PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT AL DISSENY D'UNA SISTEMÀTICA DE PRESENTACIÓ DE RESULTATS EN L'ÀMBIT DE L'EXPERIÈNCIA DE L'USUARI DEL CATSALUT. (SCS-2023-438)

1.- Objecte del contracte

1.1 L'objecte d'aquest contracte és la d'un suport tècnic amb l'objectiu que doni suport al projecte de disseny d'una sistemàtica de presentació de resultats en l'àmbit de l'experiència de l'usuari del CatSalut, donant resposta a les necessitats plantejades per l'execució dels plans de treball plantejats i garantint que l'opinió dels usuaris segueix estan a disposició dels sistema públic de salut de Catalunya de manera pragmàtica i utilitzable.

1.2 L'objecte es portarà a terme d'acord amb la normativa general que sigui d'aplicació en l'àmbit pertinent i seguint les instruccions i directrius que disposi el CatSalut i les prescripcions establertes en el present plec.

2.- Documentació a aportar pels licitadors

Sens perjudici de la documentació que es demana al Plec de Clàusules Administratives Particulars, les empreses licitadores resten obligades a presentar la documentació següent:

- Projecte de funcionament amb indicació de:
  - Projecte del servei a prestar: amb la descripció dels processos objecte de treball, el control de la continuïtat del treball, metodologia, mecanismes de seguiment i de coordinació.
  - Descripció dels mitjans tècnics i materials propis destinats al servei a prestar.
  - Gestió de la qualitat del servei a prestar.
  - Recursos humans disponibles per a la prestació del servei: equip proposat, formació i selecció.
  - Millores addicionals: millores tècniques que comportin l'agilització dels processos i dels terminis d'execució de les tasques a realitzar.
- Document acreditatiu de la contractació de pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil davant de tercers que l'òrgan de contractació consideri suficient.

3.- Concreció de les actuacions

3.1 Les tasques de suport es concreten a partir de i en relació a les actuacions descrites a continuació, les quals conformen l'objectiu del projecte per el qual es requereix el suport tècnic:

- Dissenyar una sistemàtica de ordenació i visualització de resultats de l'experiència de l'usuari amb els serveis proveïts per les entitats del SISCAT reproduïble a diversos nivells organitzatius.
- Implementar la sistemàtica d'ordenació per determinar les debilitat, amenaces, fortaleses i oportunitats de la sistemàtica d'ordenació i visualització de resultats proposada.
- Elaborar el pla d'incorporació dels aspectes claus en el seguiment i visualització de resultats.

- Desplegament de sistemàtica d'ordenació i visualització de resultats de l'experiència de l'usuari i seguiment als diversos nivells del CatSalut.
- Disposar dels resultats de forma "on line" independentment del lloc on es pugui necessitar la informació.
- Garantir la traçabilitat dels accessos a la informació.
- Disposar d'una sistemàtic de reportar incidències en el cas que es produeixin, tant respecte els càlculs com a la disponibilitat de la informació.

3.2 Les actuacions de suport aniran orientades a assolir cada un dels objectius esmentats en l'apartat 3.1 de manera col·lectiva, així com individualment. D'altra banda, la Unitat d'avaluació i experiència del pacient donarà aquelles indicacions que cregui pertinent respecte a com distribuir les càrregues d'hores de treball i la priorització dels ítems. La proposta de treball, a més, haurà d'incloure els següents apartats clarament diferenciats:

3.2.1 **Descripció de processos de suport per els objectius globals del projecte**, incloent metodologia de control de seguiment d'avenços en les actuacions dutes a termes per l'empresa proposant, àmbits específics i tipologia de suport que s'ofereix i proposició d'alternatives tècniques que permetin la continuïtat del servei si s'identifica dificultats amb l'execució prevista. S'haurà de detallar tant els mitjans tècnics i materials propis destinats al servei, les vies de comunicació i coordinació entre l'empresa i el catsalut així com específicament l'àmbit de comunicació d'incidències. També es valorarà la proposta de suport a l'accessibilitat i a la visualització d'informació.

3.2.2. **Equip de treball que participarà en el projecte**, la idoneïtat dels professionals associats a aquets tres perfils exigits (cap de projecte, analista sènior i analista funcional), la seva capacitat demostrada i coneixements adquirits en projectes similars.

- Del cap de projecte es demanarà amb experiència en funcions de responsabilitat i coordinació d'equips de suport tècnic, capacitat demostrada en la coordinació i gestió de projectes relacionats amb la visualització d'informacions i definicions de rols d'usuaris segons les necessitats identificades i participació en projectes emmarcats en el sistema sanitari públic de Catalunya

- Referent a l'analista sènior, es requereix bagatge en àmbits relacionats amb l'experiència dels usuaris en salut i capacitat provada per assumir tasques pròpies de tractament de dades relacionades en l'àmbit. També es valorarà la capacitat provada per poder donar suport en el desenvolupament de models de operativització d'informació i a l'explotació de dades derivades d'utilització d'espais i plataformes.

