

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A LA CONTRACTACIÓ DE  
LES OFICINES TÈCNIQUES PER A LA CONCEPTUALITZACIÓ DE SOLUCIONS  
DEL GT3 DEL PLA DE TRANSFORMACIÓ DIGITAL DE L'ATENCIÓ PRIMÀRIA  
DEL MINISTERI DE SANITAT I DOTATS DE FONS EUROPEUS MRR**

**Expedient: SCS-2024-107**

## Índex

|                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.- Objecte del contracte .....                                                                                                                                                                                                                                     | 4  |
| 2.- Antecedents i marc d'actuació del contracte .....                                                                                                                                                                                                               | 4  |
| 2.1.- Fons de finançament Europeu .....                                                                                                                                                                                                                             | 4  |
| 2.2.- Objectius del Sistema de salut de Catalunya .....                                                                                                                                                                                                             | 4  |
| 3.- Durada del contracte .....                                                                                                                                                                                                                                      | 5  |
| 4.- Estructura de la licitació .....                                                                                                                                                                                                                                | 6  |
| 5.- Descripció, abast i activitats de les oficines tècniques .....                                                                                                                                                                                                  | 6  |
| 5.1.- Serveis i funcions comunes dels lots 1, 2, 3 i 4 .....                                                                                                                                                                                                        | 6  |
| 5.2.- Oficines tècniques .....                                                                                                                                                                                                                                      | 9  |
| 5.2.1.- Lot 1: Oficina tècnica per a l'evolució i millora de la personalització de la interrelació omnicanal entre la ciutadania i el Sistema de Salut de Catalunya i els seus professionals i la conceptualització de les eines necessàries, tals com un CRM. .... | 9  |
| 5.2.2.- Lot 2: Oficina tècnica per a la definició del model, processos i solucions digitals per a la millora de l'atenció i els canals d'assistència no presencial. ....                                                                                            | 13 |
| 5.2.3.- Lot 3: Oficina tècnica per a la millora i optimització dels models, processos i solucions digitals que han de permetre la millora de la gestió de la demanda a l'atenció primària. ....                                                                     | 16 |
| 5.2.4.- Lot 4: Oficina Tècnica per a l'evolució i millora de l'atenció telefònica amb la conceptualització, creació i definició de la governança i de la implementació d'una plataforma de coneixement compartit. ....                                              | 18 |
| 5.2.5.- Lot 5: Oficina Tècnica per a la gestió, coordinació, seguiment i reporting dels 4 projectes anteriorment descrits. ....                                                                                                                                     | 20 |
| 6.- Equip de treball .....                                                                                                                                                                                                                                          | 23 |
| 6.1.- Condicions generals pel que fa als recursos humans .....                                                                                                                                                                                                      | 23 |
| 6.2.- Descripció dels perfils requerits .....                                                                                                                                                                                                                       | 23 |
| 6.3.- Perfils mínims i obligatoris requerits per cadascun dels lots .....                                                                                                                                                                                           | 36 |
| 6.4.- Perfils opcionals de caràcter òptim per cadascun dels lots .....                                                                                                                                                                                              | 36 |
| 6.5.- Model de gestió de l'equip .....                                                                                                                                                                                                                              | 37 |
| 6.6.- Formació i reciclatge .....                                                                                                                                                                                                                                   | 38 |
| 7.- Mitjans i recursos tecnològics .....                                                                                                                                                                                                                            | 38 |
| 8.- Model de prestació de servei .....                                                                                                                                                                                                                              | 39 |
| 8.1.- Paràmetres generals .....                                                                                                                                                                                                                                     | 39 |
| 8.2.- Funcions Direcció de projecte d'ACIU - CatSalut .....                                                                                                                                                                                                         | 40 |
| 8.3.- Representant de l'empresa contractista davant del Servei Català de la Salut i la direcció tècnica .....                                                                                                                                                       | 40 |
| 8.4.- Funcions empresa adjudicatària .....                                                                                                                                                                                                                          | 41 |
| 8.5.- Metodologia de gestió de subprojectes .....                                                                                                                                                                                                                   | 41 |
| 8.6.- Lloc de prestació del servei .....                                                                                                                                                                                                                            | 42 |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 8.7.- Horari de prestació del servei .....                        | 43 |
| 8.8.- Idioma.....                                                 | 44 |
| 8.9.- Serveis en remot .....                                      | 44 |
| 8.10.- Pla de formació.....                                       | 44 |
| 8.11.- Gestió de costos.....                                      | 45 |
| 8.12.- Gestió de la documentació .....                            | 45 |
| 8.13.- Garantia.....                                              | 45 |
| 9.- Qualitat .....                                                | 46 |
| 9.1.- Avaluació del servei.....                                   | 46 |
| 9.2.- Auditoria .....                                             | 48 |
| 9.3.- Pla de qualitat.....                                        | 48 |
| 9.4.- Qualitat del servei i treballs realitzats.....              | 48 |
| 9.5.- Accessibilitat.....                                         | 49 |
| 10.- Seguretat.....                                               | 49 |
| 10.1.- Gestió d'Incidències i pla de contingència.....            | 50 |
| 10.2.- Confidencialitat .....                                     | 50 |
| 10.3.- Propietat intel·lectual .....                              | 50 |
| 10.4.- Protecció de dades de caràcter personal.....               | 51 |
| Incompliment de les normes de seguretat i protecció de dades..... | 52 |
| 10.5.- Dimensionament / gestió de capacitats.....                 | 52 |
| 10.6.- Accés a la informació.....                                 | 52 |
| 10.7.- Control d'accés.....                                       | 52 |
| 10.8.- Compartició de recursos.....                               | 53 |
| 10.9.- Gestió del personal.....                                   | 53 |
| 10.10.- Protecció del lloc de treball, .....                      | 54 |
| 10.11.- Protecció d'equips.....                                   | 54 |
| 10.12.- Protecció de la informació.....                           | 55 |
| 10.13.- Protecció de les instal·lacions.....                      | 56 |
| 11.- Retorn del servei.....                                       | 56 |

## 1.- Objecte del contracte

---

L'objecte d'aquest contracte és la contractació de **quatre oficines tècniques** per donar resposta al objectiu de la millora de la gestió de la demanda i la millora de la interrelació entre la ciutadania i el Sistema de Salut de Catalunya, que es concreten de la manera següent:

1. Evolució i millora del model de personalització de la interrelació omnicanal entre la ciutadania i el Sistema de Salut de Catalunya i els seus professionals i la conceptualització de les eines necessàries, tals com un CRM.
2. Definició del model d'atenció no presencial i conceptualització dels canals i de les solucions digitals necessàries.
3. Evolució del model i de les eines de gestió de la demanda a l'atenció primària, en el marc de la programació per motius.
4. Evolució de les solucions per la millora de l'atenció telefònica, amb la creació d'una plataforma del coneixement.

Així com la contractació d'una **cinquena oficina tècnica** per a la gestió, seguiment, coordinació i reporting dels projectes i de les quatre oficines descrites.

## 2.- Antecedents i marc d'actuació del contracte

---

Aquest contracte dona resposta als objectius estratègics del Servei Català de la Salut (en endavant CatSalut), i als objectius del Pla de Transformació Digital de l'Atenció Primària del Ministerio de Sanidad.

### 2.1.- Fons de finançament Europeu

Aquest contracte està finançat per la Unió Europea NextGeneration-EU en el marc del Pla de recuperació Transformació i Resiliència, component 11, inversió 3, línia estratègica 6, «Transformació digital dels serveis de suport de l'activitat sanitària» en el marc del **Pla de Transformació digital de l'Atenció Primària** a través del Grup de Treball GT3: **Canal del ciutadà**, que té per objectiu millorar la relació del ciutadà i el seu grau de satisfacció amb el sistema sanitari.

Aquest pla de transformació digital promou el desenvolupament de **projectes col·laboratius**, entre les diferents administracions públiques, i **projectes de caràcter individual** en el qual trobem enquadrats els projectes d'aquest contracte.

L'execució dels projectes d'aquest contracte estaran **subjectes a les especificacions econòmica-administratives establertes per les diferents administracions públiques promotores, Generalitat de Catalunya, Ministerio de Sanidad, Ministerio para la Transformación Digital y función pública i Unió europea.**

### 2.2.- Objectius del Sistema de salut de Catalunya

El Servei Català de la Salut, a través de la Gerència d'Innovació Relacional de l'Àrea de Ciutadania, innovació i usuari (ACIU) té com a prioritat donar resposta als objectius estratègics següents, sense detriment que la situacions futures facin necessari donar resposta a nous reptes o adoptar altres estratègies:

- Millorar l'accés omnicanal de la ciutadania al sistema de salut, adaptat a les necessitats i situació de de cada persona.
- Millorar la interrelació personalitzada i omnicanal, entre la ciutadania, les entitats del Sistema de salut de Catalunya i els seus professionals. Prioritzant la protecció dels col·lectius de risc a diferents malalties o situacions i garantint la universalitat i l'equitat a tota la ciutadania.
- Millorar l'experiència d'usuari.
- Millorar la capacitat resolutiva, d'interrelació de valor i seguiment de pacients
- Permetre l'accés a la informació de la seva salut a la ciutadania.
- Potenciar l'apoderament en salut i la autogestió de la pròpia salut a la ciutadania.
- Optimitzar l'atenció no presencial i domiciliària, evitant desplaçaments innecessaris de la ciutadania.
- Desenvolupar i millorar l'entorn digital de Salut, adoptant les tecnologies que el mercat ofereix per tal d'optimitzar els recursos, l'assistència, l'accés i la experiència d'usuari.
- Optimitzar els processos i les solucions digitals que optimitzin els fluxos i els recursos en la gestió i la atenció a la ciutadania.
- Escoltar i conèixer i identificar les necessitats del ciutadà en la seva interrelació amb el Sistema de Salut de Catalunya.

Per tal de dur a terme aquests objectius, la gerència d'innovació relacional de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari té previst els següents projectes per a desenvolupar-los en el marc d'aquest contracte:

1. Projecte d'evolució i millora de la personalització de la interrelació omnicanal entre la ciutadania i el Sistema de Salut de Catalunya i els seus professionals i la conceptualització de les eines necessàries. Emmarcat en el projecte del Grup de Treball 3 del Ministerio de sanidad: CRM para el Sistema de Salud de Catalunya. Que inclou el projecte de conceptualització d'una eina de CRM, la digitalització de processos i el coneixement del ciutadà amb la identificació dels arquetips de salut.
2. Projecte de definició del model d'atenció no presencial i conceptualització dels canals d'atenció no presencials i de les solucions digitals necessàries. Emmarcat en el projecte del Grup de Treball 3 del Ministerio de sanidad: Canal ciudadano.
3. Projecte d'evolució del model i de les eines de gestió de la demanda a la atenció primària per programació per motius. Emmarcat en el projecte del Grup de Treball 3 del Ministerio de sanidad: Gestión omnicanal de la demanda proactiva en la atención primaria.
4. Projecte d'evolució de les solucions per la millora de l'atenció telefònica amb la conceptualització d'una plataforma del coneixement. Emmarcat en el projecte del Grup de Treball 3 del Ministerio de sanidad: Definición, desarrollo e implementación de la atención telefónica multiproveedor.

### 3.- Durada del contracte

---

La durada del contracte serà el període comprés entre el primer dia hàbil des de la formalització del contracte i la data de com a màxim el 31 de desembre de 2025 o fins a l'esgotament del pressupost.

De forma més específica, s'estimen els següents períodes d'execució per cadascun dels lots:

|       |          |
|-------|----------|
| LOT 1 | 18 mesos |
| LOT 2 | 6 mesos  |
| LOT 3 | 12 mesos |
| LOT 4 | 18 mesos |
| LOT 5 | 18 mesos |

## 4.- Estructura de la licitació

---

Aquesta licitació es planteja amb **5 lots** per a la contractació de **5 Oficines Tècniques** que donin resposta a diferents conjunts de projectes:

- **Lot 1:** Oficina tècnica per a l'evolució i millora de la personalització de la interrelació omnicanal entre la ciutadania i el Sistema de Salut de Catalunya i els seus professionals i la conceptualització de les eines necessàries, tals com un CRM (Projecte 9: Projecte CRM per a sistema de salut de Catalunya GT3).
- **Lot 2:** Oficina tècnica per a la definició del model, processos i solucions digitals per a la millora de l'atenció i els canals d'assistència no presencial (Projecte 7: Projecte canal ciutadà GT3).
- **Lot 3:** Oficina tècnica per a la millora i optimització dels models, processos i solucions digitals que han de permetre la millora de la gestió de la demanda a la atenció primària (Projecte 10: Projecte gestió omnicanal de la demanda proactiva en l'Atenció primària GT3).
- **Lot 4:** Oficina Tècnica per a l'evolució i millora de l'atenció telefònica amb la conceptualització, creació i definició de la governança i de la implementació d'una plataforma de coneixement compartit (Projecte 8: Projecte definició, desenvolupament i implementació de la Atenció Telefònica multi proveïdor (GT3)).
- **Lot 5:** Oficina Tècnica per a la gestió, coordinació, seguiment i reporting dels 4 projectes anteriorment descrits.

## 5.- Descripció, abast i activitats de les oficines tècniques

---

Les oficines tècniques executaran la seva activitat en base a encàrrecs concrets, en els que es definirà l'objectiu concret, l'abast, el pressupost i s'aprovaran les propostes per part de la direcció del projecte de l'ACIU.

### 5.1.- Serveis i funcions comunes dels lots 1, 2, 3 i 4

A continuació es descriuen els principals serveis i funcions comunes que es podran sol·licitar als diferents adjudicataris dels Lots 1, 2, 3 i 4, per respondre als encàrrecs concrets d'aquest contracte:

- **Governança:** dels projectes i de les activitats assignades (gestió d'equips i recursos, desenvolupament d'activitats aprovades, coordinació amb la direcció del projecte, elaboració de documentació de gestió i rendició de comptes,...)
- **Consultoria estratègica:** per la millora de models, sistemes i processos que optimitzin la resposta a una necessitat adaptant-la a la realitat actual.
- **Assessorament:** funcional, tècnic, jurídic, gestió de dades, tecnològic, seguretat i accessibilitat (WCAG, RGPD, innovació, estudis comparatius de bones pràctiques i de solucions tecnològiques...)
- **Investigació UX:** realització d'investigacions quantitatives i qualitatives sobre ciutadania, usuaris i els *stakeholders* per detectar necessitats, *insights*, problemes actuals i oportunitats, testar conceptes o solucions, entre altres, per crear o optimitzar solucions.
- **Realització d'investigació** per mètodes quantitatius i qualitatius amb la participació de la ciutadania i els *stakeholders* per detectar necessitats, *insights*, problemes actuals, i oportunitats per la optimització de processos i models.
- **Conceptualització, evolució i definició funcional i tècnica** de models, sistemes, processos i sistemes de governança existents o de nova concepció.
- **Implementació dels nous models i processos;** gestió de la governança i gestió del canvi; formació dels professionals, desenvolupament de la documentació necessària per la seva implementació, formació dels equips i suport a la difusió i la comunicació a professionals, *stakeholders* i ciutadania.
- **Conceptualització i disseny funcional de la solució digital:** Definició conceptual i funcional de la solució perquè doni resposta a les necessitats identificades.
- **Definició de la solució tecnològica:** determinar quina serà la solució tecnològica més adequada per portar a terme el projecte, tenint en compte les diferents solucions de mercat i els requeriments funcionals i tecnològics.
- **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* del sector, test A/B, etc.).
- **Definició de requeriments d'integració amb solucions de tercers:** ja sigui mitjançant una API, web server o la tecnologia requerida en cada projecte/servei.
- **Entorns:** Col·laboració a la preparació dels entorns de proves amb coordinació amb desenvolupament i amb altres proveïdors i departaments del Servei Català de la Salut.
- **Proves funcionals:** definició i realització de un joc de proves *end-to-end* basats en els diferents casos d'ús 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 descriguin els casos d'ús provats i els resultats obtinguts.

- **Disseny UI:** 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*. Aquesta feina s'haurà de realitzar en total coordinació amb el responsable UX i el *front-end* del projecte.
- **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.
- **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* segons els *breakpoints* estàndards que s'han establerts:



- **Coordinació amb altres proveïdors i departaments del Servei Català de la Salut i del Departament de Salut:** per tal d'assessorar i donant suport per a l'aplicació dels llibres d'estil gràfic digital.
- **Coordinació amb l'equip de desenvolupament tecnològic:** coordinació i suport a l'equip de desenvolupament tecnològic de la solució digital d'acord amb els requeriments tècnics i funcionals del projecte.
- **Distribució:** recollida i generació de la documentació necessària per tal de poder fer la implementació de les solucions.
- **Formació i servei atenció ciutadana:** 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. Preparació de la documentació, tals com *FAQs* i altres, per la resolució d'incidències en l'atenció ciutadana i de professionals.
- **Seguiment i anàlisi de resultats:** Identificació d'indicadors clau que permetin el seguiment i anàlisi de resultats, la millora continua i la identificació d'incidències, definició, desenvolupament del quadres de comandament de seguiment i integració amb les eines de *reporting* del Servei Català de la Salut.

- **Creació i ingesta de textos, continguts, elements de difusió, formació, traducció i correcció:** Gestió, tractament de continguts en un mínim de 4 idiomes (català, castellà, aranès i anglès).
- **Coordinació amb l'oficina tècnica del Lot 5 d'aquest contracte:** per a la gestió i seguiment de projectes i *reporting* de la informació justificativa.
- **Accessibilitat:** Les solucions digitals del CatSalut s'han construït amb l'ànim de facilitar l'accés universal a totes les persones que el consulten independentment de les seves capacitats, físiques, sensorials o intel·lectuals, i del context tècnic d'ús amb què ho fan (tipus de dispositiu, programari, velocitat de la connexió, condicions ambientals, etc.). Els processos i les eines digitals dissenyades en aquest contracte hauran de complir els requisits d'accessibilitat de la Unió Europea que estan recollits al Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic (WCAG 2.1. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>). La Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell de 26 d'octubre de 2016 estableix les normes que s'exigeixen als estats membres per tal que tots els webs i aplicacions mòbils del sector públic, independentment del dispositiu utilitzat per accedir-hi, compleixin els requisits d'accessibilitat que es recullen a la norma EN 301 549 v2.1.2 (d'agost de 2018), de requisits d'accessibilitat adequats per a la contractació pública de productes i serveis TIC a Europa. EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) Accessibility requirements for ICT products and services. La norma EN 301 549 v2.1.1.2 es basa principalment en les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, d'agost de 2018. Concretament cal complir el nivell AA. No obstant això, la norma també té altres requisits addicionals, obligatoris i condicionals.

## 5.2.- Oficines tècniques

La descripció, abast i activitats de cadascuna de les cinc oficines tècniques es concreta a continuació

### 5.2.1.- Lot 1: Oficina tècnica per a l'evolució i millora de la personalització de la interrelació omnicanal entre la ciutadania i el Sistema de Salut de Catalunya i els seus professionals i la conceptualització de les eines necessàries, tals com un CRM.

El Servei Català de Salut treballa per a la personalització de la interrelació i l'assistència entre la ciutadania i les entitats de salut i els seus professionals, situant la ciutadania en el centre, amb l'objectiu de millorar la interrelació de valor i apoderar-la en la gestió de la seva salut, així com per l'optimització dels recursos i la millora de l'experiència de l'usuari adaptant-la a totes les situacions i necessitats.

Aquesta personalització es especialment necessària per donar resposta a les necessitats de determinats col·lectius de ciutadans i usuaris, per millorar la gestió de malalties cròniques o complexes o de mitja-llarga durada i la prevenció i l'atenció a col·lectius desafavorits o fràgils.

D'altra banda, i amb l'objectiu d'apoderar la ciutadania cal poder proporcionar informació de valor personalitzada a cada moment i circumstància de salut, i adaptada a les diferents capacitats de la ciutadania per tal de que pugui co-responsabilitzar-se de la seva salut.

Així mateix, cal acompanyar i facilitar a la ciutadania la gestió de la pròpia salut amb eines, informació, notificacions i avisos i solucions omnicanal, entre d'altres.

Tanmateix, és necessari conèixer la ciutadania en profunditat, identificar les seves necessitats, interessos i comportaments, emocions, pors i motivacions. Així com les diferents capacitats digitals de la ciutadania, per tal de poder desenvolupar solucions eficients, adaptades i personalitzades als diferents perfils i interessos. Es doncs necessari conèixer els diferents arquetips d'usuaris i no usuaris del Sistema de salut i, identificar i caracteritzar els perfils reals dels ciutadans i dels usuaris del Sistema.

Es necessari també, que les accions derivades que han de permetre la interrelació estiguin degudament emparades a nivell legal, i en concret per la llei de protecció de dades, i caldrà definir com queden recollides en el consentiment dels ciutadans.

Per tal que aquesta personalització de la interrelació sigui possible és necessari implementar una sèrie d'eines com un CRM (acrònim de *Customer relationship management* o "Gestió de la relació amb els usuaris / ciutadania") que permetin la generació d'accions d'interrelació, la segmentació en funció de les variables determinades, la gestió dels contactes, la gestió dels canals d'interrelació i plataformes, la creació de *journeys*, el monitoratge de les interrelacions desplegades per l'organització, el seu registre i l'avaluació i seguiment dels resultats.

És necessari la digitalització de diferents processos establerts (programes, protocols,...) i integrar-los al CRM, així com definir nous processos digitals que millorin l'experiència de la ciutadania i dels professionals i n'optimitzin els recursos, desburocratitzant i automatitzant els processos. En aquest sentit el CRM permetrà, entre altres, la millora del seguiment dels crònics i el seu apoderament i el seguiment de les llistes d'espera.

Així doncs l'eina de CRM serà el motor que permetrà gestionar proactivament recomanacions o consells als ciutadans a partir de la informació existent per a la millora o la prevenció de la seva salut de forma personalitzada i adaptada a la seva circumstància. Ha de proporcionar automatismes en la comunicació amb el ciutadà, que permetin optimitzar la relació i els recursos.

El CRM permetrà així mateix, l'enregistrament de les interaccions entre la ciutadania i el sistema, permeten l'anàlisi i el seguiment, amb l'objectiu d'optimitzar la interacció i millorar l'experiència de l'usuari i garantir la personalització.

Cal també la seva integració a una plataforma d'enviament i gestió de contactes per canals digitals tals com el sms, *emails*, notificacions a LA MEVA SALUT, o altres com el taulell i el telèfon, entre altres canals. Sempre amb l'objectiu de garantir la omnicanalitat.

Haurà de permetre realitzar enquestes personalitzades per l'obtenció d'informació rellevant per l'assistència sanitària, el coneixement de l'usuari i per la millora de la interrelació amb el sistema.

Així mateix, és necessari conceptualitzar i desenvolupar les eines que han de permetre el registre, el seguiment, l'anàlisi i avaluació dels resultats que ens permeti monitorar i optimitzar la eina i els seus resultats i obtenir informació de valor per la presa de decisions.

Finalment i amb l'objectiu d'apoderar als ciutadans és necessari definir i crear continguts en diferents formats (vídeo, imatge, infografies, text, web, entre d'altres) que permetin informar i gestionar la pròpia salut.

## Objectius específics i funcions

L'oficina tècnica desenvoluparà la seva activitat i funcions per donar resposta als següents **objectius i fites específiques**:

### 1.- La millora i evolució del model de personalització de la interrelació

Inclou les investigacions, anàlisis i la conceptualització de la evolució del model de personalització de la interrelació que permeti la visita de valor, apoderament del ciutadà i la gestió de la pròpia salut, així com l'optimització de recursos amb l'automatització de processos.

Aquesta interrelació haurà de ser sempre omnicanal, personalitzada i accessible per garantir-ne l'accés a tota la ciutadania i l'adaptació a totes les necessitats.

### 2.- Identificar, conceptualitzar i dissenyar funcionalment les solucions digitals i eines que li donin resposta al model definit, tals com la implementació d'un CRM de Salut.

Aquestes solucions han de facilitar la digitalització de processos i programes de salut.

La identificació, conceptualització i disseny funcional de les solucions digitals tindran en consideració el resultat dels treballs d'anàlisi i investigació realitzada prèviament i els que el adjudicatari estimi necessaris. Per la definició del CRM, haurà de poder donar resposta a les necessitats següents i altres que s'identifiquin:

- **Gestió de contactes** (integració de tots els registres d'interacció entre l'usuari i el sistema de salut de Catalunya, Registre de totes les interrelacions omnicanal, incidències i de les notificacions, sistema central de referència per a la recepció i distribució d'informació dels contactes, gestió de perfils i del coneixement...)
- **Resolució de dubtes i tràmits administratius** (tràmits, eConsentiment administratiu, reclamacions,...)
- **Suport a la prevenció de la salut** (programes de prevenció del càncer, infància amb salut, seguiment de l'embaràs i el puerperi, d'informació relacionada amb determinants hàbits: tabaquisme, exercici físic, alcohol, entre d'altres)
- **Suport assistencial** (programes de seguiment de crònics, d'informació vinculada a determinades patologies, intervencions o processos assistencials, enquestes pel seguiment assistencial (PROMS, qüestionari de seguiment assistencial, post operator, consentiments clínics, campanyes de determinades patologies (alertes sanitàries o patologies concretes).
- **Suport a campanyes sanitàries** (campanya de vacunació, campanyes informació relacionades amb determinades malalties, campanyes relacionades amb informació de cicle vital o prevenció de la salut, entre d'altres)
- **Avisos i notificacions** (canals d'interrelació: correu electrònic, sms, notificacions a La Meva Salut i altres solucions digitals, entre d'altres)

- **Suport a Citació** (petició, gestió de la cita i de l'agenda)
- **Informació del contínuum assistencial** (llistes d'espera quirúrgiques, de derivacions a diferents nivells assistencials, de gestió de les proves diagnòstiques, entre d'altres)
- **Enquestes de satisfacció, estudis i investigacions** (PREMS, enquestes de satisfacció, investigacions adhoc...)
- **CRM Analític** (activitats de descobriment de casos personals d'interrelació per a la realització de campanyes personalitzades i de comunicació individual...)

### 3.- Digitalització de processos i programes

El Sistema de Salut de Catalunya té definits i implementats processos i programes específics de salut.

En el marc del projecte es contempla la conceptualització i digitalització de **dos processos o programes** amb l'objectiu de millorar la interrelació amb els ciutadans, garantint-ne la Omnicanalitat.

Aquests processos s'hauran d'integrar a l'arquitectura funcional de les eines digitals (CRM) i s'hauran d'integrar a la interfície d'usuari de La Meva Salut i a la del professional.

S'haurà d'elaborar el document funcional-tècnic necessari pel seu desenvolupament així com la seva integració al CRM i la resta de sistemes del SCS.

En la fase d'execució del projecte es concretaran els processos o programes a digitalitzar.

### 4.- Definició d'un model d'arquetips de Salut

S'haurà de conceptualitzar i executar el projecte dels arquetips de salut, en els que s'identifiquin els perfils reals dels usuaris i no usuaris entre la ciutadania de Catalunya en relació a la seva interrelació amb el SCS, amb l'objectiu que aquests perfils puguin ser usats com a base i impulsor de la presa de decisions i millores de la interrelació del ciutadà i l'ecosistema de salut, amb la definició de nous models de relació que entenguin les motivacions i expectatives dels ciutadans per oferir un servei únic a cada persona en el moment que toca.

Aquest estudi d'arquetips ha d'integrar com a mínim:

- Conceptualització del projecte
- Anàlisi i identificació de l'estructura de dades clau del perfilat
- Definició i implementació de les enquestes, segmentacions i recollida de dades
- Anàlisi de dades i de volumetria.
- Informe descriptiu detallat dels arquetips, journeys i la volumetria associada.
- Identificació d'oportunitats de millora en els diferents àmbits.
- Definició del pla i dels elements necessaris per la seva difusió als diferents stakeholders.
- Integració de les dades resultats per la seva visualització interactiva als sistema de BO de Salut

### 5.- Impacte legal, jurídic i de consentiment

Servei d'anàlisi, assessorament, implementació de les actuacions necessàries que garanteixin que les noves funcionalitats i eines que s'aniran desenvolupant compleixen els marcs **legals, jurídics** establerts. Especialment en el àmbit de la **protecció de dades, accessibilitat** i del **consentiment**

#### 6.- Definició d'especificacions per a la implementació, monitoratge i seguiment.

- Identificació i definició de **l'estratègia i governança** de la gestió del canvi.
- Definició i elaboració del elements necessaris per a la **formació i la comunicació** a professionals i ciutadania.
- Definició i implementació del de **monitoratge i seguiment de les eines i del projecte** mitjançant la definició d'indicadors, quadre de comandament, i la implementació de eines de seguiment i avaluació continua i la elaboració d'informes de millora.

#### Documentació a lliurar durant l'execució del contracte.

Com a mínim, s'elaboraran els següents documents a lliurar:

- 1.- Model de personalització de la interrelació omnicanal
- 2.- Conceptualització de les millores del CRM necessari i de altres possibles solucions digitals proposades
- 3.- Disseny funcional -tècnic del CRM i de les solucions proposades per ser desenvolupats.
- 4.- Especificacions funcionals i tècniques de la digitalització de dos processos o programes.
- 5.- Estudi d'impacte legal i en especial de la protecció de dades i del consentiment
- 6.- Definició i implementació de les eines que han de permetre el monitoratge i seguiment de les eines i les millores.
- 7.- Document amb la definició de la governança i de la gestió del canvi, així com la creació dels elements necessaris per la formació i la comunicació.
- 8.- Model d'arquetips de Salut
  - Document amb la proposta i descriptiu detallat dels arquetips de salut i els seus journeys.
  - Volumetria dels arquetips.
  - Document interactiu per compartir la informació dels arquetips amb els diferents stakeholders (eina de presentació dinàmica)
  - Document explicatiu del treball desenvolupat (Investigació, anàlisi i les dades en brut)

#### 5.2.2.- Lot 2: Oficina tècnica per a la definició del model, processos i solucions digitals per a la millora de l'atenció i els canals d'assistència no presencial.

El fort creixement les tecnologies i de la innovació, ha permès el desenvolupament de noves tecnologies aplicades a la telemedicina i a la millora dels canals d' interrelació amb els usuaris.

Per altra banda, ens trobem davant d'una ciutadania cada vegada més avesada a l'ús de les tecnologies digitals, i més demandants de solucions digitals que millorin la seva experiència i evitin desplaçaments innecessaris i optimitzin els recursos.

La millora de l'atenció i dels canals no presencials, han de permetre la millora de la personalització assistencial i de la interrelació entre la ciutadania, els seus professionals i les entitats del Sistema de

Salut de Catalunya, la equitat en l'atenció, així com l'optimització dels recursos professionals, garantir la visita de valor i la millora de l'experiència del ciutadà.

Així mateix, necessitats concretes, com la necessitat de seguiment de pacients crònics, l'atenció domiciliària, l'atenció comunitària, l'atenció en l'àmbit rural, l'atenció urgent, la consulta assistencial, així com el manteniment dels programes de prevenció de la salut; fan necessari definir nous canals assistencials i d'interrelació no presencials, que complementin els actuals i els canals presencials, evolucionar-ne els actuals, definir-ne la cartera de serveis i públics a qui es dirigeixen, millorar-ne la seva accessibilitat i prestacions, així com impulsar i incrementar-ne el seu ús.

Les consultes electròniques (eConsulta), els canals assistencials de video-consulta, la missatgeria instantània o els xats i xatbots i, el telèfon, entre altres canals assistencials no presencials, constitueixen eines de gran valor per a l'usuari i pels professionals en la millora de la interrelació i la assistència.

Cal doncs redefinir el model d'atenció no presencial i els canals d'interrelació no presencials, asíncrones i síncrones, individuals i col·lectius, que permetin l'optimització de la interrelació assistencial i la gestió administrativa i dels tràmits entre la ciutadania, el sistema i els professionals de la salut, i alhora optimitzin els recursos professionals i l'experiència de l'usuari.

En aquest model s'ha de garantir la multicanalitat i la omnicanalitat, que permeti donar resposta a totes les capacitats i necessitats de la ciutadania en dels canals, presencials i no presencials.

L'actual ecosistema de canals d'atenció no presencial del Sistema de Salut de Catalunya, es complex i fragmentat i el seu nivell d'implementació es desigual en els diferents proveïdors i territoris. És doncs necessària la seva optimització i unificació, així com facilitar-ne un únic canal d'accés per part de la ciutadania, a través de La Meva Salut.

En aquest sentit cal:

- **Redefinir un model d'atenció assistencial no presencial omnicanal** que doni resposta a tot els nivells assistencials. Cal definir els canals no presencials que se'n deriven, així com els seus usos, cartera de serveis, públics, tecnologies i presentacions, entre d'altres.
- **Seguir millorant, mantenint, implementant i impulsant els canals no presencials actuals i millorant-ne les seves prestacions i accessibilitat.**
- **Garantir-ne l'accés equitatiu, segur i adaptat a totes les capacitats.** Garantint que permetin l'atenció individual o grupal. En aquest sentit, cal garantir l'accés als canals a través de La meva salut.
- **Desenvolupar nous canals no presencials** que donin resposta a les necessitats de la ciutadania i dels professionals, definint-ne la seva cartera de serveis, públic objectiu, eines de suport, governança, i implementació.
- **Analitzar, i en el seu cas, conceptualitzar el desenvolupament i implementació de solucions digitals** d'atenció assistencial no presencials que permetin el cribratge previ i solucions d'auto-cura.
- **Donar-los a conèixer i fomentar-ne el seu ús** tant entre els professionals com entre la ciutadania.
- Millorar-ne el **monitoratge i l'anàlisi de resultats**, així com la seva **governança**.

## Objectius específics i funcions

L'oficina tècnica desenvoluparà la seva activitat i funcions per donar resposta als següents **objectius i fites específiques**:

### 1.- Conceptualització i definició del model, processos i solucions digitals per a la millora de l'atenció i l'assistència no presencial.

- **Anàlisi i investigació** de les necessitats de la ciutadania i dels professionals en relació al model i canals, així com de les tecnologies disponibles.
- **L'anàlisi dels canals** d'atenció no presencial i **de les solucions actuals** en el sistema de salut (Video-Consulta, eConsulta, eConsulta especialitzada, Xat 061, sistema de missatgeria instantània, SMS,...)
- Conceptualització i redefinir el **model d'atenció no presencial**.
- Definició del **model organitzatiu i de governança** que es deriva del model.

### 2.- Conceptualització i definició i millora dels canals d'assistència no presencial.

- **Definició dels canals no presencials i dels seus usos, públics objectius, cartera de serveis, governança.**
- **Definició i disseny funcional de la plataforma i dels canals** definits, i definició de la seva integració amb els diferents sistemes i plataformes del sistema de salut de Catalunya, així com a la La Meva Salut i el CRM .
- Definició del **model organitzatiu i de governança** que se'n deriva

### 3.- Definició de l'estratègia per la implementació del model d'atenció no presencials i dels canals d'assistència no presencial.

- Definició de l'estratègia per **la gestió del canvi**.
- Definició i elaboració dels elements necessaris per a la **formació i la comunicació** a professionals i ciutadania.
- Definició i implementació de les eines que han de permetre el **monitoratge** i seguiment mitjançant la definició d'indicadors, quadre de comandament, i avaluació. Elaboració d'informes de seguiment i millora.

## Documentació a lliurar durant l'execució del contracte.

Com a mínim, s'elaboraran els següents documents a lliurar:

- 1.- Model d'atenció no presencial i dels canals d'atenció no presencial (ANP).
- 2.- Disseny funcional dels diferents canals proposats i de la plataforma que garanteixi la Omnicanalitat.
- 3.- Definició de l'estratègia d'implementació, i elaboració dels elements necessaris pel seu desplegament.
- 4.- Proposta i desenvolupament de les eines necessaris pel monitoratge i millora del model proposat i dels canals no presencials.

### 5.2.3.- Lot 3: Oficina tècnica per a la millora i optimització dels models, processos i solucions digitals que han de permetre la millora de la gestió de la demanda a l'atenció primària.

El Servei català de salut treballa per garantir l'accés dels ciutadans al sistema i la seva derivació als diferents nivells assistencials al llarg del contínuum assistencial de forma equitativa, universal i transparent al usuari.

Es doncs necessari implementar models i eines que permetin tant d'accés com de gestió de la demanda al Sistema, i que en garanteixin la seva eficàcia i n'optimitzin els recursos.

És objecte principal de la oficina tècnica del lot 3, la millora i evolució del actual model de gestió de la demanda de la atenció primària, emmarcada dins del projecte *Programació per motius*, i la conceptualització i el disseny funcional de les evolucions en les solucions i processos que s'ofereix a ciutadania, tant pel que fa a les solucions d'accés digital com a les solucions que han de permetre accedir al sistema per canal telefònic i presencial.

Sense detriment que necessitats futures puguin fer necessari encarregar models, solucions, processos i eines que donin resposta al accés de la demanda i la seva gestió, tals com solucions que permeten l'accés mitjançant el cribratge al sistema.

El projecte de millora de la gestió de la demanda, *Programació per motius*, té per objectiu:

- Ordenar la demanda: Ordenació de la demanda per motiu i no per professional, harmonitzant les respostes i fluxos en base a uns motius homogenis de consulta. De manera que es protocol·litza l'accés de la demanda, assignant un professionals (infermeria, metges, administratiu), un canal assistencial i una prioritització en funció del motiu de demanda i la casuística de la persona. El que permet optimitzar els recursos professionals i millorar la resolució, la prioritització i la pre-assignació del canal d'atenció més òptim. Deixant l'opció d'escollir al ciutadà quan sigui possible.
- Millorar l'accessibilitat a l'atenció primària de forma omnicanal, universal i equitativa. El model garanteix sempre la gestió omnicanal de la cita a través de telèfon, taulell i digital. Alhora permet optimitzar els recursos, descongestionant i optimitzant els recursos dels centres d'atenció primària, al maximitzar els ciutadans que demanen i gestionen la cita a través de canals digitals.
- Ordenar i optimitzar les agendes dels professionals.
- Optimitzar l'accés i la capacitat resolutiva en la gestió de tràmits i consultes al sistema, professionals i entitats.
- Homogeneïtzar i sistematitzar la resposta sigui quin sigui l'equip i canal d'entrada.
- Millorar la experiència del usuari, apoderar-lo en la gestió de la seva agenda amb informació relacionada amb la cita, amb eines que permeten la gestió de reprogramacions, les anul·lacions i modificacions de cita. i facilitant-ne la seva gestió creant avisos, notificacions i recordatoris i informació.
- Contribuir a la desburocratització de l'atenció primària perquè cada professional pugui concentrar els esforços en allò on més valor aporta.
- Garantir que l'accés a la petició de cita es pugui fer a través de La meua salut.

## **Objectius específics:**

**1.- La investigació, anàlisi i test** per identificar millores i evolutius del model omnicanal de gestió de la demanda, dels processos i de les solucions actuals.

**2.- La conceptualitzar** propostes i evolutius de millora.

**3.- El disseny funcional i la definició dels requisits tècnics** dels evolutius i millores, dels processos, de solucions, i eines dirigides a la ciutadania i als professionals. Així com la coordinació amb l'equip de desenvolupadors.

**4.- La conceptualització, creació i gestió d'accions de màrqueting relacional** que apoderin al ciutadà, integrades si fos necessari al CRM, a La meva salut i a la plataforma d'enviaments, incloent la definició, gestió i creació de continguts en diferents formats.

**5.- Definició de l'estratègia d'implementació i de monitoratge** de la model, les eines digitals i de les seves millores:

- Definició de la governança del model de programació per motius
- Definició de l'estratègia de la gestió del canvi.
- Definició i elaboració dels elements necessaris per a la formació i la comunicació a professionals i ciutadania.
- Definició i creació de les eines pel seu monitoratge, mitjançant la definició d'indicadors, quadre de comandament, seguiment, i propostes de millora i avaluació.
- El reporting i la elaboració d'informes periòdics

**6.- Suport a la governança dels projectes** que se'n derivin i la coordinació dels diferents *stakeholders* implicats.

**7.- Assessorament en el àmbit legal i de protecció de dades.**

## **Documentació a lliurar durant l'execució del contracte.**

Com a mínim, s'elaboraran els següents documents a lliurar:

- 1.- Resultats de les investigacions, anàlisi i test de les eines i processos i proposta de millores.
- 2.- Proposta de millores i evolutiu del model
- 3.- Conceptualització de les millores i disseny funcional i requisits tècnics de les evolucions i millores en les eines i processos.
- 4.- Conceptualització i implementació de les accions de màrqueting relacional i el seu seguiment.
- 5.- Document proposta de gestió del canvi.
- 6.- Materials per la formació i comunicació a professionals i ciutadania del nou model.
- 7.- Proposta de model i eina pel seguiment i monitoratge de la solució, processos i eines.

#### **5.2.4.- Lot 4: Oficina Tècnica per a l'evolució i millora de l'atenció telefònica amb la conceptualització, creació i definició de la governança i de la implementació d'una plataforma de coneixement compartit.**

El canal telefònic és un canal d'accés al sistema i als seus professionals, i alhora un canal d'atenció assistencial i l'atenció ciutadana primordial pels usuaris del Sistema de Salut de Catalunya. Estudis recents mostren que cal millorar-ne tan l'accessibilitat com la seva capacitat resolutiva.

A Catalunya el servei telefònic és operat a través de múltiples proveïdors, el que requereix la definició de processos i eines que en garanteixin la universalitat, la harmonització de la resposta i l'equitat.

Cal doncs, millorar el model d'atenció telefònica de l'atenció primària i comunitària, i la d'altres nivells assistencials, millorant-ne també l'eficiència organitzativa i operativa, harmonitzant i optimitzant criteris, estructures, processos, rols, serveis i criteris de resposta.

És fonamental per a l'actualització del model d'atenció telefònica, la millora del coneixement de les necessitats dels ciutadans i dels professionals de l'atenció telefònica del Sistema de Salut de Catalunya, en relació a les seves demandes.

Cal treballar per una solució única, equitativa, segura a tot el territori, que garanteixi una atenció personalitzada i més humanitzada, des d'una perspectiva d'experiència de la persona usuària i del/de la professional i harmonitzada a nivell de territori, garantint una resposta universal i equitativa a tots els ciutadans.

És necessària també, la sistematització i homogeneïtzació de continguts de resposta per garantir una bona atenció, equitativa i harmonitzada a tot el territori, així com garantir una mateixa resposta en tots els canals de resposta, de forma omnicanal.

La sistematització dels continguts, de les preguntes i respostes, dels protocols d'atenció i la estandardització de continguts, faciliten i asseguren la qualitat de l'atenció. Per altra banda, el coneixement compartit entre diferents agents del sistema i els diferents canals garanteixen la omnicanalitat i universalitat de la atenció.

En aquest sentit, és considerat necessari disposar d'una plataforma de gestió del coneixement que ha de permetre la millora i l'homogeneïtzació de l'atenció, així com la optimització de recursos.

Aquesta plataforma de gestió del coneixement té per objectiu constituir una base d'informació normalitzada i compartida per donar resposta a la demanda per qualsevol canal d'atenció i en qualsevol punt del territori.

Optimitzar els recursos creant i compartint la informació i les respostes estructurades, alhora permetrà identificar oportunitats de millora de continguts i protocols.

En conclusió, és necessària la conceptualització, disseny funcional i implementació d'evolutius i millores al actual model i procés de l'atenció telefònica (MAT), així com, conceptualitzar eines que ens permetin la harmonització de la resposta omnicanal i la millora de la eficiència, tals com una plataforma del coneixement.

## Objectius específics:

**1.- Avaluar, investigar i testejar el model telefònic actual**, proves de concepte i de les solucions i proposar propostes de millora

**2.- Conceptualitzar millores i evolutius en el model d'atenció telefònica vigent.**

**3.- Definir les solucions digitals i processos** necessaris per donar-los resposta. En concret caldrà, com a mínim, conceptualitzar i definir una **plataforma de gestió del coneixement**.

**4.- El disseny funcional i definició dels requisits tècnics de la plataforma de gestió del coneixement** i altres possibles solucions digitals proposades en la conceptualització de les millores i evolutius del model.

**5.- La conceptualització i disseny funcional-tècnic** de la plataforma del coneixement, considerarà com a mínim, els següents fonaments clau:

- **Anàlisi de l'ecosistema d'atenció ciutadana omnicanal.** Identificar i definir quins agents i necessitats de servei, continguts, es troben implicats en els processos d'atenció omnicanal als que la plataforma de coneixement ha de donar resposta.
  - Anàlisi de les necessitats dels ciutadans per la identificació del tipus de demanda
  - Anàlisi de les necessitats dels professionals usuaris de la plataforma i dels *stakeholders*.
  - Anàlisi de les fonts d'informació i tipologia dels continguts.
  - Anàlisi de la finalitat de l'atenció (Reclamacions, comunicació, campanyes, tràmits i gestions, atenció ciutadana, consultoria assistencial, entre d'altres)
  - Integracions i interoperabilitat amb altres sistemes d'informació (Atenció ciutadana, La Meva Salut, CRM, eReclamacions i Qualitat, eConsentiment...)
- **Arquitectura conceptual estratègica** de la plataforma de gestió de coneixement (context, interrelacions, integracions,...)
- **Definició del gestor de continguts** (Fonts d'informació (normalitzades o no normalitzades (filtre, tractament...), sistema d'ingesta i manteniment, normalització...)
- **Definició del sistema de cerca** (paraula clau, taxonomia, metadades, intèrpret de llenguatge natural, sistema intel·ligent de cerca (patrons emmagatzemats de cerca) ...)
- **Definició del sistema d'aprenentatge automàtic** (Machine Learning, Aprenentatge dels fluxos i continguts d'informació i de les operacions funcionals...)
- **Sistema d'intel·ligència de gestió** (BI) (anàlisi de la informació i dels usos del sistema per deduir patrons, tendències, àrees de millora, ...)
- **Definició del model de gestió** (qui fa que i com, organització, processos, perfils, funcions, operació, monitoratge...)
- **Definició dels serveis interns i externs** (Consulta, output de productes i serveis...)
- **Disseny funcional i prototipatge i identificació dels requisits tècnics** necessaris pel desenvolupament de la plataforma de gestió del coneixement.
- **Anàlisi de solucions tecnològiques** que donin resposta a les necessitats.
- Desenvolupament de **prototips de verificació, testeig** de la idoneïtat del disseny funcional.
- **Anàlisi, definició i elaboració de continguts d'informació de suport a l'atenció**, preguntes, respostes, protocols i plantilles.
- **Redacció de continguts**

**6.- Coordinació amb el equip de desenvolupadors** pel desenvolupament i millora del disseny funcional.

**7.- Definició de la governança** de la plataforma del coneixement

**8.- Proposta estratègica per la gestió del canvi i implementació de les millores.**

**9.- Creació dels materials necessaris per la formació i comunicació de les solucions proposades.**

**10.- Creació de les eines de monitoratge i seguiment** del model i de la plataforma del coneixement i de les altres eines proposades.

#### **Documentació a lliurar durant l'execució del contracte.**

Com a mínim, s'elaboraran els següents documents a lliurar:

- 1.- Informe i documentació del anàlisi i investigació de l'ecosistema d'atenció ciutadana omnicanal.
- 2.- Conceptualització de les millores del model d'atenció telefònica vigent i conceptualització i disseny funcional de les solucions, processos i evolutius proposats.
- 3.- Document descriptiu de la conceptualització, definició de la plataforma del coneixement proposada.
- 4.- Document del disseny funcional i requisits tècnics de la plataforma de gestió del coneixement.
- 5.- Documents amb la definició del de governança de la plataforma de coneixement.
- 6.- Document proposta de gestió del canvi en la implementació de la plataforma.
- 7.- Materials per la formació i comunicació a professionals i ciutadania del nou model.
- 8.- Proposta d'eina pel seguiment i monitoratge de la solució, processos.

#### **5.2.5.- Lot 5: Oficina Tècnica per a la gestió, coordinació, seguiment i reporting dels 4 projectes anteriorment descrits.**

La transversalitat, complexitat i el nivell d'integració dels projectes vinculats a les quatre oficines tècniques, descrites en els apartats anteriors, a més de la necessitat de compliment de les obligacions del Mecanisme de Recuperació i Resiliència del fons Next Generation EU (MRR) comporta la necessitat d'establir una coordinació transversal d'aquests projectes i de les empreses contractades per dur-los a terme.

Així mateix és necessari el seguiment i la monitorització dels projectes i dels seus resultats per garantir l'assoliment dels objectius en els terminis establerts. Alhora cal fer la gestió documental d'evidències, d'entregues de resultats i d'altra documentació rellevant dels projectes.

L'oficina tècnica objecte de la contractació del Lot 5, té per objecte donar suport al Servei Català de la Salut en:

La coordinació dels adjudicataris, dels equips i dels projectes dels lots 1,2,3 i mitjançant el:

- Seguiment, la dinamització i monitorització dels mateixos i la implementació de les estratègies necessàries perquè es compleixin els objectius en temps i forma.
- La coordinació entre el Servei Català de la Salut i els agents implicats en cada projecte, el Ministeri de Sanitat, el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital i altres entitats.
- L'assessorament, juntament amb el seguiment de la implementació de la normativa del PRTR vetllant pel seu compliment.
- La gestió econòmica, el seguiment pressupostari i la facturació dels projectes.
- L'elaboració i la gestió d'informes normalitzats i de la base documental necessària per la justificació dels projectes d'acord amb les necessitats del Servei Català de la Salut i de les obligacions de MRR.

## **Objectius específics**

### **1.- Donar suport a la governança, la coordinació i el seguiment de les quatre oficines tècniques d'aquest contracte i del projectes contractats.**

- Garantir l'execució i el compliment de la planificació i els objectius de cadascun dels projectes.
- Definir i desplegar el model de governança.
- Dinamitzar i fer el seguiment de les quatre oficines tècniques d'aquest contracte (gestió d'equips i recursos, seguiment d'activitats, criteris d'aprovació, coordinació amb la direcció del projecte i del Servei Català de la Salut)
- Implementar una planificació estratègica integrada entre els projectes de les diferents oficines tècniques.
- Coordinar les interaccions transversals entre les diferents Oficines Tècniques, generar sinergies i compartir bones practiques.
- Garantir el compliment jurídic, de seguretat i accessibilitat dels projectes presentats (WCAG, RGPD, innovació, bones pràctiques)
- Definir i vetllar per la coordinació de les quatre oficines tècniques amb el Servei Català de la Salut, la Unió Europea, el Ministeri de Sanitat, el Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital i la resta d' entitats o institucions vinculades a cada projecte.
- Definir i desplegar el sistema d'assegurament de la qualitat de la gestió de les oficines quatre tècniques.

### **2.- Donar suport al monitoratge i gestió documental dels projectes**

- Definir, desenvolupar i desplegar les eines i metodologia de seguiment (indicadors, quadre de comandament, sistemes de monitoratge, reporting (tècnics i econòmics), reunions de seguiment, gestió del coneixement...)

- Crear, mantenir, actualitzar i sistematitzar els repositoris d'informació, de dades i d'evidències dels projectes. Gestió del cicle de vida dels documents (creació, manteniment del versionat, actualització, comunicació, arxiu,...)
- Implementar eines d'analítica de dades.
- Identificar incoherències, àrees de millora i conflictes.
- Analitzar els riscos en la interacció entre els diferents projectes i en cada un dels projectes i empreses contractades.
- Elaborar informes de seguiment i monitorització, de gestió del quadres de comandament i de seguiment de les solucions digitals.
- Integrar les dades de les solucions digitals als processos interns de BackOffice del Servei Català de la Salut.

### **3.- Donar suport a la implementació, el seguiment i la justificació dels projectes envers les obligacions e MRR**

- Identificar i assegurar el compliment dels requeriments del MRR en la supervisió de l'execució d'objectius i pressupost dels projectes que formen part d'aquest contracte.
- Coordinar i elaborar la documentació necessària pel compliment de les obligacions MRR i monitoritzar els projectes d'acord amb el Pla de Transformació digital de l'Atenció Primària i altres mitjans que s'estableixin.
- Resoldre les demandes dels Ministeris competents en relació a l'execució d'aquests projectes.
- Gestionar i reportar institucionalment el projecte.
- Elaborar la informació, els continguts i els elements necessaris per les unitats de comunicació del Servei Català de la Salut, el Departament de Salut, altres unitats de comunicació i mitjans de comunicació.

### **4.- Donar suport a la gestió econòmica i el seguiment pressupostari dels projectes**

- Donar suport a les unitats de contractació i gestió econòmica del Servei Català de la Salut per la gestió de la facturació i el seguiment econòmic dels projectes de les quatre oficines tècniques.
- Elaborar els informes i els reporting econòmics financers.

#### **Documentació a lliurar durant l'execució del contracte.**

- 1.- Informes i documentació requerida a nivell de la Comunitat Europea, el Servei Català de la Salut i altres administracions públiques.
2. Informes econòmic financers requerits.
- 3.- El repositori documental i eines de gestió de les dades i la informació.
- 4.- Les eines de monitoratge dels resultats.

## 6.- Equip de treball

---

Per a la prestació del servei requerit, l'empresa assignarà l'equip necessari que, com a mínim, es compondrà dels perfils i els requeriments descrits en els següents apartats.

### 6.1.- Condicions generals pel que fa als recursos humans

Les persones destinades al servei dependran funcionalment i 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 nombre i els perfils de les persones destinades a donar servei podran variar en funció dels requeriments i les necessitats que **l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari** tingui durant la prestació del contracte.

S'estipula un temps màxim de 6 dies hàbils des del moment en què se sol·licita el perfil fins que aquest comença a estar operatiu 100%.

Segons les necessitats, els perfils i les responsabilitats, les tasques s'hauran d'executar des de les dependències del Servei Català de la Salut o de l'empresa contractista.

L'empresa contractista podrà ser requerida a desenvolupar una part de les tasques descrites a les oficines del Servei Català de la Salut per a la correcta coordinació del projecte.

El servei inclòs en aquest contracte es considera com servei essencial. L'empresa que resulti adjudicatària ha de garantir l'assistència presencial de part o de la totalitat de l'equip destinat al servei durant situacions extraordinàries, com poden ser situacions d'emergència sanitària, si no és que indiquin el contrari els responsables de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari.

A continuació és descriuen cadascun dels possibles perfils que es requeriran durant el període del contracte per cadascun dels diferents lots:

### 6.2.- Descripció dels perfils requerits

#### 6.2.1.- Responsable del servei

Responsable de la direcció i coordinació general de totes les activitats, objectius, serveis i recursos assignats per l'empresa contractada per a l'execució del contracte.

Funcions a realitzar:

- Dur a terme la direcció, la coordinació i el seguiment del servei contractat, així com les tasques d'interlocució entre l'empresa adjudicatària i el Servei Català de la Salut.
- Resoldre qualsevol aspecte administratiu o contractual referent al servei.
- Orientar l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari en aquelles matèries que formen part del servei contractat, tot contribuint amb solucions tecnològiques i assessorant tècnicament per cercar la qualitat, l'estabilitat i la innovació en tots els projectes.

- Participar en reunions periòdiques de coordinació o específiques de projecte amb els diferents públic d'interès tecnològic (*stakeholders*) del Servei Català de la Salut com altres proveïdors (CTTI, TiC Salut, 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.
- Vetllar per la professionalitat i el 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 aquest contracte
- Responsable final del adjudicatari de la elaboració dels informes de reporting sol·licitats per les diferents administracions.
- Coordinar les tasques de traspàs necessàries abans que acabi el servei descrites en aquest plec.
- Assegurar el nivell de qualitat dels productes resultants del treball de l'equip.
- Supervisió, seguiment i control final dels pressupostos i la facturació.
- Coordinar-se amb els responsables del Lot 5 pel seguiment i governança dels resultats.

Formació i experiència:

- Grau universitari.
- Experiència mínima de 8 anys en tasques de direcció de projectes similars.
- Idiomes: domini de català i castellà.

### 6.2.2.- Cap del projecte

Responsable de liderar i dirigir de forma integral totes les dimensions estratègiques, estructurals, funcionals, tècniques, econòmiques i operatives dels diferents projectes a desenvolupar que se li assignin.

Funcions a realitzar:

- Gestionar el dia a dia del projecte o projectes assignats de forma integral i totalment autònoma, en funció de les prioritats marcades per l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari.
- Coordinar-se amb l'equip de Transformació Digital del Servei Català de la Salut per tal de treballar de forma coordinada.
- Assignar i planificar les tasques dels diferents integrants de l'equip.
- Definir i assegurar l'acompliment dels objectius, planificació i pressupost econòmic.
- Supervisar el 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, consensuar alternatives i aplicar mesures correctores.
- Establir indicadors de mesura per tal de determinar si les tasques i/o fases es desenvolupen segons el previst.
- Preveure àrees de millora i possibles necessitats funcionals, tècniques o econòmiques.
- Reportar de periòdica l'evolució dels diferents projectes, així com les seves incidències o particularitats, a l'Àrea de Ciutadania, Innovació i usuari i als responsables del Lot 5.
- Organitzar reunions de coordinació interna de l'equip per tal de buscar factors de millora del servei.

- Fer el manual d'usuari sobre el desenvolupament realitzat i dur a terme les formacions que s'estipulin necessàries sobre cada projecte assignat.
- Elaborar els informes necessaris pel reporting dels serveis sol·licitats per les diferents administracions i pels equips del Lot 5
- Verificar la documentació a lliurar.

#### Formació i experiència

- Grau universitari.
- Experiència mínima de 5 anys en tasques de direcció de projectes.
- Coneixements de metodologies àgils com, per exemple, *Scrum*, tauler *Kanban*, gestió de projectes i direcció d'equips.
- Idiomes: domini de català i castellà.

#### 6.2.3.- Especialista en transformació digital en el sector salut

Expert en el sector de la salut, i específicament del sector de salut públic amb experiència en eines digitals de salut.

Responsable de liderar, analitzar, estudiar, assessorar, orientar, coordinar i donar suport als projectes de transformació digital del sector salut, en els quals l'ús intensiu de les tecnologies digitals són aplicades a la transformació dels models de gestió de serveis de salut, en les seves dimensions estratègiques, funcionals, organitzatives o tecnològiques.

#### Funcions a realitzar:

- Assessora sobre models, sistemes i eines digitals aplicades al sector de la salut per millorar l'organització, la gestió o la prestació dels serveis de salut.
- Contribueix al anàlisi de la digitalització de productes, serveis i processos del sistema de salut.
- Analitza, identifica i interpreta les necessitats de la ciutadania i dels professionals de salut i proposa de solucions adequades.
- Realitza el seguiment dels projectes per controlar-ne el correcte desenvolupament, el compliment dels estàndards de qualitat establerts en el sector salut, el compliment de bones pràctiques i resol eventuais incidències que puguin sorgir.
- Anàlisi de tendències i forces externes factors específics i més amplis que influeixen en l'organització, com: els ambientals, socials, legals, tecnològics, socials, econòmics i polítics propis del sector públic de salut.
- Aporta el coneixement del model operatiu i de gestió actual del sector de salut, així com de la cultura i de la capacitat potencial de canvi.
- Anàlisi de l'impacte de la transformació digital en la cadena de valor de l'usuari finals dels serveis de salut.

#### Formació i experiència

- Grau universitari.
- Experiència mínima i demostrable de 5 anys en tasques de Consultoria de Transformació Digital en el sector salut.
- Idiomes: domini de català i castellà.

#### 6.2.4.- Consultor/a estratègic/a CRM (Sènior)

Assessorament especialitzat en la definició, configuració i desplegament estratègic i funcional del sistema de gestió de les interrelacions omnicanal amb la ciutadania (CRM).

Funcions a realitzar:

- Donar suport a l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari per seleccionar la solució tecnològica de CRM, més adient segons les necessitats del CatSalut.
- Presa de requeriments, la definició funcional i la identificació d'adaptacions a realitzar sobre l'eina triada per donar resposta a les necessitats del CatSalut.
- Identificar i definir desenvolupaments a mida sobre l'eina, per donar resposta als processos i les necessitats del CatSalut.
- Definir i implementar 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.
- Assessorament per al monitoratge i l'anàlisi de la informació obtinguda del CRM i transformar-la en *insights* per a la presa de decisions.
- Donar suport a la creació de les campanyes de comunicació, a través de la personalització i segmentació dels usuaris finals.
- Assessorament de l'impacte dels requeriments jurídics en les prestacions CRM
- Definir i planificar les estratègies i polítiques de CRM

Formació i experiència

- Grau universitari de l'àmbit TIC o gestió empresarial.
- Experiència mínima i demostrable de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites, com per exemple en projectes de conceptualització, creació i implementació d'eines CRM capdavanteres del mercat (Salesforce, Dynamics o similars).
- Idiomes: domini de català i castellà.

#### 6.2.5.- Consultor/a estratègic/a CRM (júnior)

Assessorament especialitzat en la definició, configuració i desplegament funcional del sistema de gestió de les interrelacions omnicanal amb la ciutadania (CRM).

Funcions a realitzar:

- Presa de requeriments, la definició funcional i la identificació d'adaptacions a realitzar sobre l'eina triada per donar resposta a les necessitats del CatSalut.
- Identificar i definir desenvolupaments a mida sobre l'eina, per donar resposta als processos i les necessitats del CatSalut.
- Definir i implementar 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.
- Donar suport a la creació de les campanyes de comunicació, a través de la personalització i segmentació dels usuaris finals.
- Suport documental en la definició del desplegament de les solucions CRM

#### Formació i experiència

- Grau universitari de l'àmbit TIC o gestió empresarial.
- Experiència mínima de 3 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Experiència demostrable, de com a mínim 3 anys, en projectes amb les eines CRM capdavanteres del mercat (Salesforce, Dynamics, Oracle, Sugar CRM, etc.).
- Idiomes: domini de català i castellà.

#### **6.2.6.- Consultor/a tecnològic/a especialista en CRM**

Assessorament especialitzat en la definició, configuració i desplegament tecnològic del sistema de gestió de les interrelacions omnicanal amb la ciutadania (CRM).

#### Funcions a realitzar:

- Donar suport a l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari per seleccionar la solució tecnològica de CRM, més adient segons les necessitats del CatSalut.
- Presa de requeriments tecnològics i adaptacions a realitzar sobre l'eina triada per donar resposta a les necessitats del CatSalut.
- Definició de l'arquitectura tecnològica de CRM
- Identificar i definir configuracions tecnològiques a mida sobre l'eina, per donar resposta als processos i les necessitats del CatSalut.
- Donar 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 tecnològiques en l'eina un cop s'hagin implantat.
- Definir i planificar les estratègies i polítiques tecnològiques de CRM
- Elaborar bancs de proves a nivell tecnològic.

#### Formació i experiència

- Grau universitari.
- Experiència mínima i demostrable de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites, com per exemple en projectes de conceptualització, creació i implementació d' eines CRM capdavanteres del mercat (Salesforce, Dynamics o similars).
- Idiomes: domini de català i castellà

#### **6.2.7.- Consultor/a tecnològic/a i coordinació amb equips de desenvolupament**

Responsable de coordinar les especificacions funcionals i de disseny amb els requeriments tècnics de l'equip de desenvolupament. Ha de tenir amplis coneixements en l'àmbit de llenguatges i tecnologies per tal de poder fer front als diferents tipus de projectes digitals que es podrien portar a terme dintre del contracte.

#### Funcions a realitzar:

- Assessorar l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari en la definició de la tecnologia més adequada per portar a terme cada un dels projectes.
- Assessorar i donar suport tècnic als caps de projectes del seu equip, com també als propis del Servei Català de la Salut.

- Coordinar de forma bidireccional l'activitat de l'Oficina tècnica amb els equips tècnics de desenvolupament.
- Assessorar les tasques tècniques que es deriven del desenvolupament i la posada en marxa d'un projecte digital amb coordinació amb els equips del diferents públics d'interès del Sistema de Salut en l'àmbit tecnològic (Sistemes d'Informació, CTTI, TIC Salut, Infraestructura, etc.), com també qualsevol proveïdor extern del Sistema de Salut de Catalunya, 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.
- Contribuir a posar a punt els entorns de desenvolupament i coordinació amb altres proveïdors i departaments del Servei Català de la Salut per a la creació i configuració dels entorns de proves i producció.
- Participar de totes les proves funcionals dels diferents desenvolupaments.
- Proposta d'àrees de millora a nivell funcional, de disseny i tecnològic.

#### Formació i experiència

- Grau universitari en l'àmbit TIC preferiblement, informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades.
- Experiència mínima i demostrable de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites, com per exemple en projectes de desenvolupament web, app, accessibilitat web, SEO i metodologies àgils, com per exemple Scrum o Kanban.
- Idiomes: domini de català i castellà.

#### 6.2.8.- Consultor/a estratègic/a (Sènior)

Responsable de l'organització, desenvolupament i lideratge de l'anàlisi, estudi, assessorament, orientació, coordinació i suport sobre àrees específiques en la gestió dels projectes objecte d'aquest contracte.

#### Funcions a realitzar:

- Definició i planificació de les accions i estratègies a desenvolupar pel compliment dels objectius.
- Donar suport al diagnòstic d'àrees de millora dels projectes i sistemes.
- Definició de les necessitats i requeriments per a les activitats d'investigació.
- Resolució de problemes i incidències associats als projectes.
- Complementar l'activitat de coordinació transversal de projectes.
- Analitzar de forma integral dels àrees específiques d'estudi.
- Assessorament especialitzat en gestió de projectes i modernització organitzativa.
- Dinamització d'espais de resolució de conflictes.
- Coordinació integral de projectes (estratègic, funcional, operacional, recursos, econòmic).
- Definició de la metodologia de desenvolupament de projectes.
- Benchmarking de solucions de mercat.
- Identificar, definir i dinamitzar models de governança.
- Identificar i definir l'estratègia i el model de la gestió del canvi.
- Definir el model organitzatiu dels òrgans, agents i entitats implicades.
- Definir els Plans de Formació i comunicació.
- Definir l'anàlisi de riscos i de contingència.

- Elaborar sistemes d'assegurament de la qualitat mitjançant la definició d'indicadors, quadre de comandament, sistemes de monitoratge, seguiment i avaluació.
- Suport estratègic als equips de desenvolupament tecnològic.

#### Formació i experiència

- Grau universitari.
- Experiència mínima i demostrable de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites, com per exemple en projectes de consultoria estratègica, metodologies àgils, gestió de projectes, desenvolupament de models de gestió, direcció d'equips desenvolupament de projectes en el sector de la Salut, preferiblement del sector públic.
- Coneixements de Idiomes: domini de català i castellà.

#### **6.2.9.- Consultor/a (Junior)**

Responsable d'analitzar, estudiar, assessorar, orientar, coordinar i donar suport sobre àrees específiques en la gestió dels projectes objecte d'aquest contracte, establertes per l'òrgan superior.

#### Funcions a realitzar:

- Diagnosticar àrees de millora dels projectes i sistemes.
- Complementar l'activitat de coordinació transversal de projectes.
- Analitzar de forma integral dels àrees específiques d'estudi.
- Assessorament especialitzat en gestió de projectes i modernització organitzativa.
- Definició i planificació d'objectius i d'estratègies.
- Dinamització d'espais de resolució de conflictes.
- Donar suport a la coordinació integral de projectes (estratègic, funcional, operacional, recursos, econòmic)
- Benchmarking de solucions de mercat
- Desenvolupar el model de la gestió del canvi.
- Contribuir al desplegament dels models d'implantació de solucions, processos i eines a nivell intern i extern.
- Contribuir al desplegament dels Plans de Formació i comunicació.
- Anàlisi de riscos i de contingència.
- Aplicar sistemes d'assegurament de la qualitat mitjançant la definició d'indicadors, quadre de comandament, sistemes de monitoratge, seguiment i avaluació.
- Contribuir al suport estratègic als equips de desenvolupament tecnològic

#### Formació i experiència

- Grau universitari.
- Experiència mínima i demostrable de 3 anys en tasques de consultoria estratègica, metodologies àgils com, per exemple, Scrum, tauler Kanban, Gestió de projectes, desenvolupament de models de gestió i direcció d'equips.
- Idiomes: domini de català i castellà.

#### **6.2.10.- Analista funcional (Sènior)**

Encarregat de generar tota la documentació necessària, disseny funcional, perquè 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 diferents usuaris.
- Definir l'arquitectura de la informació.
- Comprendre les necessitats de negoci per a les diferents aplicacions i les implicacions tècniques que aquestes tenen sobre els sistemes i les eines digitals.
- Generar la documentació necessària per tal que l'equip tècnic pugui fer els desenvolupaments i les millores en les eines i els 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.
- Analitzar, controlar i supervisar el desenvolupament funcional de les aplicacions informàtiques.
- Realitzar proves d'usuari per tal de verificar la funcionalitat i coherència.

Formació i experiència:

- Grau universitari de l'àmbit TIC o gestió empresarial.
- Experiència mínima i demostrable de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Idiomes: domini de català i castellà.

#### **6.2.11.- Dissenyador/a UI (Sènior)**

Desenvolupament i gestió del disseny d'interfícies d'usuari en base als requeriments i especificacions definides en la fase de recerca i disseny de les interfícies d'usuari, seguint les guies d'estil del Sistema de Salut de Catalunya.

Funcions a realitzar:

- Definir l'optimització de l'estil visual de llocs web, aplicacions i dispositius digitals, centrant-se en la usabilitat i la idoneïtat de l'experiència d'usuari en cadascun dels dispositius digitals.
- Integrar elements de disseny com a fonts, colors, gràfics, menús, botons d'usuari i imatges en l'entorn de navegació i del dispositiu digital.
- Utilitzar habilitats i experiència per millorar el procés d'usuari i gestionar acuradament les crides a l'acció (CTA) de valor comú.
- Dissenyar i implementar sistemes aprofitant les característiques específiques dels dispositius omnicanal i dels mitjans tecnològics d'accés.
- Crear la interacció òptima amb l'usuari final en cadascuna de les fases de la interrelació omnicanal.
- Assegurar una adequada i coherent experiència d'usuari, en les interaccions en les quals en un mateix procés, s'utilitzin diferents canals o dispositius digitals.
- Dissenyar les interfícies de les diferents aplicacions i eines: disseny visual, d'interaccions, definició i organització dels elements, establiment de les pautes visuals, adequació a dispositiu digital específic.
- Vetllar per garantir l'accessibilitat de tota la ciutadania siguin quines siguin les seves capacitats.
- Realitzar les adaptacions i modificacions sobre els projectes existents.
- Lliurar els dissenys finals en els format acordats.

Formació i experiència:

- Grau universitari i/o cicle formatiu de grau mitjà o superior de disseny gràfic o similar.
- Experiència mínima i demostrable de 5 anys en tasques de disseny UI mitjançant eines com ara: Adobe XD / Creative Suite, Sketch, Figma, Invision, Zeplin, Avocode, Balsamg, Auxure i programaris similars per al disseny d'interfícies.
- Idiomes: domini de català i castellà.

#### **6.2.12.- Cap d'investigació i estratègia (Head research & strategy)**

Responsable de liderar i dirigir de forma integral totes les dimensions estratègiques, funcionals, tècniques i operatives dels diferents projectes d'experiència d'usuari.

Funcions a realitzar:

- Liderar la definició estratègica dels projectes d'experiència d'usuari.
- Definir la metodologia d'investigació i d'estratègia dels projectes de UX.
- Coordinar-se amb l'equip de Transformació Digital del Servei Català de la Salut per tal de treballar de forma totalment coordinada.
- Definir de les necessitats i requeriments per a les activitats d'investigació.
- Assignar i planificar les tasques dels diferents integrants de l'equip de desenvolupament d'experiència d'usuari.
- Assegurar l'acompliment dels objectius i planificació.
- Supervisar el compliment de la metodologia de treball establerta.
- Establir indicadors de mesura per tal de determinar si les tasques i/o fases es desenvolupen segons el previst.
- Preveure àrees de millora i possibles necessitats funcionals i tècniques.
- Reportar de periòdica l'evolució dels diferents projectes, així com les seves incidències o particularitats, a l'Àrea de Ciutadania, Innovació i usuari.
- Organitzar reunions de coordinació interna de l'equip per tal de buscar factors de millora del servei.
- Verificar la documentació a lliurar.
- Assessorament especialitzat en metodologies i solucions UX.
- Dinamització d'espais de resolució de conflictes.
- Coordinació integral de projectes UX (estratègic, funcional, operacional, recursos, econòmic)
- Definició de la metodologia de desenvolupament de projectes UX.
- Benchmarking de solucions de mercat
- Identificar, definir i dinamitzar models de governança
- Definir l'anàlisi de riscos i de contingència.
- Elaborar sistemes d'assegurament de la qualitat mitjançant la definició d'indicadors, quadre de comandament, sistemes de monitoratge, seguiment i avaluació.
- Suport estratègic als equips de desenvolupament tecnològic

Formació i experiència

- Grau universitari.

- Experiència mínima i demostrable de 5 anys en activitats de recerca d'experiència d'usuari, domini de les eines i metodologies d'investigació de l'experiència d'usuari com ara: investigació etnogràfica, contextual, social, dinàmiques de grup i individual, aplicats a projectes del sector salut.
- Idiomes: domini de català i castellà.

#### 6.2.13.- Dissenyador/a UX Research

Responsable del procés de recerca que persegueix obtenir la informació adequada sobre els usuaris (visió de negoci), el context i el comportament dels usuaris finals (visió centrada en l'usuari), per poder dissenyar productes i serveis que s'ajustin a les seves necessitats reals. També es requereix per a aquest perfil un ampli coneixement de metodologies de recerca que ens permetin obtenir i analitzar informació rellevant per als diferents projectes d'aquest contracte.

Funcions a realitzar:

- Analitzar i definir l'experiència d'usuari del diferents projectes i vetllar 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 d'interacció dels projectes.
- Treballar totalment en coordinació amb els diferents equips de dissenyadors i *front-end*, ja siguin interns o externs.
- Utilitzar i proposar diverses metodologies de camp/investigacions que permetin analitzar els usuaris (*benchmark*, entrevistes en profunditat, grups focus, investigació de camp, *card sorting*, test A/B, etc.).
- Utilitzar i proposar diverses eines que permetin conèixer millor l'usuari i extreure *insights* rellevants per a l'Àrea (per exemple: dissenyar els *journeys*, crear persones usuàries, mapes d'empatia, etc.).

Formació i experiència:

- Grau universitari i/o cicle formatiu de grau mitjà o superior de disseny digital o similar.
- Experiència mínima i demostrable de 5 anys en activitats de disseny UX *Research* mitjançant eines i metodologies d'investigació de l'experiència d'usuari com ara: investigació etnogràfica, contextual, social, dinàmiques de grup i individual.
- Idiomes: domini de català i castellà.

#### 6.2.14.- Dissenyador/a UX Designer (Sènior)

Desenvolupament i gestió del disseny d'experiència d'usuari en base als requeriments i especificacions definides en la fase de recerca (UX *Research*) i les guies d'estil del Sistema de Salut de Catalunya.

Funcions a realitzar:

- Analitzar i definir l'experiència d'usuari del diferents projectes d'acord amb les especificacions i requeriments de la fase de recerca.
- Definir el tipus d'usuari al qual s'adreça els diferents serveis.
- Investigar i analitzar el model d'interacció.
- Identificar patrons de comportament i establir-hi millores d'acord amb el marc estratègic.
- Col·laborar amb l'equip de continguts i de desenvolupament.

- Combinar l'estratègia i el desenvolupament d'experiència d'usuari amb el treball dels tècnics de Disseny de Interfície d'usuari.
- Generar un enllaç sòlid entre els serveis i l'usuari final.
- Assegurar el nivell de qualitat i d'interacció dels projectes
- Treballar totalment en coordinació amb els diferents equips de dissenyadors i *front-end*, ja siguin interns o externs.
- Utilitzar i proposar diverses eines i metodologies de disseny d'experiència d'usuari, com ara: Sketch, User Testing, Figma, Adobe XD o Framer X.
- Creació de prototips conjuntament amb els responsables d'UI.
- Elaboració i gestió de la documentació de disseny d'experiència d'usuari.
- Dissenyar amb orientació a l'usuari, basant-se en els prototips desenvolupats.
- Potenciar els criteris d'usabilitat en els dissenys gràfics.
- Vetllar gràficament perquè tots els projectes compleixin les pautes d'accessibilitat WACG 2.1.

Formació i experiència:

- Grau universitari i/o cicle formatiu de grau mitjà o superior de disseny digital o similar
- Experiència mínima i demostrable de 5 anys en activitats de disseny UX mitjançant eines de disseny gràfic, com ara: Adobe Creative Suite, Sketch, Figma, Invision, Zeplin i programaris similars per al disseny d'interfícies.
- Idiomes: domini de català i castellà.

#### 6.2.15.- Enginyer/a o consultor/a de processos

Assessorament especialitzat en l'anàlisi, disseny i desplegament estratègic i funcional de l'estructura de processos dels sistemes de gestió implicats en la interrelació omnicanal entre la ciutadania i el Sistema de Salut de Catalunya.

Funcions a realitzar:

- Estudiar les necessitats dels usuaris finals i del marc estratègic corporatiu.
- Donar suport al disseny de processos de gestió.
- Donar suport a la definició de l'arquitectura i fluxos d'informació.
- Definir, analitzar i millorar els processos de gestió a nivell particular i de forma integral.
- Identificar àrees de millora estructurals, funcionals i tecnològiques dels components dels processos de gestió.
- Definir especificacions per a la digitalització de processos.
- Donar suport per a la definició de models de governança
- Col·laborar amb els departaments jurídics per assegurar el compliment de la normativa vigent als processos.
- Col·laborar amb els departaments de qualitat per assegurar-la orgànicament i funcionalment.
- Intervenir en els processos d'innovació funcional i tecnològica que afecten als processos de gestió.

Formació i experiència:

- Grau universitari en l'àmbit enginyeria de gestió i d'organització d'empreses o similar

- Experiència mínima i demostrable de 5 anys en funcions similars a les descrites i específicament en projectes de reenginyeria de processos, definició estratègica d'organitzacions o disseny models de gestió.
- Idiomes: domini de català i castellà

#### 6.2.16.- Redactor/a especialista en digital

Responsable de redactar els diferents textos de les solucions digitals, per tal que el producte connecti amb el públic objectiu. L'objectiu és plasmar de manera clara, senzilla i directa el missatge que es vol transmetre.

Funcions:

- Redactar CONTINGUTS, textos, titulars i/o *call to action* per a les diferents aplicacions, webs i eines.
- Redactar i crea diferents documents dels projectes: manuals, preguntes freqüents, etc.

Formació i experiència:

- Grau universitari en periodisme o similar.
- Experiència mínima i demostrable de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Idiomes: domini de català i castellà.

#### 6.2.17.- Analista de dades

Responsable de l'anàlisi i del monitoratge de les bases de dades relacionades amb els objectius del projecte per assolir una anàlisi descriptiva, predictiva i prescriptiva significativa per al disseny de les solucions funcionals i de les eines digitals.

Funcions:

- Recollida i tractament de dades.
- Preparació de les dades per a l'anàlisi (mostreig, neteja, classificació, estandardització, normalització..).
- Cerca de patrons, tendències, perfils i comportaments en conjunts d'informació.
- Visualització de les dades per comprendre ràpidament els resultats actuals i les tendències futures.
- Formulació d'hipòtesis per millorar determinades mètriques de gestió mitjançant la modificació d'altres indicadors.
- Elaboració de productes i eines informacionals per al desenvolupament de les solucions funcionals.

Formació i experiència:

- Grau universitari en enginyeria de dades o similar.
- Experiència mínima i demostrable de 4 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Idiomes: domini de català i castellà.

### 6.2.18.- Analista web / Data Specialist

Responsable de donar suport a l'Àrea per obtenir dades rellevants en relació amb l'ús i la tipologia d'usuaris que visiten els webs i les aplicacions, mitjançant l'anàlisi, monitoratge, BO, tractament, seguiment i elaboració d'informes.

Funcions a realitzar:

- Donar suport en la definició de KPI.
- Dur a terme la configuració de Google Analytics / Matomo.
- Dur a terme la configuració de Data Studio o similars.
- Analitzar, monitoritzar i tractament de les dades
- Fer sessions de formació a l'equip per tal d'entendre la potencialitat i les possibilitats d'Analítics, Matomo, Data Studio.
- Preparar informes de seguiment per als responsables de l'Àrea.
- Fer una anàlisi qualitativa i quantitativa de les dades obtingudes.

Formació i experiència:

- Grau universitari.
- Experiència mínima i demostrable de 4 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Idiomes: domini de català i castellà.

### 6.2.19.- Especialista gestió projectes UE

Responsable del lideratge, coordinació, elaboració i gestió de la documentació i activitats relacionades al cicle de vida integral dels projectes subvencionats per la Unió Europea, assegurant la consecució del pla de treball dins dels paràmetres de qualitat, pressupostaris i de temps especificats a nivell europeu.

Funcions a realitzar:

- Assessorament especialitzat en gestió de projectes europeus
- Es responsabilitza de la correcta execució administrativa (requeriments propis i específics de projectes europeus) dels projectes amb subvenció europea.
- Elaboració de la documentació justificativa integrada de totes les fases dels projectes.
- Realitza el seguiment del pla de treball (Projectes, fites, objectius, dimensió econòmica, resultats, documentació a entregar, indicadors, certificacions).
- Seguiment de la gestió econòmica i financera dels projectes assignats.
- Coordinar la gestió administrativa dels projectes.
- Gestionar els riscos dels projectes.
- Interlocució amb entitats i organitzacions implicades en la gestió dels fons europeus.
- S'encarrega de la representació institucional davant dels organismes i les comissions competents.
- Organitza reunions internes i externes
- Definir un model de governança transversal de la informació justificativa de cadascun dels projectes subvencionats per fons europeus.
- Elaborar sistemes d'assegurament de la qualitat dels documents justificatius, mitjançant la definició d'indicadors, quadre de comandament, sistemes de monitoratge, seguiment i avaluació.

- Suport estratègic a l'ACIU en matèria de projectes subvencionats per fons europeus.

#### Formació i experiència

- Grau universitari.
- Experiència mínima i demostrable de 5 anys en tasques de gestió tècnica i administrativa de projectes Europeus.
- Idiomes: domini de català i castellà.

### 6.3.- Perfils mínims i obligatoris requerits per cadascun dels lots

A continuació s'assignen els diferents perfils mínims i obligatoris requerits per a cadascun dels Lots que conformen aquest contracte. Es valorarà positivament la completesa i experiència dels perfils de l'equip proposat.

| Perfil                                                                  | LOT 1 | LOT2 | LOT3 | LOT4 | LOT5 |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|------|
| Responsable del servei                                                  | XX    | -    | -    | -    | -    |
| Cap del projecte                                                        | XX    | XX   | XX   | XX   | XX   |
| Especialista en transformació digital en el sector salut                | XX    | XX   | XX   | -    | -    |
| Consultor/a estratègic/a CRM (Sènior)                                   | XX    | -    | -    | -    | -    |
| Consultor/a estratègic/a CRM (júnior )                                  | XX    | -    | -    | -    | -    |
| Consultor/a tecnològic/a especialista en CRM                            | XX    | -    | -    | -    | -    |
| Consultor/a tecnològic/a i coordinació amb equips de desenvolupament    | -     | -    | -    | -    | -    |
| Consultor/a estratègic/a (Sènior)                                       | -     | XX   | XX   | XX   | XX   |
| Consultor/a (Junior)                                                    | -     | -    | -    | -    | -    |
| Analista funcional (Sènior)                                             | XX    | XX   | XX   | XX   | -    |
| Dissenyador/a UI (Sènior)                                               | XX    | XX   | XX   | XX   | -    |
| Cap d'investigació i estratègia ( <i>Head research &amp; strategy</i> ) | -     | -    | -    | -    | -    |
| Dissenyador/a UX Research                                               | XX    | XX   | XX   | XX   | -    |
| Dissenyador/a UX Designer (Sènior)                                      | -     | -    | -    | -    | -    |
| Enginyer/a o consultor/a de processos                                   | XX    | -    | XX   | XX   | -    |
| Redactor/a especialista en digital                                      | -     | -    | -    | XX   | -    |
| Analista de dades                                                       | XX    | XX   | -    | -    | -    |
| Analista web / <i>Data Specialist</i>                                   | -     | -    | -    | -    | -    |
| Especialista gestió projectes UE                                        | -     | -    | -    | -    | XX   |

### 6.4.- Perfils opcionals de caràcter òptim per cadascun dels lots

A continuació s'assignen els diferents perfils opcionals de caràcter òptim per a cadascun dels Lots que conformen aquest contracte. Es valorarà positivament la completesa i experiència dels perfils de l'equip proposat.

| Perfil                                                                  | LOT 1 | LOT2 | LOT3 | LOT4 | LOT5 |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|------|
| Responsable del servei                                                  | -     | X    | X    | X    | -    |
| Cap del projecte                                                        | -     | -    | -    | -    | -    |
| Especialista en transformació digital en el sector salut                | -     | -    | -    | X    | -    |
| Consultor/a estratègic/a CRM (Sènior)                                   | -     | -    | -    | -    | -    |
| Consultor/a estratègic/a CRM (júnior )                                  | -     | -    | -    | -    | -    |
| Consultor/a tecnològic/a especialista en CRM                            | -     | -    | -    | -    | -    |
| Consultor/a tecnològic/a i coordinació amb equips de desenvolupament    | X     | X    | X    | X    | -    |
| Consultor/a estratègic/a (Sènior)                                       | -     | -    | -    | -    | -    |
| Consultor/a (Junior)                                                    | X     | X    | X    | X    | X    |
| Analista funcional (Sènior)                                             | -     | -    | -    | -    | -    |
| Dissenyador/a UI (Sènior)                                               | -     | -    | -    | -    | -    |
| Cap d'investigació i estratègia ( <i>Head research &amp; strategy</i> ) | X     | X    | X    | X    | -    |
| Dissenyador/a UX Research                                               | -     | -    | -    | -    | -    |
| Dissenyador/a UX Designer (Sènior)                                      | X     | X    | X    | X    | -    |
| Enginyer/a o consultor/a de processos                                   | -     | X    | -    | -    | -    |
| Redactor/a especialista en digital                                      | X     | X    | X    | -    | -    |
| Analista de dades                                                       | -     | -    | -    | -    | -    |
| Analista web / <i>Data Specialist</i>                                   | X     | X    | X    | X    | -    |
| Especialista gestió projectes UE                                        | -     | -    | -    | -    | -    |

## 6.5.- Model de gestió de l'equip

Les empreses adjudicatàries presentaran en el termini d'un mes des de l'adjudicació del contracte un model de gestió de l'equip del projecte. Aquest model de gestió de l'equip ha de contemplar com a mínim:

- Els tipus perfils tècnics, nombre, dimensionament i dedicació prevista (hores i percentatge) de cadascun d'ells en el global del projecte.
- Un tècnic, amb la qualificació apropiada, podrà assumir més d'un perfil en el marc del projecte (màxim dos perfils diferents). Aquesta eventualitat s'haurà de detallar a l'oferta amb una descripció de la viabilitat material i temporal (Hores i percentatge de dedicació de cadascun d'ells) per poder desenvolupar la corresponent multiplicitat de perfils.
- Funcions adaptades al projecte en particular
- Estructura de relacions entre els diferents perfils
- Mecanismes de gestió i actualització competencial de l'equip
- Sistemes de governança de l'equip
- Sistemes de monitoratge, qualitat i rendiment
- L'empresa ha de cobrir les baixes totals o temporals amb un mateix perfil en un període màxim de quinze dies.
- La identificació d'un Responsable del Servei com interlocutor al més alt nivell per part de l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària assumirà el cost d'aquest perfil que actuarà, exclusivament en la resolució de conflictes de gestió integral del projecte al més alt nivell. En aquest cas, es poden delegar algunes funcions del Responsable del Servei al Cap de projecte, mantenint el paper d'interlocutor al més alt nivell del Responsable del Servei.

## 6.6.- Formació i reciclatge

L'empresa adjudicatària proposarà un pla de formació i reciclatge de l'equip de projecte, adaptat a les competències i perfils requerits en el marc de l'objecte del contracte.

El dinamisme de l'ecosistema tecnològic dels entorns web exigeix una actualització constant de coneixements i de competències tècniques. Aquesta ràpida evolució dels entorns tecnològics provoca un augment de la complexitat en les organitzacions que es veuen obligades a crear noves relacions i interaccions. El pla de formació ha de contemplar aspectes competencials que donin resposta a la complexitat de relació entre els diferents agents que estan implicats en el projecte.

## 7.- Mitjans i recursos tecnològics

---

Quan l'adjudicatari es trobi en les instal·lacions del CatSalut, aquest proveirà a les persones que prestin els serveis:

- Ubicació física adequada per al desenvolupament i prestació dels serveis ubicats a les instal·lacions de l'ACIU.
- Infraestructura per al suport de les eines corporatives (servidors) i xarxa de comunicacions necessàries per la prestació del servei a les instal·lacions escollides per l'ACIU.
- Si s'escau, telefonia fixa a les instal·lacions del servei.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local, restringit als llocs de treball que ho requereixin així com a les adreces o pàgines web que siguin necessàries per al desenvolupament del servei.

L'ACIU no proveirà:

- Ordinadors de sobretaula amb sistema operatiu i programari habitual d'oficina.
- Línies o terminals de telefonia mòbil personals o per activitats professionals no vinculades a la prestació de serveis de l'ACIU.
- Ordinadors portàtils (PCs), ordinadors de mà (PDAs).
- Accés a Internet via xarxes de telefonia mòbil (5G, 4G...).
- Cap altre recurs no especificat explícitament.

En conseqüència, els adjudicataris hauran de:

- Subministrar tots elements de maquinari, programari i serveis i el seu manteniment durant la durada del contracte, que siguin necessaris per complir amb els requeriments d'aquest capítol. Aquests elements seran d'ús exclusiu pels serveis prestats a l'ACIU i es requerirà l'esborrat complet dels mateixos quan es deixi de prestar el servei de manera individual o de part de l'adjudicatari a la finalització del contracte.
- Acceptar i respectar les polítiques de seguretat establertes per les àrees tecnològiques de Catsalut i les instruccions del personal d'ACIU.
- Permetre l'administració, maquetat, esborrat i supervisió dels equips per part de l'equip tècnic que dissenyi l'ACIU.

S'haurà de realitzar una proposta homogènia de maquinari, programari i de tots aquells accessoris i equipaments auxiliars que siguin necessaris per què els treballadors puguin executar les seves funcions

amb eficàcia, disposant d'un entorn adaptat a les necessitats de cada tipus d'usuari. Els equips hauran de seguir les especificacions donades per l'equip que designi l'ACIU per garantir la compatibilitat amb l'entorn tecnològic de CatSalut.

L'ACIU es troba en un procés de transformació i millora contínua que pot implicar la realització de canvis importants en el referent a les eines que s'hauran d'utilitzar per dur a terme l'execució del servei.

Per aquest motiu és imprescindible que l'adjudicatari tingui presents les següents consideracions en el referent a les eines de gestió durant l'execució del contracte:

- L'ACIU decidirà la utilització de qualsevol tecnologia nova o evolució de les existents, relacionades amb la prestació del servei.
- L'ACIU decidirà la forma d'implantar qualsevol d'aquests nous sistemes, planificar els projectes corresponents i el seu calendari, així com la transició des dels sistemes existents cap als nous.
- Els adjudicataris es comprometen a assumir i adaptar-se a aquestes noves tecnologies i sistemes per donar el servei de suport, així com participar activament en el procés de transició, formant i preparant el seu personal en aquestes noves tecnologies i sistemes implantats sense cost addicional per l'ACIU.

## **8.- Model de prestació de servei**

---

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats del adjudicatari i de l'ACIU en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació dels serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb l'ACIU, així com els mecanismes de control propis de cada servei i funció transversal. L'equip de treball dels adjudicataris, haurà de disposar del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per a desenvolupar les tasques assignades.

### **8.1.- Paràmetres generals**

La coordinació i el seguiment de les activitats del servei es desenvoluparan en base als següents paràmetres:

- L'activitat que desenvoluparà l'empresa adjudicatària, vindrà determinada pels objectius planificats en base a les necessitats a nivell de l'àrea, a nivell corporatiu, als evolutius i correctius que s'identifiquen en cada moment.
- Les oficines tècniques executaran la seva activitat en base a encàrrecs concrets, en els que es definirà l'objectiu concret, l'abast, el pressupost i s'aprovaran les propostes per part de la direcció del projecte de l'ACIU.
- La Direcció de projecte de l'ACIU tindrà la visió global de les propostes d'activitat, que un cop prioritzades constituïran la proposta del pla de treball de l'Equip de projecte.
- A l'inici del projecte i de comú acord entre totes les parts es determinaran els indicadors clau, la mètrica, els formats i els canals mitjançant els quals es formalitzarà el seguiment de les activitats de l'Equip de projecte.

- S'establiran les mesures de coordinació i seguiment necessàries, per assegurar la correcta execució del contracte.

## **8.2.- Funcions Direcció de projecte d'ACIU - CatSalut**

De forma més específica, la Direcció de projecte de l'ACIU desenvoluparà les següents funcions:

- Assignació d'un perfil de direcció que coordini el servei de forma integral i que a la vegada faci les funcions d'interlocució amb el Responsable i Cap de projecte de l'empresa adjudicatària.
- Identificació de les necessitats a nivell de l'àrea, a nivell corporatiu, evolutiu i correctiu.
- Comunicar a l'Equip de projecte de l'empresa adjudicatària les necessitats de servei i la informació de context que sigui rellevant.
- Priorització de les propostes d'activitat.
- Aprovació del pla de treball de l'Equip de projecte.
- Monitoratge de l'activitat de l'Equip de projecte.
- Revisió i actualització de forma continuada, els objectius planificats per aconseguir la màxima eficiència i eficàcia en els resultats.
- Coordinar els perfils organitzatius de l'ACIU necessaris per l'assoliment dels objectius del servei.
- Convocar sessions de seguiment sobrevingudes.
- Avaluació dels resultats a nivell funcional, qualitatiu i econòmic.
- Vetllarà pel compliment dels termes del contracte.

## **8.3.- Representant de l'empresa contractista davant del Servei Català de la Salut i la direcció tècnica**

L'empresa licitadora, en la seva oferta, ha de fer constar la persona que serà la responsable de l'empresa davant del Servei Català de la Salut, i n'ha d'expressar el nom i cognoms, l'adreça electrònica, el número de WhatsApp i els telèfons fix i mòbil de l'empresa.

Aquesta persona ha de centralitzar les relacions entre l'empresa contractista i els responsables del Servei Català de la Salut i ha d'assumir la direcció tècnica del personal que porti per dur a terme aquesta contractació.

Com a representant de l'empresa contractista davant el Servei Català de la Salut i com a responsable de la direcció tècnica, aquesta persona ha de dur a terme el seguiment i control de l'execució del contracte en l'àmbit econòmic i tècnic; l'emissió de les certificacions i la facturació dels serveis realitzats; la resolució de les incidències que puguin sorgir, així com el lliurament de la informació i documentació que el Servei Català de la Salut sol·liciti a l'empresa en relació amb l'execució d'aquest contracte, a més de la coordinació tècnica dels treballs que són objecte d'aquest contracte, conjuntament amb la persona responsable assignada pel Servei Català de la Salut.

Amb aquesta finalitat, les empreses licitadores, en la seva oferta, han de designar la persona responsable per dur a terme aquesta direcció tècnica, amb l'adequada qualificació tècnica i professional.

Qualsevol substitució d'aquesta persona ha de ser comunicada a la Direcció de la Gerència d'Innovació de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari del Servei Català de la Salut per al seu coneixement i amb una antelació mínima de 5 dies hàbils. El Servei Català de la Salut es reserva el dret de demanar, en qualsevol moment, la substitució de qualsevol persona designada per una altra de la mateixa condició, perfil i experiència professional.

#### **8.4.- Funcions empresa adjudicatària**

De forma més específica, l'Equip de projecte de l'empresa adjudicatària desenvoluparà les següent funcions:

- Identificació de les necessitats a nivell evolutiu i correctiu.
- Valoració i proposta de planificació de les propostes d'activitat determinades per la Direcció de projecte de l'ACIU. Es determinaran els riscos i les mesures correctores.
- Mobilitzar els recursos necessaris per poder desenvolupar els objectius establerts per l'ACIU.
- Elaborar un pla de treball amb tota la informació necessària per desenvolupar i assolir els objectius planificats. Aquest pla de treball ha de contemplar totes les dimensions del projecte: objectius, cronograma, perfils assignats, dedicació, impacte econòmic en el pressupost, indicadors clau, recursos necessaris, requeriments funcionals i organitzatius, riscos, propostes preventives.
- Implementarà un sistema d'informació per al seguiment detallat de l'activitat de l'Equip de projecte. Aquest sistema d'informació, gestionarà tota la informació econòmica, funcional, tècnica, organitzativa i qualsevol altre dimensió associada a l'activitat de l'Equip de projecte, proporcionarà informació actualitzada i serà consultable per part de la Direcció de projecte de l'ACIU.
- Convocar les sessions de seguiment programades.
- Informar, amb una periodicitat quinzenal, de l'evolució dels diferents treballs vinculats al projecte. Aquesta evolució es basarà en una informació de caràcter tècnic, funcional, quantitatiu, qualitatiu i econòmic.
- Elaboració de la documentació de seguiment: Informes d'activitat, resultats, incidències, propostes, indicadors de productivitat, evolució econòmica del contracte.
- Proposar anticipadament solucions als reptes que sorgeixin. Explorar, en base a l'experiència professional, altres àmbits tecnològics, estratègics o funcionals per identificar respostes a problemes de l'ecosistema web objecte d'aquest contracte.
- Vetllarà pel compliment dels termes del contracte.
- La implantació de tots els productes i serveis d'aquest contracte incorporarà la gestió del canvi i formació als gestors competents.
- Assistir a les reunions presencials sobrevingudes, a les dependències de CatSalut, que siguin convocades per la Direcció del projecte de l'ACIU i motivades per situacions d'urgència, degut a problemes importants en el desenvolupament o operació de les diferents activitats del projecte. En aquests casos, les persones convocades de l'equip de projecte de l'empresa adjudicatària, es presentaran en menys de 3 hores, des de la formalització de la convocatòria.

#### **8.5.- Metodologia de gestió de subprojectes**

Cada oficina tècnica treballarà en base a una estructura de subprojectes determinada pels encàrrecs de l'ACIU. Metodologia mínima per a la gestió dels diferents subprojectes del contracte:

- Es treballarà per subprojectes (Definició d'objectius, dimensionament temporal, recursos humans i pressupost econòmic).
- La direcció del projecte de l'ACIU definirà els objectius dels subprojectes en base a les necessitats del projecte, de propostes de millora, els objectius, activitats i els corresponents projectes a desplegar per part de l'Equip de projecte.

- Els membres de l'equip humà que aportí l'empresa s'integraran a l'equip de treball de cada subprojecte segons les necessitats particulars de cadascun.
- En cada subprojecte se'ls definirà el rol que han de desenvolupar.
- Es faran reunions de treball, tant per definir el subprojecte com per fer-ne el seguiment.
- S'hi informarà a la direcció de l'equip del projecte del progrés dels objectius, i tindran una visió general del treball que s'ha de portar a terme.
- Els subprojectes es plantejaran per objectius, i hi haurà terminis de lliurament de les diverses tasques que s'hauran de desenvolupar
- La Direcció de projecte de l'ACIU, davant d'eventualitats urgents, pot requerir la presència física del Cap de projecte de l'empresa adjudicatària, en un termini màxim de 2 hores per analitzar l'eventualitat i establir l'estratègia oportuna.
- L'empresa adjudicatària pressupostarà les activitats d'acord amb els preus oferts en un termini màxim de 48 hores.
- L'empresa adjudicatària assignarà els recursos necessaris per poder desenvolupar els projectes definits i aprovats per la direcció del projecte de l'ACIU.
- S'identificarà a través d'un codi cadascun dels projectes que es desenvoluparan en el marc d'aquest contracte.
- Es reportarà l'estat dels projectes en desenvolupament a nivell funcional, tecnològic i econòmic.
- Una vegada finalitzat el projecte, producte o servei planificat es procedirà a la recepció del mateix per part de la Direcció del projecte de l'ACIU.
- El temps d'atenció davant d'una incidència sobrevinguda greu, que afecti al correcte funcionament d'un servei en producció o que impacte en la posada en marxa de projectes amb data de posada en marxa inajornable, serà d'un màxim de 30 minuts.
- La Direcció de projecte de l'ACIU determinarà quins projectes impacten de forma determinant sobre serveis públics en producció, categoritzant-los com a projectes crítics. L'empresa adjudicatària planificarà i dotarà dels recursos necessaris per l'adequat compliment inexcusable d'aquests projectes. L'execució d'algunes activitats d'aquests projectes pot comportar, de forma excepcional i d'acord amb la normativa vigent, activitat laboral fora de l'horari establert en aquest plec de prescripcions tècniques.
- La facturació es justificarà mitjançant una factura en la que s'adjuntarà el desglossament dels treballs, els recursos assignats i els costos imputats d'acord amb els preus de l'oferta.

## 8.6.- Lloc de prestació del servei

Els serveis objecte del contracte es prestaran des de les instal·lacions del proveïdor, essent obligació de l'adjudicatari l'aportació de les eines necessàries per a la prestació d'aquest servei en forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per aquesta modalitat de prestació.

Aquesta connexió, com a mínim, ha de ser una línia dedicada d'un ample de banda mínim de 100 Mbps. Així mateix, l'adjudicatari haurà de proveir una connexió alternativa per garantir la redundància de la mateixa.

La no prestació del servei per manca de connexió es considerarà una falta greu.

Les empreses adjudicatàries es comprometen a treballar, si així es requereix, des de la seu del Servei Català de la Salut. Aquest requeriment es comunicarà en un mínim de 48 hores abans de la necessitat del servei.

Això és degut al fet 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 les possibles situacions d'excepcionalitat, on es requereix una resposta àgil i propera de l'empresa.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment pot 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 decideixen si aquest compromís ha de ser per a la totalitat de l'equip o per a algun perfil en especial.

Els tècnics es desplaçaran a les dependències de l'administració a requeriment de l'ACIU per assistir-hi a les reunions acordades. En tots els casos, dietes i despeses de desplaçament aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Al llarg del contracte es podria requerir un canvi en la ubicació dels professionals entre els centres operatius de l'ACIU, d'acord amb les necessitats dels serveis i l'organització d'equips de treball. En cap cas la ubicació dels professionals suposarà un increment dels costos vinculats a la prestació dels serveis.

En qualsevol moment durant l'execució del contracte, l'ACIU es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari la realització de la prestació del servei de forma presencial en les instal·lacions de l'ACIU i en els percentatge dels recursos que consideri. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat. En aquesta situació, l'ACIU serà responsable de proveir del mobiliari i serveis generals d'oficina.

Els licitadors també hauran d'incloure en la seva oferta la provisió d'instal·lacions de contingència tal i com es detalla en l'apartat relatiu a la contingència i continuïtat del servei.

L'adjudicatari haurà de garantir la possibilitat de treball en remot i modalitat offline per si es donés el cas de fallada o problemes en les comunicacions o plataformes de l'ACIU. La configuració d'aquests entorns locals i les llicències associades, en cas de ser necessari, són responsabilitat de l'adjudicatari.

## **8.7.- Horari de prestació del servei**

L'empresa podrà organitzar l'horari que consideri més convenient per a la bona execució del projecte tenint en compte els objectius i fites que es fixin amb l'ACIU i procurant la conciliació laboral i familiar.

Amb l'objectiu d'aconseguir la màxima eficiència i evitar endarreriments en les comunicacions entre l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària, l'Equip de Direcció de l'ACIU i les persones implicades de l'àrea, l'horari de l'equip de l'empresa adjudicatària se sincronitzarà amb l'horari laboral de l'ACIU de dilluns a divendres de 9h a 19h.

Cal preveure que l'empresa pugui donar resposta durant els caps de setmana i festius quan es tracti de la posada en marxa d'un nou producte, la gestió urgent d'incidències greus que afecten al funcionament del sistema o en les situacions que de mutu acord es determini.

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 relleu 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 relleu amb el mateix perfil en menys de 72 hores.

És necessari que les persones de l'equip puguin participar a les reunions que s'organitzin relacionades amb el projecte i atendre les consultes que sorgeixin durant la setmana laboral de dilluns a divendres.

L'ACIU es compromet a avisar amb antelació suficient de la convocatòria de reunions i a establir conjuntament amb l'empresa contractada quin serà l'horari d'atenció a l'ACIU, tenint en compte que en els dies de lliurament de projectes es pot requerir una dedicació de treball a temps complet.

## 8.8.- Idioma

El **llenguatge de treball**, tant a nivell de reunions tècniques i de seguiment amb ACIU serà **prioritàriament en català**.

**Es garantirà com a mínim l'ús del català** en les **activitats d'investigació** que requereixin una interlocució directa amb la ciutadania, proveïdors o professionals del sistema de salut de Catalunya.

Els **informes de seguiment, els productes de continguts, informes i la documentació a lliurar** a nivell intern **es redactaran en català**.

Els **informes justificatius a nivell europeu** es redactaran **en l'idioma exigít en cada cas**, que serà com a mínim en **català, castellà i anglès**.

## 8.9.- Serveis en remot

Donat que part de l'estructura organitzativa de l'adjudicatari haurà de poder operar en remot, aquest haurà d'assegurar l'eficiència del recurs en tots els processos d'administració i d'operació. Per tant, l'adjudicatari haurà de valorar i detallar un model de relació que permeti abordar d'una manera òptima les tasques a realitzar.

## 8.10.- Pla de formació

Els adjudicataris hauran de presentar, en la termini de tres mesos des de la signatura del contracte, un Pla de formació, per assegurar l'actualització competencial del seu equip i dels usuaris. El pla de formació haurà d'incloure com a mínim:

- Metodologia.
- Calendari.
- Continguts:
  - Manuals d'usuari del servei amb informació detallada de les prestacions i funcionalitats.
  - Accés a entorns de proves o de simulació.
  - Actualització competencial
  - Documentació de processos, base de dades de coneixement.
  - Temari de base per cada nou projecte implantat.

- La formació constarà d'un mínim de 100 hores anuals, que tractarà sobre els temes anteriorment mencionats.
- Pla de formació en seguretat de la informació per als responsables de l'ACIU dels serveis; aquest pla de formació es mantindrà actualitzat i es realitzaran sessions presencials en funció de les necessitats. La formació es podrà derivar a centres especialitzats en formació sobre les temàtiques indicades. En el cas de realitzar la formació a les instal·lacions de l'administració, és contemplarà un mínim d'assistència de 4 persones.

Tot el material que es faci servir a les sessions de formació es lliurarà a l'ACIU a la seva finalització.

### **8.11.- Gestió de costos**

L'adjudicatari del present contracte, ha de disposar d'un sistema de gestió i anàlisi de costos que permeti a l'ACIU efectuar el monitoratge i obtenir informació de costos dels serveis per centre de cost. La informació necessària, ha de contenir com a mínim:

- Indicadors de costos de serveis.
- Recursos desglossats repercutits.
- Estimació evolutiva dels costos.
- identificació de desviacions i incidències de caràcter econòmic.
- