

Plec de prescripcions tècniques del Servei de desenvolupament i implementació d'un canal de continguts digitals i audiovisuals i desenvolupament de continguts audiovisuals per la Metropolitana Sud (MS) de l'ICS que faciliti l'apoderament de pacients i familiars, sigui vinculable amb la plataforma existent i que disposi de tots els continguts en català i castellà CSE/AH02/1101384111/24/PO

Índex

Índex	2
1. Objecte del contracte	4
Taula 1: Projectes per als que es demanen els serveis	4
2. Calendari del projecte	5
3. Objectius del servei	5
3.1. Objectiu general:	5
3.2. Objectius específics:	5
4. Requisits:	6
4.1. Requisits funcionals	6
4.2. Plataforma tecnològica:	6
4.3. Creació de contingut	7
Creació:	7
Comprensió:	8
Accessibilitat:	8
Idioma:	8
4.4. Recursos plataforma de continguts	8
4.5. Generació de continguts i difusió	9
4.6. Tecnologia audiovisual i intel·ligència artificial	9
4.7. Analítiques audiovisuals	10
4.8. Integració sistema i característiques portal de vídeos	10
4.9. Tractament de Dades Personals i Integració	11
4.10. Metodologia de Treball i pedagògica del projecte:	12
5. Execució i gestió del projecte	12
6. Perfils dels professionals	12
7. Monitoreig de la feina a realitzar	14
8. Metodologia del desplegament	14
9. Model de relació	14
10. Condicions de l'execució	15
– Local de prestació dels serveis	16
– Mesures de qualitat i control en l'execució dels contractes	16
– Requeriments de seguretat	16
– Propietat intel·lectual	16

– Seguretat i protecció de dades.	17
– Utilització de recursos	17
11. Productes lliurables	18
12. Seguiment i control.....	18

1. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és la contractació del servei de desenvolupament de continguts audiovisuals i digitals i la seva implementació en un canal de continguts digitals i audiovisuals de l'àrea Metropolitana Sud (MS) de l'ICS que faciliti l'apoderament de pacients i familiars, disposi de tots els continguts en català i castellà i sigui vinculable amb la plataforma existent al territori.

Per a portar-ho a terme, es demana que l'empresa es coordini amb els sistemes informàtics i la plataforma d'apoderament del pacient de la MS. Aquests continguts digitals i audiovisuals han de ser personalitzables en base a l'anàlisi de les necessitats i expectatives dels pacients, detectades mitjançant metodologies que incorporen l'experiència dels pacients i realitzats en co-creació amb els professionals sanitaris.

S'espera poder fer un canvi cultural en els diferents dispositius de la MS cap a una orientació a resultats de valor, incorporant l'experiència del pacient en tot el procés d'atenció, augmentant l'eficiència dels recursos assistencials, la utilització d'eines de salut digital i assegurant la sostenibilitat futura de les actuacions.

Pel que fa als projectes específics pels que es demanen aquests serveis són els següents¹:

Taula 1: Projectes per als que es demanen els serveis

ID	Projecte
1	Rehabilitació territorial
2	Obesitat Mòrbida
3	Post-IAM
4	Post TAVIS
5	Esclerosi múltiple
6	Fibromiàlgia reumàtica
7	MAC-RES
8	ELA
9	ERCA
10	Demències
11	eVasc
12	Rendu-Osler
13	Aneurisma Aorta Abdominal
14	eVASC

Font: elaboració pròpia

L'objectiu final dels projectes és la implementació de tots els canvis proposats en un o en els dos hospitals de la MS (depenent del projecte) i en una selecció de centres d'atenció primària de la MS que seran pilot i que es definiran durant el curs dels projectes seguint un criteri de màxima factibilitat.

2. Calendari del projecte

Els continguts digitals i audiovisuals dels 14 projectes proposats es desenvoluparan de manera gradual i coordinada amb la resta de components requerits als projectes: re-engenieria dels processos assistencials, experiència del pacient, apoderament de pacient i gestió del canvi. S'establirà entre la MS i l'empresa guanyadora de la licitació, a l'inici del contracte, el cronograma més adequat per ajustar-lo a les necessitats de cada projecte.

3. Objectius del servei

3.1. Objectiu general:

Creació de continguts i d'un canal de continguts digitals i audiovisuals, que es pugui vincular a les webs i aplicacions mòbils, estacions de treball clínic de la MS així com amb la plataforma Salut MS d'apoderament del pacient (de desenvolupament propi de la MS) per ajudar en la promoció, formació i informació sobre hàbits de vida saludable i les patologies d'interès de la MS descrites prèviament, a públics de diverses edats, mitjançant dinàmiques interactives i innovadores.

