

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A LA CONTRACTACIÓ
DELS SERVEIS PER A LA CREACIÓ, EL DESENVOLUPAMENT,
MANTENIMENT I OPTIMITZACIÓ DE EINES I APLICATIUS DIGITALS PER A
LA MILLORA DE L'ASSISTÈNCIA NO PRESENCIAL, L'ACCÉS AL SISTEMA
I LA INTERRELACIÓ I L'ACCÉS A LA INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA I
ALS PROFESSIONALS AMB MOTIU DE LA COVID 19.**

Expedient: 72000000-5

Octubre 2020

Índex

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS PER A LA CREACIÓ, EL DESENVOLUPAMENT, MANTENIMENT I OPTIMITZACIÓ DE EINES I APLICATIU DIGITALS PER A LA MILLORA DE L'ASSISTÈNCIA NO PRESENCIAL, L'ACCÉS AL SISTEMA I LA INTERRELACIÓ I L'ACCÉS A LA INFORMACIÓ A LA CIUTADANIA I ALS PROFESSIONALS AMB MOTIU DE LA COVID 19.	1
1. Objecte del contracte	4
2. Antecedents i perspectives de futur	4
2.1. Antecedents	4
3. Marc d'actuació del contracte	5
3.1. Manteniment correctiu i evolutiu de les eines i aplicacions digitals per fer front a la segona onada de la COVID-19	6
3.2. Creació de noves d'eines i aplicatius digitals per fer front a la segona onada de la COVID-19	7
3.3. Manteniment, desenvolupament de noves prestacions i creació de nous canals d'atenció no presencial	7
3.4. Manteniment i desenvolupament de noves prestacions al espai de salut digital La Meva Salut	8
3.5. Manteniment, noves prestacions dels Canals digitals d'informació	8
3.6. Desenvolupar eines de marketing relacional que ens permetin arribar a la ciutadania de forma segmentada i personalitzada	8
4. Descripció dels serveis	9
4.1. Desenvolupament de solucions de mobilitat: app's natives, aplicacions híbrides i Progressive Web Apps	9
4.2. Desenvolupament de noves solucions digitals (web, landing, formularis, etc..)	10
4.3. Manteniment preventiu i evolutiu de les solucions actuals i futures	11
4.4. Manteniment correctiu i millores de les solucions actuals i futures	11
4.5. Traducció i correcció	11
4.6. Realitzar el disseny conceptual d'una eina de CRM pel Servei Català de Salut	12
5. Recursos humans destinats al contracte	12
5.1. Condicions generals pel que fa als recursos humans	12
5.2. Detall dels perfils sol·licitats	13
6. Característiques del servei	26
6.1. Ubicació de prestació del servei	26
6.2. Horari i període de vacances	26
6.3. Idioma de comunicació	26
6.4. Programari sol·licitat i eines de gestió de tasques	26
7. Requeriments tècnics que ha d'aportar l'adjudicatari per l'execució del servei	27

7.1.	Capacitats de donar suport multi navegador	27
7.2.	Altres requeriments tècnics	27
7.2.1.	Allotjament	27
7.2.2.	Accesibilitat	27
7.2.3.	Xifrat	27
8.	Recursos a aportar per l'adjudicatari per a la prestació del servei.....	28
8.1.	Equip informàtic per a totes les persones que formin part del equip:	28
9.	Condicions generals de prestacions del servei	28
9.1.	Confidencialitat.....	28
9.2.	Propietat intel·lectual.....	29
10.	Retorn del servei un cop finalitzat el contracte	29
10.1.	Requeriments generals:	29
10.2.	Requeriments específics pel que fa als projectes de disseny gràfic:	29
10.3.	Requeriments específics pel que fa als projectes que requereixin programació:	29

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la contractació del servei per a la creació, millores i manteniment de les eines i aplicatius digitals, webs i eines de màrqueting relacional que permetin la prestació de serveis assistencials a la ciutadania i serveis d'interrelació i comunicació amb la ciutadania i els professionals sanitaris per fer front a la pandèmia de la covid19.

2. Antecedents i perspectives de futur

2.1. Antecedents

La experiència adquirida durant la primera onada de la pandèmia declarada el mes de març de 2020 ha demostrat que el Coronavirus SARS CoV2 19 es plantegen una sèrie d'objectius per fer front a la segona onada del COVID-19, sense detriment que la situació futura i no previsible de la pandèmia facin necessari adoptar altres estratègies :

- Prioritzar l'atenció no presencial i domiciliària, evitant desplaçaments innecessaris dels ciutadans, a través del desplegament dels canals d'assistència no presencial i millorar l'accés al sistema sanitari.
- Garantir la atenció sanitària covid i no covid amb la reprogramació dels recursos.
- Millorar la Comunicació amb la ciutadania i els professionals del sector sanitari
- Prioritzar la protecció dels col·lectius de risc i desenvolupar una estratègia digital amb aquests usuaris i perfils de risc, a través d'un Pla relacional de contactes per l'autoprotecció COVID segmentat per perfils de risc
- Definir i posar en marxa un pla relacional personalitzat amb targetes claus: joves, sospitosos, positius i contactes estrets
- Potenciar la Gestió emocional i apoderar la ciutadania a través de la eina GestioEmocional.cat
- Mantenir la vigilància i seguiment dels símptomes a través de l'eina digital Stop Covid Cat
- Impulsar el Pla d'identificació precoç dels nous casos i actuació sobre els contactes estrets, amb la potenciació de l'eina digital ContacteCovid.cat o Radar Covid

Per donar resposta a aquestes necessitats i estratègies per combatre la segona onada de la pandèmia per Covid-19 l'àrea de Ciutadania, Innovació i usuari del Servei Català de la Salut té necessitat de respondre als següents reptes:

- Millorar l'accessibilitat a l'assistència sanitària i al Sistema Sanitari no presencials
 - Desenvolupant i millorant l'oferta actual de canals de teleassistència.
 - Incrementant i millorant les eines de triatge previ al accés al sistema sanitari

- Desenvolupant les eines per permetre poder fer els tràmits des del mòbil sense necessitat de presencialitat
- Incrementant els serveis d'assistència sanitària que es poden donar a través de canals no presencials, a través de la millora de les prestacions i accessibilitat per part dels professionals i dels usuaris
- Dotant d'eines digitals que permetin la Gestió i atenció d'usuari i programació de visites, i la reprogramació de visites cancel·lades per Covid.
- Millorar l'apoderament de la ciutadania i la autocura
 - Millora i acompanyament a la ciutadania durant tot el procés de la pandèmia
 - Millora de la informació i l'accés a la informació a la ciutadania
 - Millora i desenvolupament d'eines digitals d'autogestió per a la ciutadania
- Millorar la capacitat resolutiva, d'interrelació de valor i seguiment de pacients
 - Seguiment virtual dels símptomes, gestió de tràmits
 - Seguiment digital de tràmits i comunicacions relacionats amb la pandèmia; com per exemple la identificació de contactes estrets
 - Proposant i implantant millores que permetin l'Automatització de processos i gestions
 - Detecció i implantació d'eines de IA i IOT Salut (apps, qüestionaris, wearables, etc)
- Millorar l'experiència d'usuari
 - Definició i implantació d'una experiència digital més intuïtiva i amable, que la faci més accessible a tota la població, sobretot en un moment on persones no habituades a les tecnologies n'hauran de fer ús.
 - Comunicació personalitzada amb missatges segmentats i personalitzats en funció de la casuística, territori i del target
 - Garantir la universalitat i equitat, garantint que arribi per igual a tota la ciutadania
 - Millora de la accessibilitat amb l'ús de canals digitals web i Mobile, sobretot quan la accessibilitat presencial es veu minvada.