- Finalment, i en relació a l'analista funcional, es sol·licita un perfil amb participació en projectes relacionats amb el disseny d'eines de visualització i definició de requeriments d'usabilitat i gestió de plataformes relacionades, així com també en el manteniment i evolució de les eines d'evolució en funció de les necessitats identificades.

3.2.3. **Propostes de millores,** entenent aquestes com a les prestacions superiors o serveis addicionals oferts pel licitador que no estiguin reflectides en el plec i en relació l'articulació de mecanismes que facilitin la reducció de l'impacte de substitució d'un o més membres de l'equip de suport davant incidències sobrevingudes o millores al plantejament inicial del projecte mitjançant la utilització de eines i aplicatius punters en el sector.

3.4 Les errades, defectes o mancances imputables al personal de l'empresa contractista suposaran tornar a fer tot el procediment per a la seva esmena i el cost d'hores de feina o bé de material que se'n derivi aniran a càrrec de l'empresa, sempre i quan la Unitat d'avaluació i experiència del pacient ho cregui adient en funció dels objectius generals del projecte i l'oferta presentada.

4.- Concreció de la prestació

4.1 Tot el personal que l'empresa contractista contracti per a la realització de l'objecte del contracte estarà al seu càrrec. Les instruccions a aquest personal les donarà la persona designada per l'empresa contractista com a representant seu per al seguiment del contracte.

L'empresa contractista s'encarregarà de transmetre les instruccions als seus treballadors oralment i amb suport escrit, de tal manera que s'acompleixi l'objecte del present concurs en el termini establert de la manera més eficient i eficaç possible.

L'empresa contractista resta obligada al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, Seguretat Social i fiscal, com també de les que es promulguin durant la seva execució.

En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors a causa de l'exercici de les seves tasques, l'empresa contractista complirà allò que disposen les normes vigents sota la seva responsabilitat, sense que repercuteixi de cap manera al CatSalut.

4.2 L'empresa contractista es compromet a cobrir, sempre, els llocs de treball, amb immediatesa, en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal per a qualsevol motiu (visites a metge, vacances, etc.) o altres causes anàlogues.

4.3 La Unitat d'avaluació i experiència del pacient podrà exigir a l'empresa contractista la substitució del/s treballador/s en el cas que no realitzin correctament la seva tasca o que no procedeixin amb la deguda correcció o falta de cura o rendibilitat en el desenvolupament de les seves funcions.

4.4 Les actuacions del procés es duran a terme a les dependències pròpies del CatSalut, en el lloc i l'horari determinat per aquest, sens perjudici que el CatSalut pugui sol·licitar que les actuacions es duguin a terme a les dependències de l'empresa contractista si així fos necessari.

4.5 El personal que utilitzi l'empresa per a la realització de l'objecte del contracte haurà d'estar sempre degudament identificat i acreditat com a personal extern quan desenvolupi la seva tasca al CatSalut.

4.6 El personal que utilitzi l'empresa per a la realització de l'objecte del contracte haurà de disposar d'un codi d'accés personal als aplicatius que hagi d'utilitzar i una paraula de pas, intransferibles, que seran donats de baixa automàticament, en cas de baixa o cessament del treballador. Aquest apartat serà d'aplicació sempre i quan els responsables del CatSalut vegin pertinent l'accés dels treballadors als aplicatius. A més, el personal de l'empresa contractista només tindrà accés als aplicatius que hagi d'utilitzar en el desenvolupament de la seva feina, i no un accés general a tots els sistemes.

4.7 Qualsevol incidència en les tasques realitzades pel personal de l'empresa contractista serà comunicada a la persona responsable del projecte del CatSalut per part de la persona designada per l'empresa com a interlocutora per a fer el seguiment del contracte.

4.8 La formació d'aquest personal anirà a càrrec de l'empresa contractista. El personal de nova incorporació i substituts seran formats suficientment, assegurant el traspàs total i adequat de la informació. Les reunions de treball o coordinació del personal extern es faran fora de l'horari de prestació del servei, si es creu convenient i així ho demana el projecte.

4.9 El personal haurà de poder prestar el seu servei almenys en català i en castellà.

4.10 L'equipament necessari pel desenvolupament de les tasques descrites que utilitzarà el personal de l'empresa contractista a les dependències del CatSalut haurà de ser de titularitat de l'empresa contractista.

5.- Seguiment

5.1 Per al seguiment del compliment del contracte un/a representant de l'empresa contractista es coordinarà tècnica i funcionalment amb la Unitat d'avaluació i experiència de l'usuari.