3.2. Objectius específics:

- Desenvolupament de continguts formatius i educatius, digitals i audiovisuals per als 14 projectes objecte del contracte, per a oferir eines d'educació sanitària i seguiment dels pacients construint un "Patient Journey map digital" per a cada patologia
- Posada en funcionament i ús dels continguts: instal·lació o suport a la instal·lació en els entorns corporatius i el programari necessari per al seu funcionament, la parametrització necessària i la càrrega de dades procedents dels sistemes corporatius necessària per al funcionament.
- Suport així com manteniment correctiu i evolutiu de les solucions un cop implantades durant la vigència del contracte. Es valorarà la possibilitat de manteniment correctiu i evolutiu de la plataforma per un cost fixe anual que inclogui tant la part de suport tècnic, com els costos associats a streaming i manteniment dels servidors al núvol. Si s'han d'actualitzar continguts o introduir-ne de nous, s'haurà de facturar a part.
- Disposar de dades analítiques de l'ús de la plataforma que permetin ser correlacionades amb els indicadors de salut

4. Requisits:

Els requisits que s'han de complir per a aconseguir els objectius formatius, de conscienciació i de creació d'hàbits en els factors protectors de la salut i també en el coneixement i acompanyament en les diferents patologies descrites en el objecte del contracte, es detallen a continuació.

4.1. Requisits funcionals

- Integració en el grup d'experiència del pacient amb els diferents interlocutors i empreses que participen del projecte per aportar la seva experiència en la creació del mapa del pacient en l'àmbit dels continguts digitals i audiovisuals.
- Identificar amb els professionals sanitaris i pacients els continguts digitals i audiovisuals més rellevants en la trajectòria clínica del pacient per a la creació del mapa de pacient digital de cada patologia mitjançant grups focals amb pacients i professionals si s'escau.
- Generació de continguts divulgatius específics per a l'acompanyament i el major coneixement de cada patologia amb un llenguatge comprensible per al ciutadà.
- Generació de continguts per a cada patologia
- Integració amb els diferents interlocutors i empreses que participen en els projectes de la MS per aportar la seva experiència en la creació del mapa del pacient en l'àmbit dels continguts digitals i audiovisuals.

4.2 Plataforma tecnològica:

Per poder apoderar de forma activa les persones cal comptar amb un canal de continguts audiovisuals que permeti accedir des de diferents entorns i de manera fàcil a tots els continguts audiovisuals disponibles.

El gestor de continguts audiovisuals haurà de ser de desenvolupament propi del proveïdor i s'haurà d'adaptar als diferents sistemes d'informació de la MS. A més haurà d'existir la possibilitat de poder personalitzar el gestor per a les necessitats del projecte i s'haurà de poder adaptar per a l'ús en les diferents patologies. El gestor de continguts audiovisuals haurà d'estar desenvolupat ja en el moment de l'oferta i s'haurà de comptar amb els següents recursos:

- Biblioteca de contingut acreditat: El proveïdor haurà de disposar d'una biblioteca de contingut acreditat amb un mínim de 500 vídeos que es podran llicenciar per a ser utilitzats segons necessitat des de la plataforma institucional. El contingut existent haurà d'estar en català i castellà i/o ser adaptable.
- Incorporació de contingut propi: El proveïdor haurà de permetre la possibilitat d'incorporació de contingut propi de la MS en el canal de continguts. El contingut propi haurà de tenir les mateixes capacitats que el contingut llibreria pel que fa al cercador intel·ligent i ontologia mèdica.
- Contingut Adaptat: El proveïdor haurà de comptar amb més de 100 continguts ja creats que es puguin adaptar a la imatge corporativa.

- Sistema d'Actualització Periòdica: El proveïdor haurà de revisar i actualitzar de manera periòdica el contingut així com permetre l'actualització de manera automàtica.
- Idioma: La plataforma haurà d'estar disponible en català i en castellà.

Aquest gestor de continguts haurà de permetre tres diferents opcions per a la visualització i accés als continguts:

- Informació Pública: Es tracta d'informació que les persones poden consultar en qualsevol moment, per això el gestor de contingut haurà de permetre la possibilitat de creació de portals audiovisuals que permetin una categorització de tres nivells i disposin d'un cercador que permeti trobar la informació dins dels mateixos continguts audiovisuals. Els portals audiovisuals hauran de poder ser accessibles des de qualsevol dispositiu ja sigui un Ordinador, Tauleta o Mòbil.
- Informació Pautada: En aquest cas es tracta d'informació pautaada que haurà de poder ser mostrada a l'usuari amb una línia de temps a mesura que va completant algunes fites o mitjançant una programació específica del moment en què la persona rebrà la informació. Aquesta informació audiovisual es podrà enviar mitjançant diferents canals com SMS/Email o mitjançant la Aplicació mòbil existent d'apoderament de la MS existent.
- Informació Prescrita: Els professionals disposaran d'un portal d'accés des del qual enviar una informació o recursos específics a cada persona. En aquest cas els canals que s'hauran d'utilitzar, per rebre la informació, seran SMS/Email/QR o mitjançant la Aplicació mòbil existent d'apoderament de la MS.