3. Marc d'actuació del contracte

Per donar resposta als objectius i reptes plantejats anteriorment, s'ha posat en marxa aquest concurs per tal de contractar els serveis que donin suport a l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Comunicació en els següents àmbits:

- 1. Manteniment correctiu i evolutiu de les eines i aplicacions digitals per fer front a la segona onada de la COVID-19**
- 2. Creació de noves d'eines i aplicatius digitals per fer front a la segona onada de la COVID-19**
- 3. Manteniment, desenvolupament de noves prestacions i creació de nous canals d'atenció no presencial**
- 4. Manteniment i desenvolupament de noves prestacions al espai de salut digital La Meva Salut**
- 5. Manteniment, noves prestacions dels Canals digitals d'informació**
- 6. Desenvolupar eines de marketing relacional que ens permetin arribar a la ciutadania de forma segmentada i personalitzada**

A continuació es descriuen tots els àmbits de treball anteriorment llistats:

3.1. Manteniment correctiu i evolutiu de les eines i aplicacions digitals per fer front a la segona onada de la COVID-19

Durant la primera fase de la pandèmia de COVID-19 s'han desenvolupat una sèrie d'eines, canals i estratègies digitals, que requereixen d'evolutius, millores i manteniment, així com nous desenvolupament i evolutius per adaptar-les a les necessitats d'assistència i interrelació i informació de la ciutadania de la segona onada.

Algunes de les eines digitals que s'han creat i implementat durant la pandèmia són les següents:

- **ContacteCovid.cat:** Permet arribar de forma equitativa i escalable a tota la població s'ha dissenyat un procediment d'actuació que combina la actuació de professionals sanitaris combinats amb la implementació d'una eina digital ContacteCovid.cat, que permet:
 - Fer seguiment dels casos COVID-19 i informar-los de les mesures d'aïllament, seguiment de símptomes i tramitació de baixa que han de seguir
 - Realitzar la identificació dels casos estrets i informar-los de quines mesures de seguiment de símptomes, aïllament i tramitació de baixa son necessaris
 - Realitzar la integració de la eina Radar Covid
- **Stop COVID-19 cat** Es l'app que permet de seguiment i vigilància dels símptomes que permet:
 - Fer els seguiment i reporting dels símptomes de Covid
 - Proporcionar informació de mesures i directrius per autogestió de la malaltia,
 - Fer un triatge digital previ per criteris sanitaris i de risc social
 - Garantir l'accés al sistema sanitari ja que genera alertes a atenció primària, sistemes de emergència medica del SEM per activar els seus dispositius per donar resposta.
 - Realitzar la monitorització del pacient per part de del sistema sanitari
 - Crear mapes de calor per detectar brots.

- L'App està operativa des del 18 de març, ha comptabilitzat 790.155 usuaris únics, 57.588 visites formulari web i registra 2.502.490 tests realitzats i 25.000.000 de sessions acumulades.
- **GestioEmocional.cat** És la app que permet fer el triatge i la gestió emocional que permet:
 - Fer una autoavaluació del estat emocional.
 - Proporcionar informació sobre eines per la autogestió dels símptomes emocionals
 - Accedir als serveis d'un equip de psicòlegs perquè atenguin problemàtiques relacionades amb la gestió emocional.
 - Fer un triatge digital previ per criteris sanitaris i de risc social per l'accés dels ciutadans al sistema sanitari per la seva gestió emocional del COVID-19
 - Accedir a diversos recursos per la gestió emocional i psicològica
 - L'App està operativa des del 13 d'abril a finals de juny amb 270.000 usuaris únics, 136.000 ciutadans han avaluat la seva salut emocional i 8.850 han demanat suport professional per la gestió emocional
- **La Meva Salut** És l'espai de salut digital personalitzat a través del qual el ciutadà pot:
 - Accedir a la seva informació sobre salut (diagnòstics, vacunes, resultats de proves, pla de medicació...),
 - Accedir als canals d'assistència no presencial (eConsulta),
 - Accedeix a la informació sobre professionals assignats
 - Fer tràmits (baixa laboral, tramitar la TSI...)

3.2. Creació de noves d'eines i aplicatius digitals per fer front a la segona onada de la COVID-19

De la mateixa manera que durant la primera onada es van les aplicacions mencionades anteriorment per la gestió de la pandèmia, cal estar preparats per donar resposta de forma àgil i eficient a les necessitats digitals d'aquesta segona onada.

Es preveu que sigui necessari desenvolupar noves eines i aplicacions digitals per a la ciutadania per tal de garantir l'accessibilitat i equitat dels serveis a tota la ciutadania de forma segura i des d'una visió pacient centrada.

3.3. Manteniment, desenvolupament de noves prestacions i creació de nous canals d'atenció no presencial

Com s'ha mencionat anteriorment, durant la primera fase de la pandèmia de COVID-19, ha sorgit la necessitat d'impulsar i incrementar l'ús dels canals no presencials de l'atenció primària.

En aquesta segona fase caldrà seguir impulsant els canals no presencials i posar en marxa eines que permetin la assistència no presencial. Concretament caldrà:

- Garantir el manteniment i millorar-ne l'accés als canals no presencials com la eConsulta tant per part de la ciutadania com dels professionals.

- Potenciar altres canals síncrons com la videoConsulta que permetin donar una resposta més efectiva, personal i enriquida i que pugui complementar a l'atenció telefònica,
- Desenvolupar nous canals síncrons i asíncrons com el xat i/o el xatbot que permetin incrementar la cartera de serveis sanitaris i de tràmits oferts de forma no presencial, per garantir la assistència tant de COVID-19 com de la resta de malalties.
- Integrar tots els canals no presencials en l'espai de salut digital La Meva Salut per garantir-ne l'accessibilitat i la seguretat.

Per altra banda, caldrà garantir també la assistència tant presencial com no presencial a les patologies urgents no covid i el seguiment de pacients crònics, així com el manteniment dels programes de prevenció de la salut per garantir l'assistència en aquelles patologies que presenten quadres urgents i evitar-ne l'empitjorament així com potenciar els diagnòstics precoços i preventius per garantir la salut i evitar morts. Això implica la reprogramació de part de les visites que van quedar posposades en la primera fase, la represa dels programes de prevenció, i la necessitat continuada de reprogramar l'activitat en funció de la evolució incerta de la epidèmia.

Concretament caldrà:

- Desenvolupar eines digitals que permetin la programació per motius i l'accés universal a la cita prèvia. Així com eines que permetin la reprogramació de les visites i canals d'informació puntual a la ciutadania.

3.4. Manteniment i desenvolupament de noves prestacions al espai de salut digital La Meva Salut

La Meva Salut haurà de fer millores per integrar els canals assistencials no presencials, la integració de la Cita prèvia per facilitar la reprogramació de la demanda i les adaptacions necessàries per adaptar-se a les necessitats que presenti la segona onada de COVID-19.

3.5. Manteniment, noves prestacions dels Canals digitals d'informació

El Canalsalut.gencat.cat és el canal d'informació oficial de Salut pels ciutadans i els professionals sanitaris. Durant la onada inicial de Covid ha estat necessari adaptar-la la seva estructura i continguts amb la creació de nous espais. En aquesta segona fase cal seguir treballant en aquesta línia.

3.6. Desenvolupar eines de marketing relacional que ens permetin arribar a la ciutadania de forma segmentada i personalitzada

La nova estratègia en fase de desconfinament passa per la personalització i segmentació de missatges per targets, territoris, perfils, casuístiques. Cal doncs desenvolupar les plataformes tecnològiques que permetin el enviament dels missatges informatius i de mesures de forma segmentada, via sms, emailmarketing i xarxes socials i el seu seguiment i control.

En aquest sentit, caldrà realitzar un procés de conceptualització, desenvolupament i posada en marxa d'una eina CRM que permeti establir un nou model de relació amb la

ciutadania.

4. Descripció dels serveis

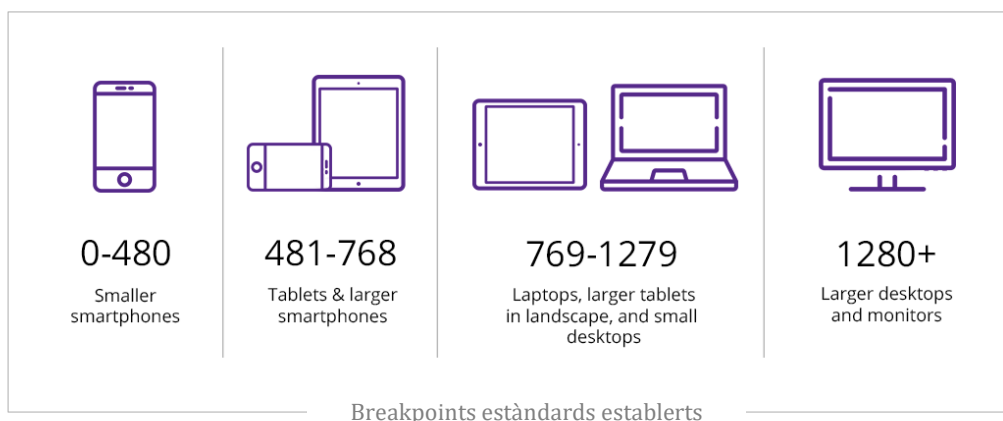
A continuació es descriuen els principals serveis i tasques que s'hauran de dur a terme per donar resposta al marc de treball plantejat:

4.1. Desenvolupament de solucions de mobilitat: app's natives, aplicacions híbrides i Progressive Web Apps

Les funcions que s'hauran de cobrir són:

- **Definició de la tecnologia:** determinar quina serà la tecnologia més adequada per portar a terme el projecte, tenint en compte els diferents frameworks actuals i la possibilitat de desenvolupar aplicacions en versions natives (React, Ionic, Vue, Polymer, Angular, llenguatges natiu iOS i Android, altres tecnologies actuals..)
- **Entorns:** Preparació dels entorn de desenvolupament i coordinació amb altres proveïdors i departaments de CatSalut per la creació i configuració dels entorns de proves i producció.
- **Integració** amb solucions de tercers ja sigui mitjançant una API, web server o la tecnologia requerida en cada projecte/servei.
- **Coordinació amb altres proveïdors i departaments** del Servei Català de la Salut per tal d'assessorar i donant suport per a l'aplicació dels llibres d'estil gràfic digital.
- **Definició de l'arquitectura de la informació i funcional del desenvolupament:** realització de diferents metodologies de camp/investigació (UX research) que ens permetin conèixer a l'usuari. (Entrevistes en profunditat, focus grups, sessions de co-creació, card sortings, benchmark sector, test A/B etc.).
- **Prototipat:** desenvolupament dels wireframes que ajudin a connectar l'estructura conceptual (arquitectura de la informació), endreçar i jerarquitzar la informació i determinar les funcionalitats de la eina.

S'hauran de treballar el versió desktop i responsive segon els breakpoints estàndards que s'han establerts:



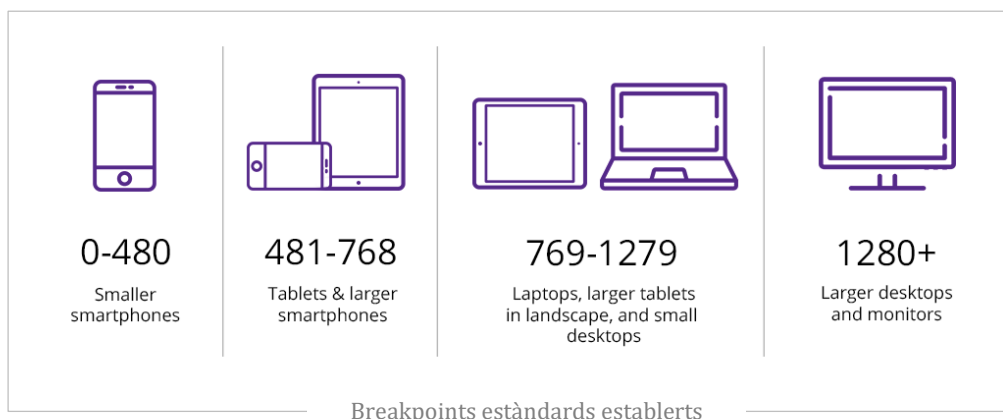
- **Disseny:** disseny de la interfases visuals tenint en compte interaccions, definició i organització dels elements. Potenciant sempre els criteris de usabilitat en els dissenys gràfics. Preparació del material gràfic per la seva publicació en els diferents markets.
- **Desenvolupament tècnic:** programació de la solució de mobilitat d'acord amb la tecnologia seleccionada i les necessitats pròpies del projecte, seguint els estàndards de W3C, conjuntament amb els criteris d'accessibilitat de les WCAG 2.1.
- **Proves funcionals:** definició i realització de un joc de proves end-to-end basats en els diferents casos d'us de cada desenvolupament que ens permeti garantir que el desenvolupament estigui llibre d'incidències. El joc de proves haurà de tenir un informe relacionat on es descriuin els casos d'us provats i els resultats obtinguts.
- **Distribució:** recollida i generació de la documentació necessària per tal de poder fer la distribució de les solucions. Ja sigui de forma directa o mitjançant les diferents oficines de mobilitat de Gencat.