5.2 El CatSalut efectuarà el seguiment i el control de la prestació efectuada mitjançant els mecanismes i els indicadors que consideri oportuns. A aquests efectes, l'empresa contractista haurà d'aportar la informació d'acord amb les especificacions i els terminis que es demanin. L'empresa contractista emetrà comunicacions de seguiment i de tancament al representant de la Unitat d'avaluació i experiència de l'usuari a aquets efectes, poden ser requerit per part d'aquest últim un informe escrit si es creu convenient.

6.- Seguretat i protecció de dades

L'empresa contractista del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, la llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics i el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- La Política de Seguretat i protecció de dades del Servei Català de la Salut i les directives tecnològiques i de seguretat que durant la prestació del servei puguin ser marcades pel

CatSalut.

• Protocol de gestió dels accessos a la documentació i la informació a les unitats administratives CatSalut

Degut a que les dades que es tractaran seran dades estadístiques i no de caràcter personal, no serà d'aplicació la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal: Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD) en aplicació del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la Unitat d'avaluació i experiència de l'usuari.

L'empresa contractista mantindrà i controlarà l'efectiva aplicació de la normativa i estàndards aplicables durant el període de vigència del contracte. En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

6.1 Formació al personal de l'empresa contractista

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal partícip en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

6.2 Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa contractista està obligada a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'empresa contractista vetllarà per la conservació i custòdia de les mateixes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment pel CatSalut.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta haurà de ser aprovat prèviament pel CatSalut.

6.3 Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei és propietat exclusiva del Servei Català de la Salut. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del CatSalut.

6.4 Ús de recursos tècnics

Per motius de seguretat, qualsevol compartició de recursos tècnics (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte del CatSalut, la GGC, amb un informe d'anàlisis de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CTTI, referits a l'Annex I del plec de prescripcions tècniques.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades del CatSalut hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

6.5 Connexió als sistemes del Servei Català de la Salut

No està prevista una connexió als sistemes del Servei Català de la Salut.

6.6 Auditoria del servei

El CatSalut podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals. L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista.

6.7 Formalització de compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (en endavant LOPDGDD) en la prestació de serveis amb accés a dades de caràcter personal.

Degut a que el tractament de dades personals no forma part de l'objecte d'aquest contracte, si no que només es tractaran dades estadístiques, no es considera d'aplicació LOPDGDD.

6.8 Gestió de suports

La sortida d'informació, sempre prèvia autorització pel responsable de la unitat gestora del contracte i del responsable de l'empresa contractista, fora de les instal·lacions del departament i/o d'altres dependències acordades a la formalització del contracte es farà registrant la seva sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o document enviat, la data i hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que hi contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament.

S'establiran així mateix les mesures adients que garanteixin la destrucció segura de la informació abans de la retirada o reutilització dels suports.

6.9 Acceptació d'obligacions relatives a seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal

L'entitat adjudicatària farà signar a cada treballador el document d'acceptació d'obligacions pel personal abans d'iniciar la prestació del servei, amb independència de si accedeix o no a dades

de caràcter personal (Annex I).

7.- Obligacions de l'empresa

L'empresa contractista resta obligada durant la vigència del contracte a:

a) Realitzar l'objecte del contracte amb la necessària continuïtat, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables, així com a les instruccions, directrius i indicacions de la GGC, garantint l'assistència continuada.

b) Traslladar informació respecte al desenvolupament de les tasques de suport, indicant els recursos emprats (persones, hores, materials, etc...) que reculli els treballs duts a terme per tal d'efectuar el seguiment funcional així com les propostes de millora.

c) Ser responsable de la qualitat tècnica en la prestació del servei, així com les conseqüències que es dedueixen per l'Administració o per tercers de les omissions, errors, mètode inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

d) Quan es malmeti l'equipament material i/o mobiliari no propi de l'empresa contractista, a causa d'un ús inadequat per part del seu personal, haurà de satisfer la indemnització corresponent per les pèrdues que es produeixin.

e) Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc, incloent-hi els ocasionats pel personal durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

f) Designar un/a representant tècnic de l'empresa per la coordinació tècnica funcional amb la Unitat d'avaluació experiència del pacient, i el seguiment de l'objecte del contracte. Aquesta designació i coordinació es considera inclosa en el preu objecte del contracte.

8.- Equip de projecte

Equip de projecte

S'estima que per a la realització del servei es necessari destinar 3 perfils de professionals que realitzaran un total de 1.400 hores segons la següent distribució:

Perfil / ROL	Nombre de persones	Hores per persona	Hores per grup
Cap de projecte	1	280	280
Analista sènior	1	560	560
Analista funcional	1	560	560

Cap de projecte: Treballador/a que, amb experiència en funcions de responsabilitat i coordinació d'equips de suport tècnic, capacitat demostrada en la coordinació i gestió de projectes relacionats amb la visualització d'informacions i definicions de rols d'usuaris segons les necessitats identificades i participació en projectes emmarcats en el sistema sanitari públic de Catalunya.