Una vegada finalitzat el projecte, es valorarà l'ús futur de la plataforma per MS assumint els costos de lloguer del servei. En qualsevol cas, i si es decideix no fer ús de la plataforma una vegada finalitzat el projecte, tot el contingut audiovisual desenvolupat i/o inclòs a la plataforma és propietat de la MS i es podrà utilitzar de la manera que s'estimi adient, sense limitacions.

La plataforma de vídeo que utilitzi l'empresa adjudicatària ha de disposar de certificats de qualitat com ISO/IEC 27001:2013 i tractant-se de l'àmbit de la salut, també la ISO 27799:2008

4.3 Creació de contingut

Per al procés de creació audiovisual el proveïdor haurà de comptar amb les següents metodologies de treball i complir amb els estàndards de qualitat, comprensió i accessibilitat següents:

Creació:

S'utilitzaran fonts mèdiques confiables, inclosos els NIH (Instituts Nacionals de Salut), NHS, CDC, WHO, societats mèdiques i universitats. En cada pas del procés de creació, un equip de professionals sanitaris i pedagogs revisarà el contingut dirigint la seva creació. Totes les fonts i edicions estaran datades i registrades.

Comprensió:

El contingut es desenvoluparà tenint en compte les mesures de llegibilitat Flesch-Kincaid comunament utilitzades per mantenir el contingut el més a prop possible o per sota del nivell de lectura d'educació bàsica. També se seguiran els estàndards de llenguatge senzill promoguts pels Instituts Nacionals de Salut i s'utilitzarà la metodologia d'avaluació d'idoneïtat de materials (SAM).

Tot el contingut s' haurà de produir amb imatges sòlides però simples que ajuden a presentar la informació complexa amb major claredat, la qual cosa ajudar a la comprensió de persones amb baix nivell d'alfabetització.

Accessibilitat:

S' assegurarà l' accessibilitat en els diferents elements audiovisuals. És important garantir que tots, incloses les persones amb discapacitats, tinguin accés ple i igualitari a l'educació del pacient. A través d' un esforç i compromís genuïns que inclouen proves, avaluacions, consultoria i remediació. Els continguts i tecnologia hauran de seguir les últimes pautes d'Accessibilitat al Contingut Web (WCAG) per al compliment dels estàndards internacionals per a l'accessibilitat.

A nivell tecnològic, la plataforma haurà d'oferir una experiència de vídeo totalment inclusiva i accessible. La plataforma haurà d'incloure suport per a "lectors de pantalla" en mode d'alt contrast, controls de teclat, ratolí i suport per a pantalles tàctils. A més de disposar d'un sistema de transcripció de vídeos automàtic que permeti convertir la veu a text. Finalment, la plataforma haurà de permetre usar un reproductor amb capacitats de múltiple pantalla podent així mostrar un vídeo i una imatge o presentació al mateix temps.

Idioma:

Serà imprescindible que el contingut audiovisual disponible a la plataforma estigui realitzat en català i castellà.

4.4 Recursos plataforma de continguts

A més del contingut audiovisual, el canal de gestió de continguts haurà de poder oferir la possibilitat de suportar:

- Infografies: Es podran integrar infografies i documents en pdf.
- Models 3D: El sistema haurà de poder incloure models 3D per facilitar la comprensió i la comunicació entre facultatiu i pacient, facilitant l'entesa no només de l'anatomia sinó també de la fisiopatologia, dels procediments i de les opcions terapèutiques.
- Escenaris i Aplicació mòbil de Realitat Virtual: El canal de gestió de continguts haurà d'oferir la possibilitat de visualitzar i gestionar continguts de realitat virtual.
- Navegadors de Salut: El canal de gestió de continguts haurà de disposar d'un sistema per poder programar la informació que els usuaris visualitzaran en moments determinats així com realitzar-ne el seguiment.
- Qüestionaris validats: El sistema haurà de tenir qüestionaris validats ja integrats i integrables a la plataforma d'apoderament de la MS i que podran ser assignats a persones en concret. També els professionals podran afegir-ne d'altres i es podran utilitzar per a la creació i mesurament de PROMs i PREMs.

- **Jocs Interactius:** El sistema haurà de tenir la possibilitat de disposar de jocs interactius que fomentin l'aprenentatge de les persones, tant dels pacients com dels mateixos professionals, si la institució així ho cregués convenient.

