa no es el adecuado no se consumirán las horas de la bolsa con coste (ver criterios de adjudicación del pliego de condiciones administrativas particulares).

3.2. Herramientas de trabajo

El adjudicatario deberá proveer las herramientas informáticas necesarias, puestos de trabajo (puestos de trabajo cuya configuración cumpla las normas de seguridad del IB-Salut para puestos de trabajo externos) para el equipo desplegado por el adjudicatario, así como

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



P L A O 6 1



C T R 5 5 7



licencias y mantenimiento requeridos para ejecutar la actividad asociada a este contrato

En el caso de que el servicio requiera de herramientas alojadas en las instalaciones del adjudicatario, éste deberá costear las comunicaciones para la conexión con el Servei de Salut en modo seguro.

En la fase de transición, el adjudicatario debe incluir las actividades de instalación y puesta en marcha de las herramientas propuestas, incluyendo la migración de los datos de los sistemas actualmente implantados para cubrir las necesidades correspondientes sin coste adicional para el IB-Salut.

3.3. Acuerdo de nivel de servicio (ANS)

La calidad del servicio prestado se medirá en base a unos indicadores clave (KPI, por sus siglas en inglés) sobre los que se establecerán unos niveles objetivos. Estos indicadores se agregarán de forma ponderada en un único indicador que representará la calidad del servicio prestado. Sobre este indicador agregado se definirá un acuerdo de nivel de servicio (ANS).

Es posible que situaciones excepcionales provoquen que el volumen de casos supere el volumen previsto. Para evitar que estos valores anormales afecten el cálculo del ANS, un indicador quedará sin efecto si el total de casos supera el umbral de volumen definido.

El Criterio mínimo de servicio es el porcentaje mínimo de cumplimiento del ANS.

En la siguiente tabla se define la configuración del ANS. Posteriormente se detalla el significado de cada uno de los indicadores:

Indicador	Objetivo	Peso (%)
KPI01- Envío actividad mensual del servicio	100%	20%

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



P L A O 6 1



C T R 5 5 5 7



Indicador	Objetivo	Peso (%)
KPI02- Registro informes de seguimiento en Gestor de Proyectos	100%	30%
KPI03- Actualización del gantt de seguimiento	100%	20%
KPI04- Registro y actualización de riesgos en Gestor de Proyectos	100%	30%

El ANS se calculará mensualmente como la suma de los diferentes KPIs:

$$ANS = 100 \cdot \sum_{i=1}^{i=4} KPI_i \cdot Peso_i$$

El ANS mínimo exigido consiste en obtener una puntuación final superior a 80 puntos.

Una puntuación mayor a 70 e inferior a 80 puntos se considerará como un incumplimiento leve del ANS.

Una puntuación mayor que 50 e inferior a 70 puntos se considerará como un incumplimiento grave del ANS.

Una puntuación inferior a 50 puntos se considerará un incumplimiento muy grave.

3.3.1. Definiciones de los KPIs

Los indicadores clave requeridos por el IB-Salut para este servicio son los siguientes:

- KPI01: envío actividad mensual del servicio. Este KPI se mide mensualmente. El envío de la actividad mensual del servicio se dará por cumplido si el contratista envía el informe mensual definido en el punto 2.2 de este pliego antes del sexto día laborable desde el fin





del mes del servicio prestado en cuestión y antes de que el IB-Salut reciba la factura del servicio prestado.