Analista sènior: Treballador/a amb experiència en àmbits relacionats amb l'experiència dels

usuaris en salut i capacitat provada per assumir tasques pròpies de tractament de dades relacionades amb l'àmbit. També es valorarà la capacitat provada per poder donar suport en el desenvolupament de models de operativització d'informació i a l'explotació de dades derivades d'utilització d'espais i plataformes.

Analista funcional: Treballador/a amb experiència provada en el projectes relacionats amb el disseny d'eines de visualització i definició de requeriments d'usabilitat i gestió de plataformes relacionades, així com també en el manteniment i evolució de les eines d'evolució en funció de les necessitats identificades.

L'import de la despesa prevista objecte d'aquest plec, s'ha calculat en un màxim de 65.932,44€ (seixanta cinc mil nou-cents trenta-dos euros amb quaranta-quatre cèntims) sense IVA; preveient un preu/hora, com a màxim, per cada un dels tres perfils de treballador requerits de 34,85€ (sense IVA).

L'oferta haurà d'indicar el preu/hora per persona coordinadora, el preu/hora per persona gestora operador i el preu/hora per persona gestora ajudant, així com el total (tots tres sense IVA).

9.- Vigència del contracte

9.1 El contracte s'aplicarà a partir del moment de la seva signatura i en tot cas fins al 31 de desembre de 2023, amb possibilitat de prorrogar-se durant 4 mesos durant l'any 2024.

Barcelona a 26 d'abril de 2023

Ismael Cerdà Calafat

Gerència de Gestió Ciutadana

Annex I - Document d'acceptació d'obligacions relatives a seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal

El personal de ..... està autoritzat a utilitzar els recursos d'informació del Servei Català de la Salut, així com accedir a les seves instal·lacions, sempre que sigui necessari per a l'execució del contracte i seguint els termes i condicions especificats a continuació.

Obligacions

Els col·laboradors que participin en la prestació del servei estaran sotmesos a la política, normes i procediments de seguretat del CatSalut i tindran l'obligació de respectar els següents requeriments:

1. Mantenir el deure de secret envers la informació a la qual tinguin accés en el temps, fins i tot un cop finalitzada la col·laboració.

2. Protegir la informació a què tingui accés per qualsevol motiu durant la prestació del servei. Això inclou mantenir la confidencialitat i integritat de la informació i dels sistemes / aplicacions a través dels quals s'hi accedeix i evitar la modificació o destrucció d'aquestes dades.

3. Conèixer les funcions i obligacions del personal que presten servei al CatSalut i els procediments i mesures que els aplica en el desenvolupament de les seves funcions.

4. Complir amb els preceptes i principis que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i la resta de normativa aplicable en aquesta matèria, de conformitat amb els protocols establerts pel CatSalut.

5. Aplicar les mesures per a fitxers de nivell alt segons estableix el RD1720/2007 per garantir la protecció de la informació proveïda per Gerència de Gestió ciutadana i vetllar pel compliment de la política, normes, guies i procediments de seguretat dictats pel CatSalut, així com, quan sigui d'aplicació, els estàndards del CTTI.

6. No fer servir la informació ni els recursos informàtics per finalitats no previstes en la prestació del servei.

7. No subministrar ni comunicar les dades personals a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa de la unitat gestora del contracte del CatSalut.

8. No fer còpies ni extreure la informació a què tingui accés, llevat que sigui imprescindible per a l'adequada execució de les funcions assignades per la Gerència de Gestió ciutadana i per tant es disposi de la corresponent autorització. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament permetrà el seu emmagatzematge de forma xifrada.

9. Esborrar qualsevol fitxer temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.

10. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.

11. Garantir la confidencialitat de les credencials, emprant contrasenyes que no siguin fàcilment endevinables, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviant-la periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

12. Al finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.

13. Tancar o blocar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) a l'abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.

14. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxos, escàners i impressores).

15. Notificar a la unitat gestora del contracte del CatSalut qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació es comunicarà immediatament al servei de Gestió a l'usuari.

16. Garantir l'adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat en els supòsits que preveu la Llei 11/2007 d'Administració electrònica: la tramitació electrònica amb els ciutadans i les relacions inter-administració.

17. Entregar qualsevol còpia o versió de la informació disponible durant la prestació del servei al concloure la col·laboració. Quan els equips utilitzats per la prestació del servei no siguin propietat del CatSalut, caldrà eliminar tota la informació / codi / programari propietat del CatSalut o la Generalitat de Catalunya d'aquests equips, així com de qualsevol suport extern d'informació.

Accepto les obligacions descrites en el present document en relació amb l'execució del projecte.