4.5 Generació de continguts i difusió

Existiran diferents tipus de continguts que es podran crear i editar:

- **Contingut Enregistrament:** Es podrà gravar la pantalla d'ordinador i utilitzar una webcam per a crear vídeos propis mitjançant una solució programari de fàcil ús, haurà de suportar Windows i MAC i haurà de poder ser utilitzat tant sense connexió com amb connexió a internet. Finalment és molt important la facilitat d'ús i per a això haurà de comptar amb un sistema que permeti l'enregistrament de vídeo en un clic.
- **Contingut Interactiu:** el gestor de continguts haurà de permetre la creació de vídeos interactius personalitzats on els usuaris podran mitjançant botons o accions anar a diferents parts del vídeo o vídeos o respondre preguntes i així crear experiències de visualització personalitzades.
- **Contingut Animat:** el sistema haurà de permetre la creació de vídeos animats utilitzant objectes pre-creats amb una biblioteca amb il·lustracions animades, imatges, vídeos i música. El sistema haurà de permetre importar imatges, vídeos i música propis des d'un ordinador. Finalment el sistema haurà de disposar de plantilles de vídeo ja creades per a facilitar l'adaptació i creació de nou contingut audiovisual.

El sistema haurà de disposar d'un entorn col·laboratiu que permeti crear/editar un contingut entre diferents usuaris, per a això es comptarà amb diferents rols d'usuari com el de co-editor i co-visualitzador.

4.6 Tecnologia audiovisual i intel·ligència artificial

Per a poder apoderar de manera activa a les persones és necessari comptar amb un gestor de continguts audiovisuals amb una tecnologia que ens permeti comptar amb un sistema d'indexació intel·ligent, que mostri la informació més rellevant per a la persona en funció del seu perfil i les seves necessitats. Per a això hauran d'aplicar metodologies innovadores d'Intel·ligència Artificial (IA) i disposar d'una pròpia ontologia mèdica que li permetran obtenir un sistema d'indexació intel·ligent de contingut audiovisual.

Existirà una base heterogènia de coneixement al voltant dels recursos audiovisuals que mitjançant tècniques de IA permetrà millorar la qualitat del sistema de recomanació. Aquesta base de coneixement estarà vertebrada per etiquetes que caracteritzen tant els recursos audiovisuals com les cerques dels usuaris i a aquests mateixos.

El gestor de continguts disposarà d'un sistema de recomanació intel·ligent que optimitzarà el processament del contingut audiovisual mitjançant tècniques d'indexació i permetrà recomanar el contingut més adequat a cada persona sobre la base de la consulta realitzada, el perfil i la situació d'aquest.

Existirà una base de coneixement en la qual es basaran els algorismes de IA que permetrà etiquetar el contingut audiovisual de manera automàtica. La plataforma haurà de processar tant les imatges, com a àudios dels continguts audiovisuals conjuntament amb les cerques dels usuaris.

El sistema haurà de disposar d'un sistema de transcripció automàtica que ens permeti realitzar cerques intel·ligents, aquestes cerques han de ser capaces de trobar la informació que estem buscant dins d'un vídeo i portar-nos al minut/segon exacte en el vídeo.

4.7 Analítiques audiovisuals

El gestor de continguts haurà de disposar d'un sistema d'analítiques avançades que permeti fer el corresponent seguiment de les visualitzacions i interaccions amb la plataforma. És per això que el sistema d'analítiques haurà de disposar d'analítiques personalitzades tan a nivell d'usuari com a nivell de canal de forma agregada.

Per a la part d'analítiques personalitzades per usuari haurem de poder analitzar :

- Temps de visualització per usuari i contingut
- Nombre de reproduccions per usuari i contingut
- Línia de temps de visualització en el vídeo per a veure si hi ha moments de major interacció
- Últim accés al contingut

Aquestes analítiques estaran disponibles a nivell d'usuari per als professionals als quals se'ls ha atorgat permisos de visualització per a la resta es tractarà de dades agregades per canal.

Les dades agregades per canal ens permetran tenir una visió general sobre el funcionament i disposarem de les següents analítiques :

- Temps de visualització per contingut
- Nombre de Reproduccions per Contingut
- Línia de temps de visualització en el vídeo per a veure si hi ha moments de major interacció
- Tipus de dispositiu d'accés
- Domini de visualització
- Zona Geogràfica de visualització

4.8 Integració sistema i característiques portal de vídeos

El gestor de continguts haurà d'integrar-se amb la plataforma Salut MS, en la web o en l'aplicació mòbil del pacient d'un únic contingut audiovisual o d'un conjunt d'ells mitjançant un portal de vídeos.

El proveïdor haurà de proporcionar el reproductor de vídeo i haurà de ser personalitzable i disposar de les següents característiques tècniques:

- Interactiu :
 - o Suporta VR i 360 amb exploració de capítols
 - o Buscar paraules clau dins del vídeo
 - o Triar la vista de transmissió
 - o Realitzar qüestionaris en el vídeo
 - o Alternar entre pistes d'àudio
 - o Agregar subtítols
 - o Ajustar la velocitat de reproducció.
 - o Lliurament de taxa de bits adaptativa
- Personalitzable :
 - o Adaptar-ho als estils audiovisuals requerits (CSS, colors, font)
 - o Disposar de funcionalitats d'accessibilitat com modificar grandària de lletres/subtítols

- Dissenyat per a l'accessibilitat
 - Experiència de vídeo totalment inclusiva
 - Manera d'alt contrast
 - Controls de teclat, mouse i pantalla tàctil