- KPI02: registro informes de seguimiento en Gestor de Proyectos. El contratista tendrá asignado un número de proyectos y deberá realizar un número de informes de seguimiento de cada proyecto (previamente pactados con el responsable del servicio en el IB-Salut) en la herramienta de Gestión de Proyectos designada por el IBSalut (ver punto 2.3 de este pliego). El KPI02 se calculará con la siguiente fórmula:

$$KPI02 = \frac{\text{número de informes registrados correctamente}}{\text{número de informes totales pactados para los proyectos asignados}}$$

- KPI03: actualización del gantt de seguimiento. El contratista tendrá asignado un número de proyectos en la herramienta de Gestión de Proyectos designada por el IB-Salut. El contratista deberá publicar para cada proyecto una actualización del gantt de seguimiento con la periodicidad pactada al inicio de la asignación del proyecto. El KPI03 se calculará con la siguiente fórmula:

$$KPI03 = \frac{\text{número de gantts de seguimiento correctos}}{\text{número de gantts de seguimiento totales pactados para los proyectos asignados}}$$

- KPI04: registro y actualización de riesgos en Gestor de Proyectos. El contratista tendrá asignado un número de proyectos (previamente pactados con el responsable del servicio en el IB-Salut) y deberá actualizar el registro de riesgos de cada proyecto en la herramienta de Gestión de Proyectos designada por el IBSalut (ver punto 2.3 de este pliego). Más de 1 actualización mensual para un mismo proyecto solamente contará como 1 actualización en el mes. El KPI04 se calculará con la siguiente fórmula:

$$KPI04 = \frac{\text{número de registros de riesgos actualizados correctamente}}{\text{número de proyectos asignados al contratista}}$$





3.4. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará formado al menos por:

- Perfil 1. Dedicación mínima del 100%
 - o Titulación Superior (Grado, Licenciatura o equivalente)
 - o Experiencia de al menos 5 años como gestor senior de proyectos TIC en el sector salud
 - o Experiencia de al menos 3 años en proyectos TIC en el sector de Atención Primaria
 - o Certificado en PMP®
 - o Presencia insitu 60%

El equipo debe estar dimensionado para las labores de gestión de proyecto indicadas en este pliego por un equivalente de 1 FTE (1 FTE equivale a 1920h).

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato, para la ejecución de los trabajos, deberá estar formado por personas relacionadas en la oferta adjudicataria.

La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá las siguientes condiciones:

- Preaviso de 2 semanas y justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de calificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del IB-Salut.
- Solapamiento de un mínimo de 10 jornadas laborables insitu en las oficinas de la STISD, y garantizando la transferencia de conocimiento de un recurso al siguiente. El coste del solapamiento deberá asumirlo el contratista.

El personal del equipo de trabajo que participe en la prestación del servicio, cuya ejecución se realiza en las dependencias e infraestructuras

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



P L A O 6 1



C T R 5 5 7



habilitadas por IB-Salut, deberá conocer y aplicar las medidas de seguridad internas de IB-Salut que afecten en el desarrollo de los trabajos previstos.

Todos los miembros del equipo de trabajo designado por el contratista para el proyecto participarán en las reuniones presenciales mensuales del equipo de Dirección de Proyectos de la STISD. Dichas reuniones tienen lugar en una sede de Mallorca designada por el IB-Salut.

La empresa adjudicataria coordinará con el Servicio de Prevención de riesgos laborales del IB-Salut la estrategia de prevención de riesgos de sus trabajadores tanto para la instalación de los equipos como para todos los trabajos de mantenimiento posteriores, estando obligada a facilitar cuanta documentación le sea requerida por dicho Servicio de Prevención, y a seguir los protocolos que el mismo establezca.

3.5. Horario del Servicio

El adjudicatario debe satisfacer el siguiente horario mínimo de servicio: días laborales según calendario de Palma de Mallorca, de 8:30 a 16:30. El horario del servicio es independiente de la ubicación de los recursos que presten.

Fuera de este horario el contratista dará el soporte necesario a las subidas a producción de cambios programados y puestas en marcha de nuevos servicios.

Corresponde al contratista ejercer las facultades y las competencias derivadas de la condición de empresa, como la concesión de licencias y permisos a los trabajadores.

Así pues, las vacaciones del equipo de trabajo las gestionará el adjudicatario, si bien éste estará obligado a informar del efecto, si lo hubiere, de ellas sobre el servicio a la dirección técnica de la STISD, con

C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma
Tel. 971 17 56 00
ibsalut.es



P L A O 6 1



C T R 5 5 7