4.2. Desenvolupament de noves solucions digitals (web, landing, formularis, etc..)

Les funcions que s'hauran de cobrir són:

- **Definició de la tecnologia:** definició de quina serà la tecnologia més adequada per realitzar el projecte, tenint en compte els diferents frameworks i CMS's del mercat. (Ex: Drupal, Wordpress, Liferay, Symfony, etc)
- **Entorns:** Preparació dels entorns de desenvolupament i coordinació amb altres proveïdors i departaments de CatSalut per a la creació i configuració dels entorns de proves i producció.
- **Integració** amb solucions de tercers ja sigui mitjançant una API, web server o la tecnologia requerida en cada projecte/servei.
- **Investigació UX:** realització de mètodes d'investigació quantitatius i qualitatius amb la participació d'un gruix de la ciutadania per detectar necessitats, problemes actuals, i oportunitats per construir noves solucions
- **Disseny UX:** disseny de la experiència d'usuari i dels wireframes que ajudin a connectar la estructura conceptual (arquitectura de la informació), endreçar i jerarquitzar la informació i determinar les funcionalitats de la eina.

S'hauran de treballar el versió desktop i responsive segon els breakpoints estàndards que s'han establerts:



- **Disseny UI:** disseny de les interfases visual tenint en compte interaccions, definició i organització dels elements. Potenciant sempre els criteris d'usabilitat. Aquesta feina s'haurà de realitzar en total coordinació amb el responsable UX i el front-end del projecte.
- **Desenvolupament tècnic:** desenvolupament de la solució digital d'acord amb la tecnologia seleccionada i les necessitats pròpies del projecte, seguint els estàndards de W3C, conjuntament amb els criteris d'accessibilitat de les WCAG 2.1
- **Proves funcionals:** definició i realització de un joc de proves end-to-end basats en els diferents casos d'us de cada desenvolupament que ens permeti garantir que el desenvolupament estigui lliure d'incidències. El joc de proves haurà de tenir un informe relacionat on es descriuin els casos d'us provats i els resultats obtinguts.
- **Carrega de contingut:** migració i/o introducció del contingut final.
- **Formació:** creació de un manual de usuari i un manual d'explotació (en el cas de que el projecte ho requereixi). Preparació de les sessions formatives als usuaris clau de l'aplicació i suport en la seva impartició.

4.3. Manteniment preventiu i evolutiu de les solucions actuals i futures

Per tal de garantir el correcte funcionament dels projectes actuals i futurs, és molt important realitzar periòdicament accions preventives i evolutives de les aplicacions descrites anteriorment i d'altres aplicacions que puguin existir. Caldrà realitzar, entre d'altres, tasques com:

- Actualització de llibreries
- Instal·lació de "parches"
- Canvis de versions
- Detecció de possibles focus futurs de problemes

4.4. Manteniment correctiu i millores de les solucions actuals i futures

Dintre d'aquest apartat donarem cabuda a totes les intervencions que tindran per objectiu:

- Resoldre incidències dintre dels projectes actuals
- Millores /canvis en processos
- Analitzar i desenvolupar millores i/o adaptacions a les necessitats del projecte. Aquest tipus d'intervencions **busquen adaptar el desenvolupament a la realitat actual.**

En cas que aquestes actualitzacions tinguin suficient entitat per tractar-les com un desenvolupament nou, es desenvoluparan dins de l'epígraf 5.2 *Desenvolupament de noves solucions digitals* o 5.1 *Desenvolupament de solucions de mobilitat: app's natives, aplicacions híbrides i Progressive Web Apps.*

4.5. Traducció i correcció

Tots els desenvolupaments es treballaran en un mínim de 4 idiomes: català, castellà, aranès i anglès.

El licitador s'ha de comprometre a proporcionar serveis de traducció i de correcció lingüístic en els 4 idiomes per a tots els projectes i eines digitals desenvolupats i a totes les modificacions i/o evolutius que es facin sobre els projectes actuals i nous.

4.6. Realitzar el disseny conceptual d'una eina de CRM pel Servei Català de Salut

L'estratègia de futur per a la gestió de la Salut de la ciutadania passa per la personalització i segmentació de missatges per targets, territoris, perfils, casuístiques. Per tal de fer front a aquestes necessitats des del Servei Català de Salut s'ha identificat la necessitat d'implantar d'una eina de comunicació relacional amb els seus stakeholders (CRM). Aquest procés encara es troba en una fase molt preliminar, per tant, els serveis que el proveïdor haurà de dur a terme són:

- Consensuar amb els responsables de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i usuari quines són les necessitats, objectius i stakeholders als que haurà de donar resposta l'eina CRM. En aquest sentit, ja hi ha un estudi preliminar realitzat que ha de servir de base per a l'anàlisi.
- Identificar quina és la solució tecnològica més adequada per cobrir les necessitats del Servei Català de la Salut: Realitzar un anàlisi de les principals eines dels mercats per tal de determinar quina hauria de ser la solució a implantar.
- Definir un pla de projecte per al desenvolupament i implantació de l'eina CRM: definició de les fases de treball i durada de les mateixes, perfils externs i interns necessaris per dur a terme el projecte i estimació pressupostària aproximada

5. Recursos humans destinats al contracte

5.1. Condicions generals pel que fa als recursos humans

L'empresa contractista haurà de desenvolupar una gran part de les tasques descrites anteriorment a les oficines del Servei Català de la Salut per a la correcta coordinació del projecte.

Les persona destinades al servei dependran exclusivament de l'empresa contractista, que tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de la Seguretat Social, sanitàries i de seguretat i higiene en el treball, referides al personal propi al seu càrrec. El personal en aquesta situació no adquirirà cap vincle laboral amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

El número i perfils de les persones destinades a donar servei podran variar en funció dels requeriments i necessitats que l'**Àrea de Ciutadania, Innovació i usuari** tingui durant la prestació de contracte.

S'estipula un temps màxim de 10 dies des del moment en que se sol·licita el perfil fins que el mateix comença a estar operatiu 100%.

Dependent de les necessitats, perfils i responsabilitats, les tasques s'hauran d'executar des de les dependències del Servei Català de la Salut o de la empresa contractista. Queda exclòs d'aquest grup de persones el coordinador del servei el qual haurà d'estar disponible durant tot el període vigent del contracte i el qual es requerirà que desenvolupi el 100% de les seves tasques en les dependències del Servei Català de la Salut. (Per més detall veure l'apartat 6.

Característiques del Servei.

El servei inclòs en el present contracte es considera com servei essencial. L'empresa que resulti adjudicatària haurà de garantir l'assistència presencial de la totalitat del equip destinat al servei durant tota la pandèmia a no ser que s'indiqui el contrari des dels responsables de **l'Àrea de Ciutadania, Innovació i usuari**.

5.2. Detall dels perfils sol·licitats

A continuació es descriuen cadascuns dels possibles perfils que es requeriran durant el període del contracte. S'han estructurat els recursos necessaris en 4 tipologies de perfils:

- Gestió i Direcció de projectes
 - Cap de servei
 - Project Manager
- Disseny i Experiència d'usuari
 - Responsable de Disseny UX/UI
 - Dissenyador/a gràfic/a multimèdia
 - Redactor especialista en eines digitals
- Desenvolupament tècnic
 - Responsable tècnic analista-programador/a sènior
 - Analista funcional
 - Programador/a backend sènior de web/PWA
 - Especialista CRM
 - Programador Front-end sènior
 - Tècnic QA
 - Desenvolupador iOS
 - Desenvolupador Android
- Especialistes web
 - Responsable SEO
 - Responsable Google Analytics
 - Webmaster
 - Copy (redactor SEO)

Perfils de Gestió i Direcció de projectes

Cap de servei

Responsable de la direcció i coordinació general de tots els serveis realitzats per l'empresa contractada aniran a càrrec del/de la cap de servei.

Funcions a realitzar:

- Realitzar la direcció, coordinació i el seguiment del servei contractat, així com realitzar les tasques d'interlocutor entre l'empresa adjudicatària i el Servei Català de la Salut.
- Resoldre qualsevol aspecte administratiu o contractual referent al servei.
- Orientar a l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari en aquelles matèries que formen part del servei contractat, contribuint amb solucions tecnològiques i assessorant tècnicament cercant la qualitat, l'estabilitat i la innovació en tots els projectes.
- Participar en reunions periòdiques de coordinació o específiques de projecte amb els diferents stakeholders tecnològics del el Servei Català de la Salut com altres proveïdors (CTTI, TicSalut, Sistemes d'Informació, etc..)
- Coordinar i fer seguiment de l'evolució del servei en termes de projectes en curs a nivell general: persones implicades en cada projecte i hores dedicades, així com la valoració de costos mensuals.
- Preveure possibles necessitats funcionals i tècniques del servei.
- Velar per la professionalitat i bon funcionament de l'equip assignat i, en cas que sigui necessari, preveure i executar relleus o possibles canvis de personal.
- Verificar la documentació final a lliurar abans que acabi el servei descrita en el present contracte.
- Coordinar les tasques de traspàs necessàries abans de que acabi el servei descrites en el present plec.
- Assegurar el nivell de qualitat dels productes resultats del treball de l'equip.

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit.
- Experiència mínima de 8 anys en tasques de direcció de projectes d'un import similar o superior a aquest contracte
- Coneixements de metodologies Agile com, per exemple, Scrum.
- Idiomes: domini de català i castellà.

Project Manager/s

Serán els responsables de liderar i dirigir els diferents projectes desenvolupats

Funcions a realitzar:

- Gestionar el dia a dia del/s projectes assignats en funció de les prioritats marcades pel la Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari.
- Coordinar amb l'equip de Transformació Digital del Servei Català de la Salut per tal de treballar de forma totalment coordinada.
- Assignar i planificar les tasques dels diferents integrants de l'equip.
- Supervisar del compliment de la metodologia de treball establerta.
- Garantir el compliment de les planificacions i els calendaris estipulats i, en cas que es produeixin desviacions, justificar raons i consensuar alternatives.
- Establir indicadors de mesura per tal de determinar si les tasques i/o fases es desenvolupen segons el previst.
- Reportar de periòdica l'evolució dels diferents projectes, així com de les seves incidències o particularitats l'Àrea de Ciutadania, Innovació i usuari.
- Organitzar reunions de coordinació interna de l'equipo per tal de buscar factors de millora del servei.
- Realitzar el manual de usuari sobre el desenvolupament realitzat i realitzar les formacions que s'estipulin necessàries sobre cada projecte assignat.

Formació i experiència

- Grau universitari
- Experiència mínima de 5 anys en tasques de direcció de projectes.
- Coneixements de metodologies Agile com, per exemple, Scrum.
- Idiomes: domini de català i castellà.

Perfils de Disseny i Experiència d'usuari

Responsable de Disseny UX/UI

El responsable de UX/UI haurà de tenir un perfil multidisciplinar i amb amplis coneixements per tal de poder fer front als diferents tipus de projectes digitals, (apps, webs, PWA, etc..). També es requereix per a aquest perfil un ampli coneixement de metodologies de research que ens permetin obtenir i analitzar informació rellevant pels diferents projectes.

Funcions a realitzar:

- Analitzar i definir la experiència d'usuari del diferents projectes vetllant per una visió homogènia i una coherència visual de totes les eines digitals del Servei Català de la Salut.
- Assegurar el nivell de qualitat i de interacció dels projectes.

- Treballar totalment coordinat amb els diferents equips de dissenyadors i front-end, ja siguin interns i/o externs.
- Utilitzar i proposar varies metodologies de camp/investigacions que permetin escoltar als “users”. (benchmark, entrevistes en profunditat, focus groups, card sorting, etst A/B, etc..)
- Utilitzar i proposar diverses eines que permetin conèixer millor a l'usuari i extreure “insights” rellevants per l'Àrea (per exemple: dissenyar els journeys, crear “user persones”, mapes d'empatia, etc)
- Dissenyar les interfases dels diferents aplicatius i eines: disseny visual, d'interaccions, definició i organització dels elements, establiment de les pautes visuals.
- Realitzar les adaptacions i modificacions sobre els projectes existents segon el manteniment correctiu i evolutiu de les diferents solucions.
- Lliurament dels dissenys finals en els format acordats.

Formació i experiència

- Grau universitari i/o Cicle formatiu de grau mitjà o superior de disseny gràfic.
- Domini de les eines de disseny gràfic, com ara: Adobe Creative Suite, Sketch, i programari similars pel disseny d'interfícies.
- Experiència mínima de 5 anys en lloc similar exercint com dissenyador UX/UI.

Dissenyador/a gràfic/a multimèdia

Seràn els responsables d'executar el disseny visual de les diferents solucions de forma totalment coordinada amb el dissenyador UX/UI i amb els front-ends, seguint el criteris de les guies d'estil de /Salut.

Funcions a realitzar:

- Dissenyar orientat a l'usuari basant-se en els prototips proporcionats pel responsable UX/UI.
- Potenciar els criteris d'usabilitat en els dissenys gràfics.
- Vetllar gràficament perquè tots els projectes compleixin les pautes d'accessibilitat WACG 2.1.
- Lliurament d'arts finals en els format acordats.
- Realitzar tasques de manteniment gràfic (banners, retoc d'imatges, plantilles, entre d'altres) tenint en compte les necessitats de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari.
- Donar suport, si es considera necessari, a empreses col·laboradores.
- Fer les adaptacions i modificacions sobre els projectes existents segon el manteniment correctiu i evolutiu de les diferents solucions.
- Crear llibre de estil visual dels diferents projectes.

- Generar tot el material gràfic digital necessari dels diferents projectes, ja sigui per us intern com extern.
- Treballar en constata coordinació amb el dissenyador UX/UI i amb el front-end.
- Desenvolupar diferents animacions en after effect, entre altres.

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior de Disseny Gràfic.
- Domini de les eines de disseny gràfic, com ara: Adobe Creative Suite, Sketch, figma, invision, zeplin i programari similars pel disseny d'interfícies.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment

Redactor especialista en eines digitals

Aquest perfil ha de ser capaç de comprendre els objectius del CatSalut i ser capaç de traslladar-los a les eines digitals tenint en compte quins són targets objectius de cadascun d'ells.

Concretament, el redactor especialista en eines digitals serà la persona responsable de conceptualitzar i escriure els textos de crida a l'acció de l'eina (CTA's, banners, titulars, etc).

L'objectiu de redactor especialista és desenvolupar les tasques creatives que permetin plasmar de manera clara, senzilla i directa el missatge que es vol transmetre per aconseguir el major impacte possible de les eines digitals del CatSalut.

Funcions:

- Redacció de textos, titulars i/o call's to action pels diferents aplicatius, webs i eines
- Suport en l'estratègia de comunicació de cadascuna de les eines digitals de CatSalut

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit
- Experiència mínima de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment
- Idiomes: domini de català i castellà.

Desenvolupament tècnic

Responsable tècnic analista-programador/a sènior

El responsable tècnic serà el màxim responsable del servei a nivell tècnic. Haurà de tenir amplis coneixements a nivell llenguatges i tecnologies per tal de poder fer front als diferents tipus de projectes digitals que es podrien portar a terme dintre del contracte, (apps, webs, PWA, etc..).

Funcions a realitzar:

- Assessorar a l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari en la definició de la tecnologia més adequada per portar a terme cada uns dels projectes.
- Assessorar i donar suport tècnic als caps de projectes del seu equip com també els propis de /Salut.
- Coordinar a tot l'equip tècnic destinat al servei (back-end / Front-end)
- Gestionar i/o realitzar tasques tècniques que es deriven del desenvolupament i posada en marxa d'un projecte digital amb coordinació amb els equips del diferents stakeholders de /Salut a nivell tecnològic (Sistemes de Informació, CTTI, TicSalut, Infraestructura, etc), com també qualsevol proveïdor extern de /Salut, si la situació ho requereix.
- Detectar i reportar possibles alertes o incidències que puguin posar en perill l'execució dels projectes i definir accions de contingència per tal de mitigar-ne els riscos.
- Posar a punt dels entorn de desenvolupament i coordinació amb altres proveïdors i departaments del Servei Català de la Salut per la creació i configuració dels entorns de proves i producció.
- Realitzar la coordinació de totes les proves funcionals dels diferents desenvolupaments.
- Validar l'informe de resultats del joc de proves funcional de tots els projectes executats per l'equip tècnic.
- Col·laborar i ajudar en totes les proves de seguretat que, tant el departament de Sistemes d'informació com el d'Infraestructures proposen fer dintre dels processos habituals de la posada en producció dels projectes.
- Depurar i solucionar possibles problemes de seguretat que es puguin detectar.

Formació i experiència

- Grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades.
- Coneixement de les diferents tecnologies existents en el mercat tant a nivell web, com app.
- Coneixements de metodologies Agile com, (per exemple: Scrum, canvan) i coneixements d'accessibilitat web i SEO.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment
- Competències transversals: lideratge d'equips tècnics.

Analista funcional

Els perfils analistes funcionals seran els encarregats de generar tota la documentació necessària

per a què els equips tècnics puguin desenvolupar les millores en les eines i aplicacions definides per l'equip de projecte (requeriments, definicions a alt nivell, millores de disseny identificades, etc)

Funcions a realitzar:

- Definir i analitzar els requeriments dels usuaris
- Comprendre les necessitats de negoci pels diferents aplicatius i les implicacions tècniques que aquests tenen sobre els sistemes i eines digitals
- Generar la documentació necessària per a que l'equip tècnic pugui fer els desenvolupaments i millores en les eines i sistemes d'informació (disseny funcional, casos d'ús, etc)
- Establir mecanismes de coordinació constant amb els equips tècnics per tal d'assegurar que els desenvolupaments realitzats i en curs responen a les necessitats de negoci.
- Realitzar proves d'usuari per tal de verificar la funcionalitat i coherència

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior o grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment
- Competències transversals: treball en equip.

Programador/a backend sènior de web/PWA

Perfils encarregats de desenvolupar entorns de la programació dels webs, PWA, API's, landings o funcionalitats requerides en les tecnologies definides.

Funcions a realitzar:

- Realitzar el manteniment evolutiu de les solucions actuals i de les futures.
- Realitzar la resolució d'incidències de les solucions actuals i futures.
- Assessorar tècnicament als referents de suport tècnic dels caps de projecte.
- Vetllar tècnicament perquè tots els projectes compleixin les pautes d'accessibilitat WACG 2.1.
- Documentar sistemàticament els nous desenvolupaments, facilitant la gestió del coneixement i la incorporació o substitució de nou personal dintre de l'equip.
- Vetllar per desenvolupar un codi net i comentat.
- Realitzar la programació i execució de les proves unitàries vinculades als desenvolupaments que això ho requereixin.

- Realitzar la creació i execució del joc de proves funcional.

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior o grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades
- Es valorarà formació complementària en diferents tecnologies: Drupal, Wordpress, Liferay, Symfony, React, Ionic, Vue, Polymer, Angular, etc..
- Amplis coneixements en desenvolupament web i treball amb GIT, coneixements avançats en HTML5, CSS3, JS, PHP, coneixements d'accessibilitat web.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment
- Competències transversals: treball en equip.

Especialista CRM

Com s'ha mencionat anteriorment, un dels projectes clau durant els propers anys serà la definició i posada en marxa d'una eina de marketing relacional (CRM) per tal d'implantar un model de relació personalitzada amb la ciutadania com així també amb els diferents stakeholders del sistema de Salut. Per assolir aquesta tasca serà necessari comptar amb un o varis especialistes en CRM.

Funcions a realitzar:

- Donar suport a l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari per a seleccionar la solució tecnològica més adient segons les necessitats de Catsalut.
- Suport en la definició funcional i identificació d'adaptacions a realitzar sobre l'eina triada per donar resposta a les necessitats de Catsalut.
- Realització d'adaptacions o desenvolupaments ad-hoc sobre l'eina per donar resposta als processos i necessitats de Catsalut
- Suport en l'arrencada i posada en marxa de l'eina (pla de llançament, formacions d'usuari, estabilització del servei, etc)
- Identificar evolutius i millores en l'eina un cop s'hagin implantat

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior o grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment

- Experiència demostrable en projectes amb les eines CRM punteres del mercat (Salesforce, Dynamics, Oracle, Sugar CRM, etc)
- Competències transversals: treball en equip.

Programador Front-end sènior

Perfils encarregats de realitzar el desenvolupament del front-office de les aplicacions actuals i de les noves aplicacions que es realitzin.

Funcions a realitzar:

- Utilitzar diferents frameworks segon la necessitat del projecte: Bootstrap, React, Vue, Angular, etc..
- Traduir el disseny del projectes en codi HTML i CSS.
- Estructurar el contingut semànticament.
- Assegurar l'accessibilitat dels projectes complint les pautes d'accessibilitat WACG 2.1.
- Adaptar els disseny als diversos dispositius i navegadors.
- Utilització d'APIs per tal de connectar el desenvolupament amb diferents serveis i sistemes.
- Realitzar el manteniment evolutius de les solucions actuals.

Formació i experiència

- Amplis coneixements en desenvolupament web i treball amb GIT, coneixements avançats en HTML5, CSS3, JS, PHP, coneixements d'accessibilitat web.
- Formació complementaria en: Bootstrap, React, React JS, Ionic, Vue, Polymer, Angular, etc..
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment
- Competències transversals: treball en equip.

Tècnic QA

Les funcions d'aquest perfil podran ser assumides i distribuïdes dintre dels diferents perfils tècnics de cada projecte. Només en casos molt específics i en projectes de gran dimensió es podrà demanar un perfil exclusiu per fer QA.

Funcions a realitzar:

- Proves funcionals

- Anàlisis, disseny i execució de proves funcionals per apps/webs
- Elaboració de test plan, reports de seguiment de versió.
- Traçabilitat del test
- Creació i seguiment de bugs
- Elaboració i execució de tests de regressió
- Generació d'informes

Formació i experiència

- Coneixements en tecnologies de QA com: Test cases, test plans, test strategy, test Automation, mutation testing, generative testing, regression testing.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment
- Competències transversals: treball en equip

Desenvolupador iOS

Perfils encarregats de realitzar la conceptualització i desenvolupament de aplicacions mòbil per sistemes iOS. (tant Swift com Object-C)

Funcions:

- Realitzar el manteniment evolutius de les solucions actuals i futures.
- Utilització d'APIs per tal de connectar el desenvolupament amb diferents serveis i sistemes.
- Realitzar QA de aplicacions
- Detecció i correcció d'errors.
- Elaboració de documentació (tècnica i funcional)
- Gestió de la distribució de les aplicació dintre de l'Apple Store.
- Coordinació directa amb els diferents equips de mobilitat de CatSalut i els diferents stakeholders.

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior o grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment

- Competències transversals: treball en equip.

Desenvolupador Android

Perfils responsables de la conceptualització i desenvolupament de aplicacions mòbil per sistemes Android.

Funcions a realitzar:

- Realitzar el manteniment evolutius de les solucions actuals i futures.
- Utilització d'APIs per tal de connectar el desenvolupament amb diferents serveis i sistemes.
- Realitzar QA de aplicacions
- Detecció i correcció d'errors.
- Elaboració de documentació
- Gestió de la distribució de les aplicació dintre de Google Play.
- Coordinació directa amb els diferents equips de mobilitat de CatSalut i els diferents stakeholders.

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior o grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment
- Competències transversals: treball en equip.

Especialistes web

Responsable SEO

Perfil/s responsable/s de definir el SEO OnPage y SEO tècnic en tots aquest projectes que ho requereixin.

Funcions a realitzar:

- Analitzar i definir les keywords.
- Ajudar a definir una arquitectura de la informació.
- Definició de les URL's òptimes per a les diferents webs i aplicatius que són responsabilitat de l'àrea.

- Definició e incorporació de les etiquetes de capçalera (h1, H2...)
- Definició e integració dels metadades (Title, description, etc..), etiquetat de imatges, sitemap, robots.txt
- Ajuda en la definició dels KPI dels projectes.
- Alta google analítics
- Configuració dashboard, Data Studio o similar

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit i demostrar titulacions en l'àmbit de SEO.
- Experiència mínima de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment
- Idiomes: domini de català i castellà.

Especialista Google Analytics

Perfil/s responsable/s de donar suport a l'Àrea per obtenir dades rellevants en relació a l'ús i tipologia d'usuaris que visiten les webs i aplicacions.

Funcions a realitzar:

- Donar suport en la definició de KPI's
- Realitzar la configuració de Google Analytics
- Realitzar la configuració de Data Studio
- Realitzar sessions de formació a l'equip per tal de entendre la potencialitat i possibilitats de Analítics y Data Studio
- Realitzar la preparació d'informes de seguiment pels responsables de l'Àrea.
- Realitzar anàlisis qualitatiu i quantitatiu de les dades obtingudes

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit i demostrar titulacions en l'àmbit de Google Analytics.
- Experiència mínima de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment
- Idiomes: domini de català i castellà.

Copy (redactor digital SEO)

Serà la persona responsable de redactar els diferents textos de les solucions digitals, per tal que el producte connecti amb el públic objectiu. L'objectiu del copy és comprendre perfectament el

funcionament de les diferents eines digitals i ser capaç de plasmar de manera clara, senzilla i directa el missatge que es vol transmetre.

A més d'això, la redacció de les eines ha de contemplar la utilització de les keywords i paraules adequades que ofereixin un correcte posicionament de les eines i solucions web dissenyades.

Funcions:

- Redacció de textos, titulars i/o call's to action pels diferents aplicatius, webs i eines
- Redacció i ajuda en la generació de diferents documents dels projectes: Manuals, FAQ's, etc..

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit
- Experiència mínima de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment
- Idiomes: domini de català i castellà.

Webmaster

Responsable/s de la gestió de les webs de les quals l'Àrea és responsable.

Funcions:

- Carrega de contingut
- Etiquetatge de continguts (SEO On Page)
- Actualització de continguts
- Generació de HTML's senzills

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit
- Experiència mínima de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment
- Idiomes: domini de català i castellà.

6. Característiques del servei

6.1. Ubicació de prestació del servei

Les empreses licitadores es comprometran a treballar des de la seu del Servei Català de la Salut.

Això és degut a que, durant l'execució del contracte, es preveu que es duguin a terme reunions presencials molt freqüents per tal de desenvolupar els diversos projectes que estiguin en marxa (en alguns casos urgents). Tenint en compte l'àmbit del projecte i la situació d'excepcionalitat actual, es requereix una resposta àgil i propera per part de l'empresa.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització i/o de resolució contractual.

Els responsables de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari del Servei Català de la Salut decidiran si aquest compromís ha de ser per la totalitat de l'equip o si algun perfil en especial podrà executar les tasques assignades ja sigui teletreballant des de casa o des de l'oficina de la empresa adjudicatària.

6.2. Horari i període de vacances

El servei es durà a terme de dilluns a divendres de 9 a 19 hores. L'empresa adjudicatària podrà organitzar l'horari que consideri més convenient per a la bona execució del servei tenint en compte els objectius i fites que es fixin amb el Servei Català de la Salut i procurant la conciliació laboral i familiar.

Alhora, es sol·licita a l'empresa adjudicatària que tots els caps de setmana i festius de l'any, posi a disposició del projecte un equip de guàrdia per si fos necessari activar o respondre a alguna urgència.

L'empresa adjudicatària es compromet a acordar els períodes de vacances de l'equip tenint en compte les necessitats del servei i en el cas que sigui extremadament necessari a proporcionar un backup de la persona durant aquest període.

En el cas de baixes per malaltia i/o alguna altra baixa que ocasioni la no presència de la persona per un període superior a 48 hores, l'empresa adjudicatària es compromet a proporcionar un backup amb el mateix perfil en menys de 72 hores.

6.3. Idioma de comunicació

L'empresa adjudicatària ha de presentar els informes i la documentació requerida en català o castellà, amb preferència pel català.

6.4. Programari sol·licitat i eines de gestió de tasques

S'inclou dins de l'import de licitació els costos directes una partida destinada a la compra de fins a 10 llicències d'una eina per la planificació de projectes i gestió d'entorn col·laboratiu (per a l'equip de treball de l'àrea i l'equip core de treball). L'eina seleccionada ha de ser flexible amb la possibilitat de configurar metodologies agile mitjançant panels kanban o gràfics de Gantt. Veure l'apartat 9. *Recursos a aportar per l'adjudicatari per a la prestació del servei* per obtenir més

informació respecte els requeriments tècnics sol·licitats a l'adjudicatari.

7. Requeriments tècnics que ha d'aportar l'adjudicatari per l'execució del servei

A continuació es descriuen els requeriments tècnics que s'hauran de complir:

Experiència en diverses tecnologies i metodologies de gestió de projecte

Les empreses licitadores hauran de demostrar coneixements i experiència dintre de les següents àrees:

- **Experiència en metodologies agile:** Scrum, Kanban, etc
- **Experiència en diverses tecnologies de desenvolupament web i app:** HTML5, SASS/LESS, CSS, NodeJS , AJAX, Web Standards, API, JSON, jQuery, Javascript, XML, PHP, JAVA, Framework, CMS, Social Networking, Social Apps, Widgets, Angular, React, Vue, Ionic, Polymer, Bootstrap, Symfony, Swift, Objective-C, Java, Kotlin, etc

Al plec de condicions tècniques s'especifica l'experiència que cal demostrar per a cadascun dels apartats descrits anteriorment.

7.1. Capacitats de donar suport multi navegador

Està previst que els desenvolupaments hagin de donar suport a les següents versions de navegadors:

- Safari 10 i superiors (2016)
- Explorer 11 i superiors (dependent el projecte podríem pujar a la versió edge)
- Firefox 22 y superiores (2013)
- Google Chrome 29 i superiors

7.2. Altres requeriments tècnics

A continuació s'enumeren altres requeriments tècnics que caldrà complir per tal de ser adjudicatari de la licitació:

7.2.1. Allotjament

Els desenvolupaments han d'estar allotjats dintre de la infraestructura del CatSalut/CTTI.

7.2.2. Accessibilitat

Els webs ha de ser accessibles per a les persones amb discapacitats (ha de complir la doble A de les pautes WCAG 2.1

7.2.3. Xifrat

Els webs han d'estar xifrats (HTTPS) amb l'objectiu de vetllar per la privacitat a la xarxa,

així com facilitar una navegació més ràpida i més segura.

8. Recursos a aportar per l'adjudicatari per a la prestació del servei

Per a la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, dels següents recursos tècnics:

8.1. Equip informàtic per a totes les persones que formin part del equip:

Equip informàtic (hardware i software) per a les posicions encarregades de prestar el servei:

- Ordinador de sobretaula o portàtil amb connexió a internet per a totes les posicions.
- Software i llicències necessàries per desenvolupar les tasques encomandes. Com a mínim es planteja (les eines poden variar segons les necessitats dels projectes):
 - Creative Cloud (per a les posicions de disseny)
 - Paquet Office o equivalent (per a totes les posicions)
 - Slack (per les posicions que participin directament en els projectes)
 - Trello (per les posicions que participin directament en els projectes)
- Programa informàtic específic per a la planificació i gestió dels projectes, per realitzar el seguiment i control de les tasques i hores dedicades a cada tasca (per a totes les posicions)
- S'inclou dintre del servei la dotació de telèfons mòbils per tots els perfils de coordinació de l'oficina tècnica i pels PM. El manteniment del equips anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Correu electrònic de l'empresa per a totes les posicions.

Al llarg de l'execució del contracte l'empresa adjudicatària s'encarregarà d'aplicar les actualitzacions necessàries al equips informàtics i/o de substituir-les per alternatives millors per tal de prestar el servei adequadament d'acord amb l'evolució de la tecnologia.

9. Condicions generals de prestacions del servei

9.1. Confidencialitat

L'empresa està obligada a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per CatSalut.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada al Servei Català de la Salut, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat d'aquest contracte.

Per tal de formalitzar aquest acord, es sol·licitarà a l'empresa adjudicatària que signi un document de confidencialitat.

9.2. Propietat intel·lectual

L'adjudicatari o l'adjudicatària cedirà a l'Administració de la Generalitat de Catalunya gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual de les obres realitzades per a la prestació de l'objecte contractual, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, difusió, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes que l'Administració de la Generalitat de Catalunya, com a cessionària en exclusiva dels drets d'explotació de les creacions realitzades per a la prestació de l'objecte contractual (dibuixos, logotips, textos, "eslògans", gràfics, etc.), pugui enregistrar-los, si s'escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

Així mateix, l'empresa contractista assumeix també l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa originada o relacionada amb reclamacions que l'Administració de la Generalitat de Catalunya pugui rebre sobre el fet que els treballs, peces, icones, materials i en general qualsevol creació produïda per a l'objecte d'aquesta contractació, infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers.

La signatura del corresponent contracte suposarà la formalització de l'esmentada cessió.

10. Retorn del servei un cop finalitzat el contracte

Es sol·licita a totes les empreses que participin en la licitació que descriguin els corresponents Plans de traspàs del servei tenint en compte els següents requeriments:

10.1. Requeriments generals:

- Celebració d'una reunió de traspàs amb l'equip del Servei Català de la Salut o l'equip que Servei Català de la Salut indiqui per tal de donar continuïtat al servei.
- El pla de traspàs tindrà una duració mínima de 2 setmanes un cop finalitzat el contracte
- Entrega de la documentació necessària per tal que es pugui seguir duent a terme el servei.
- Formació a l'equip intern de CatSalut i/o a l'equip que es defineixi per fer la continuïtat del servei.
- Oferir una bossa de 80 hores de suport addicional per poder resoldre dubtes presencialment durant els 3 mesos posteriors a la finalització del contracte.

10.2. Requeriments específics pel que fa als projectes de disseny gràfic:

- Entrega dels màsters i/o arxius originals gràfics en la seva versió definitiva.

10.3. Requeriments específics pel que fa als projectes que requereixin programació:

- Entrega de documentació tècnica amb el funcional de tots els projectes realitzats.
- Traspàs dels projectes i documentació clau als usuaris administradors.

- Backup de la base de dades i del codi font el dia de traspàs de cada projecte.