En referència als vídeos (s'estima un volum entre 90-110 continguts), s'hauran de lliurar els vídeos necessaris per cadascuna de les patologies descrites anteriorment i podran estar disponibles tant a la Plataforma Salut MS com en la web de la pròpia de Bellvitge o Viladecans o altres canals. Les característiques del portal de continguts seran:

- Personalitzable:
 - S'ha de poder configurar l'ordre i la visibilitat de cadascun dels vídeos
 - S'ha de poder ocultar/mostrar els vídeos
 - S'ha de poder configurar una estructura d'arbre en visualització amb tres nivells
 - S'ha de poder incorporar al contingut audiovisual la imatge corporativa o requeriments de format de l'Hospital de Bellvitge, de l'Hospital de Viladecans, de l'Atenció Primària de la Metropolitana Sud, o de tots, segons necessitat.
- Multi-Plataforma:
 - S'han de poder visualitzar els continguts en telèfons mòbils, tauletes i ordinadors
 - El sistema ha de ser responsive
 - Ha de suportar múltiples sistemes operatius com Windows, *MAC, Linux
 - Ha de suportar múltiples navegadors com Chrome, Firefox
- Integrable:
 - S'ha de poder mostrar mitjançant un domini específic, decidit conjuntament amb la MS
 - Ha de poder estar integrat en les webs de la MS
 - Ha de poder estar integrat en l'aplicació mòbil del pacient
- Cercador:
 - Ha de disposar d'un cercador intel·ligent que tingui en compte l'ontologia mèdica
 - Ha de poder buscar en títols, descripcions i subtítols

4.9 Tractament de Dades Personals i Integració

La solució permetrà una integració SENSE ÚS DE DADES PERSONALS. Per a això el que s'hauran d'utilitzar tècniques de Pseudo Anonimització i Ofuscació per evitar cap tractament de dades personals per part de l'empresa. D'aquesta manera es garanteix la integritat, la confidencialitat i l'autenticitat de les dades personals en no ser exposades a la plataforma.

En el tractament de dades personals la plataforma haurà de complir amb els estàndards i normatives tant en polítiques de seguretat establertes per la Generalitat de Catalunya com en la normativa europea i nacional en matèria de seguretat informàtica.

4.10 Metodologia de Treball i pedagògica del projecte:

Abans de desenvolupar els continguts es demanarà una proposta concreta amb la metodologia que es posarà en pràctica en funció de la tipologia de continguts i el perfil dels destinataris.

Metodologia entesa com un conjunt d'estratègies, procediments i accions organitzades i planificades que ajudin els participants en l'adquisició de coneixements i la seva aplicació pràctica.

L'objectiu final es assolir els objectius proposats a l'inici del projecte.

5. Execució i gestió del projecte

El pla de projecte proposat inclourà almenys aquestes fites i el termini previst per al seu compliment. Es contemplarà de manera consecutiva però que es pot solapar en el temps: l'anàlisi, definició funcional i tècnica del sistema, definició d'un prototip de les solucions, desenvolupament complet i posada en marxa de la solució completa amb els seus continguts.

- Fita 1: Configuració del Pla de projecte. Cronograma, identificació de riscos, definició del quadre de comandament, dotació i configuració de llicències i entorns de treball operatius en instal·lacions. Termini: 1 mes
- Fita 2: Elaboració dels patient information journey map digital i creació/revisió dels guions per als diferents continguts audiovisuals. Termini: 2 mesos.
- Fita 3: Posada en marxa de la solució amb la publicació de contingut i realització de les integracions en web i aplicació mòbil necessàries Termini: 3 mesos.
- Fita 4: Lliurament de la versió completa de la plataforma de gestió de continguts i els continguts audiovisuals realitzats. Termini: 4 mesos
- Fita 5: Desenvolupament de continguts audiovisuals i digitals. Termini: 14 mesos (finalització de totes les entregues)

6. Perfils dels professionals

És un objectiu prioritari de la MS assegurar la qualitat dels treballs realitzats. L'organització del projecte i la seva execució ha de ser tal que li permeti obtenir un seguiment formal de l'avanç del projecte.

L'empresa adjudicatària aportarà l'equip que es detalla a continuació, d'adequada qualificació i nivell de dedicació necessaris (conforme als compromisos d'adscripció de mitjans), per a la realització dels treballs derivats de la contractació. En aquest sentit, els treballadors que facin les tasques i serveis que comprenen la present contractació, dependran, laboral i orgànicament, de la pròpia línia jeràrquica i comandaments intermedis de l'empresa adjudicatària, que assumeix el compliment de les obligacions laborals, fiscals i de seguretat social que estableixen les disposicions vigents.

L'empresa ha de presentar una proposta d'equip tècnic amb els perfils sol·licitats i la capacitat tècnica per a realitzar el servei.

L'equip haurà d'estar constituït per un mínim de 4 persones i el personal de l'equip tècnic proposat no podrà ostentar a la vegada més d'un perfil professional.

El personal, seguidament relacionat, formarà part de la plantilla de l'empresa licitadora en el moment de presentar les ofertes.

- **CAP/A DE PROJECTE:**

Responsable de la correcta execució del projecte i de la interlocució única i directa amb els responsables del projecte. Haurà de tenir un mínim de 2 anys d'experiència en la gestió de projectes similars al sector Salut demostrable al currículum.

- **RESPONSABLE DE CONTINGUT MÈDIC:**

L'empresa haurà d'incorporar l'assessoria d'un professional sanitari per la validació del contingut mèdic que s'està creant i que interactuï amb els professionals del centre. Haurà de de tenir un mínim de 2 anys d'experiència en la gestió de projectes similars al sector Salut demostrable al currículum.

- **PERSONAL EDITOR DIGITAL:**

Per al disseny, realització i adaptació de continguts audiovisuals i digitals que es determini construir, amb experiència en la creació de canals de continguts digitals i audiovisuals per a pacients. El nombre mai serà menor d'un i l'empresa haurà d'ampliar el nombre depenent de les necessitats en cada fase del projecte per tal de donar compliment al calendari establert. Haurà d'aportar la seva experiència en la creació de continguts de salut i ha de ser demostrable al seu currículum.

- **DESENVOLUPADORS/ES INFORMÀTICS:**

Responsables del desenvolupament de les solucions tecnològiques descrites, així com de la verificació del seu correcte funcionament i anàlisi posterior, i amb experiència en la creació de canals de continguts digitals i audiovisuals per a pacients. Mínim 1 desenvolupador, ampliable per l'empresa dependent de les necessitats de cada fase del projecte per tal de donar compliment al calendari establert. Hauran de de tenir un mínim de 2 anys d'experiència en l'anàlisi de requisits i disseny de solucions tecnològiques al sector Salut demostrable al currículum.

L'empresa haurà d'utilitzar una metodologia estandarditzada per a la creació i implementació dels patient information journey maps, en coordinació amb la resta de empreses contractades per la MS pel desenvolupament dels projectes innovadors, que inclogui almenys els següents passos:

- Priorització dels problemes de salut a abordar al llarg del contracte tenint en compte la proposta de la taula 1.
- Revisió de recomanacions i grau d'evidència per a les diferents patologies objecte del contracte d'acord a la OMS i/o altres organismes reconeguts.
- Creació de grups de treball amb professionals i pacients, si s'escau, per a la co-creació de continguts i de la trajectòria educativa informativa de cada una de les patologies
- Definició dels indicadors de salut i experiència del pacient
- Anàlisi de la trajectòria educativa informativa de cada una de les patologies proposades al present plec.
- Creació de guió, disseny i edició de contingut audiovisual adaptat a la població adulta i infanto- juvenil adscrita a la MS
- Presentació i difusió del programa. Revisió dels indicadors i resultats

7. Monitoreig de la feina a realitzar

Caldrà disposar del següent per a cadascun dels projectes (que s'hauran treballat amb pacients i professionals):

- Cronograma del projecte (data inici i data finalització)
- Identificació i gestió de riscos en temps i forma
- Existència d'un Quadre de Comandament amb indicadors que reflecteixin els productes realitzats en temps i forma.
- Aplicació d'un seguiment sistemàtic dels projectes (reunions iteratives freqüents de seguiment i accions de millora)
- Elaboració del Patient Journey Map digital
- Grau de satisfacció de la Gerència amb el suport realitzat

8. Metodologia del desplegament

Per al desplegament del projecte es requereixen metodologies de gestió d'equips i projectes que garanteixin un enfocament a resultats, mitjançant la participació dels professionals i els pacients i amb l'objectiu comú de posar el pacient al centre, millorant la seva experiència.

Pel que fa a la provisió de serveis de suport per a la gestió de projectes, la MS disposa d'una metodologia adaptada a les nostres necessitats específiques que ens permet estandarditzar la gestió de tots els projectes i facilitar la feina de tots els actors involucrats en totes les fases dels projectes.

Caldrà que l'empresa adjudicatària s'adapti a la nostra metodologia i aportï millors pràctiques basades en la seva experiència.

Un cop l'empresa obtingui l'adjudicació del projecte, la MS li farà arribar el manual de gestió de projectes d'innovació on es recullen tots els elements i metodologia per la implantació del projecte, en cadascuna de les fases:

- Fase inicial - planificació i desenvolupament:
 - Organització del projecte
 - Metodologia i Pla de treball
 - Identificació i seguiment de riscos
- Fase d'execució:
 - Planificació i desenvolupament de reunions de seguiment del projecte
 - Eines per compartir la documentació dels projectes
 - Validació i aprovació dels productes lliurables
- Fase de tancament:
 - Avaluació final d'objectius del projecte
 - Tancament del contracte
 - Traspàs de responsabilitats

9. Model de relació

Es proposa un model de relació entre la MS i l'empresa adjudicatària a partir d'una gestió per comitè de treball i seguiment:

Comitè de Direcció, format per l'òrgan gerencial de la MS. Les seves competències principals són:

- Establir i revisar les directrius que afecten a l'execució del projecte.
- Determinar els objectius generals.
- Garantir l'alineació del projecte amb els objectius generals i estratègics de l'organització.
- Liderar el projecte.
- Alinear-se amb els equips interns responsables de les diferents àrees involucrades (processos, experiència de pacient, sistemes d'informació, OGP).
- Garantir l'efectivitat dels comitès Operatius i de seguiment del projecte.

Comitè Executiu, format 1 o 2 membres directius de la MS i l'empresa adjudicatària. Les seves competències són:

- Fer el seguiment del compliment de les fases del projecte.
- Avaluar els lliurables detallats.
- Verificar el compliment dels punts clau en cada fase del projecte.
- Desencallar o descartar propostes dels comitès operatius

Comitès Operatius, format pels professionals de la MS que estiguin implicats en els projectes transformadors que s'estan desenvolupant, conjuntament amb personal del servei de comunicació del centre i membres de l'empresa. Es pot requerir la incorporació de professionals del gabinet d'audiovisuals.. Les seves competències són:

- Execució del projecte.
- Controlar l'abast del projecte i verificar el compliment dels objectius definits.
- Prendre decisions sobre les propostes suggerides pels equips de treball.
- Supervisar els treballs realitzats.
- Informar al comitè de Direcció i al Comitè Plenari del projecte.
- Detectar els riscos i elaborar solucions i propostes alternatives.
- Establir les persones adequades per cada equip de treball.
- Assegurar la participació.
- Agilitar la presa de decisions.
- Aprovar resultats parcials.
- Definir propostes d'indicadors globals.
- Definir en detall els requisits.
- Operativitzar el projecte.

A partir de les propostes de millora sorgides en cada comitè s'articularen un conjunt de **grups de treball** que s'hauran de reunir segons la cadència requerida i aportar els resultats de les accions al comitè operatiu, i en el cas que aquest ho cregui oportú, directament al comitè plenari.

10. Condicions de l'execució

– Marc temporal del projecte

El marc temporal són 24 mesos des de l'inici del contracte, tal i com s'ha especificat en l'apartat 2.

– **Local de prestació dels serveis**

Els mitjans tècnics, material d'oficina i informàtica que es requereixin per a la prestació dels serveis aniran a càrrec de l'adjudicatari, i el desenvolupament dels serveis es duran a terme a les instal·lacions de la MS. Les sessions de treball es realitzaran en espais habilitats per aquesta fi. Tots els lliurables generats durant el projecte es quedaran a les instal·lacions de la MS i seran propietat de la mateixa.

– **Mesures de qualitat i control en l'execució dels contractes**

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els estàndards, nivells de qualitat i criteris que es fixin des de la MS. L'adjudicatari haurà de definir el pla de qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat en els serveis tant en el procés de producció, com en el producte resultant. Durant el desenvolupament dels serveis requerits, la MS realitzarà el seguiment dels nivells de qualitat establerts i aplicarà un sistema de mesura contínua de la qualitat, segons els estàndards vigents en cada moment. Durant el període contractual, caldrà que l'adjudicatari lliuri cada mes en el marc d'una sessió de seguiment un informe que detalli activitats, grau d'avanç, riscos, pla d'acció.

– **Requeriments de seguretat**

Confidencialitat i publicitat del servei:

- L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.
- 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 client.

– **Propietat intel·lectual**

L'empresa adjudicatària reconeix que si dels serveis professionals contractats poguessin sorgir drets de propietat industrial i intel·lectual, s'obliguen a complir en tot moment la legislació vigent en matèria de drets de propietat intel·lectual i industrial, particularment la Llei Espanyola de Propietat Intel·lectual (Llei 2/2019, de 1 de març) i les lleis de Propietat Industrial (Llei 24/2015 de 24 de juliol, Llei 17/2001 de 7 de desembre, Llei 20/2003, de 7 de juliol, Llei 11/ 1988, de 3 de maig) i quantes lleis en aquesta matèria poguessin resultar aplicable en cada moment.

Res en aquesta licitació no s'interpreta com una cessió o transmissió de qualsevol dret de propietat intel·lectual i/o industrial pertanyent a les parts, amb anterioritat al present contracte, que no s'atorgui de conformitat amb el contracte. Per tant, el contractista es compromet a respectar la propietat dels drets anteriors en tot moment.

En cas que s'obtinguin resultats, invencions o productes susceptibles de protecció industrial o intel·lectual, la titularitat de les invencions, així com qualsevol dret de propietat industrial i 15 intel·lectual fonamentats exclusivament en el marc del servei, correspondrà exclusivament a l'Institut Català de la Salut, al qual està adscrit l'Hospital Universitari de Bellvitge. L'empresa adjudicatària s'obliga a cooperar, de totes les maneres necessàries, per facilitar la presentació, enjudiciament i manteniment dels drets de propietat industrial i intel·lectual que sorgeixin en el marc dels serveis contractats. En tot cas, la protecció dels Drets de Propietat Intel·lectual i/o Industrial respectarà en tot moment els drets morals dels inventors o autors, incloent-hi expressament el dret a ser esmentat com a tal.

L'empresa adjudicatària es compromet a informar amb promptitud sobre qualsevol violació real o possible dels drets de propietat intel·lectual i/o industrial sobre els resultats del projecte, així com de qualsevol acció presentada per un tercer contra qualsevol de les parts en relació amb els resultats del projecte. El contractista es compromet a cooperar plenament en la defensa dels drets de propietat intel·lectual i industrial. Sense perjudici de posteriors atorgaments de drets d'explotació, l'Institut Català de la Salut, al qual està adscrit l'Hospital Universitari de Bellvitge es reservarà el dret a l'ús dels resultats del servei per al desenvolupament, directament a través del seu personal i programes o projectes de recerca, o indirectament a través de convenis investigació que pugui subscriure, de qualsevol ús en relació amb els resultats, sent els resultats que s'obtinguin de la seva propietat, en els termes establerts a la Llei i els pactes que pugui subscriure.

Així mateix, es reserva el dret d'ús per a ens, organismes i entitats del sector públic conforme la clàusula 308.1. L'empresa adjudicatària mantindrà una primera opció de llicència sobre la propietat dels drets de propietat industrial i intel·lectual que sorgeixin d'aquest servei, que s'exercirà mitjançant una carta d'intencions notificada de forma fefaent en un termini màxim de 60 dies naturals des de la data de registre dels drets. A partir de la notificació anterior, es procedirà a regular els drets de llicència mitjançant un acord específic amb aquesta finalitat, signat per ambdues parts, en un termini no superior a 3 mesos des de la notificació per part del contractista, del dret a primera opció. Transcorregut aquest termini, si el contractista no exercita el dret de primera opció de llicència, l'Hospital Universitari de Bellvitge té dret a oferir els resultats a tercers, sempre que els termes i les condicions aplicables al tercer siguin almenys iguals a les condicions ofertes a l'interessat

– **Seguretat i protecció de dades.**

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats en el Reglament de Protecció de dades.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi el client.
- Implementar les mesures, processos, i requeriments que el client sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el client requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

– **Utilització de recursos**

Per garantir la seguretat, en cas que l'empresa adjudicatària requereixi de l'ús de recursos tècnics de la MS (infraestructura de maquinari, servidors, serveis, aplicacions, programari, etc.) ho haurà de justificar prèviament amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que sistemes d'informació de la MS haurà d'aprovar.

11. Productes lliurables

La informació dels productes resultants a l'execució de les activitats previstes amb caire general, serà la següent:

- Canal de continguts digitals i audiovisuals dissenyat amb la imatge corporativa de la MS
- Productes audiovisuals i digitals que donin resposta a la necessitat detectada per a cadascun dels 14 projectes a desenvolupar.
- Accés al canal en els diferents suports corporatius que estableixi la MS
- Informe detallat d'activitats, grau d'avanç, riscos, pla d'acció després de cada sessió de seguiment.
- 1 informe estructurat de seguiment de cada projecte dels 14 projectes a desenvolupar
- Formació tècnica durant el procés i sobre les eines implantades.
- Seguiment del pla de treball, els avanços realitzats en el període en tots els grups de treball del projecte, el seguiment dels indicadors i el seguiment d'execució de la despesa
- Estatus dels acords i accions pendents
- Identificació i seguiment dels riscos
- Planificació del període següent
- Visió estratègica: quadre de comandament dels projectes: principals indicadors de seguiment de cada projecte: semàfors amb l'estat del projecte, riscos, temes clau a comentar, etc.

Aquests lliurables seran generats amb la periodicitat que estableixi la MS.

12. Seguiment i control

Totes les comunicacions referents al seguiment dels treballs es realitzaran mitjançant comunicacions entre la persona responsable designada per la MS, la responsable del contracte de la MS i el personal tècnic que designin cadascuna de les parts.

La planificació definitiva del calendari de treball serà la que determini els responsables que designi la MS, prèvia audiència a l'empresa adjudicatària i es comunicarà de manera formal.

Qualsevol modificació pel que fa al calendari de treball així com qualsevol altre canvi que afecti a les prescripcions d'aquest plec haurà de ser aprovada per la MS.

La Direcció/Gerència de tots els dispositius implicats a cadascun dels projectes de la MS, ha de gaudir de lliure accés als documents i informes del treball de camp.

Rosa Manaut Dueñas Directora
de Comunicació
Gerència Territorial Metropolitana Sud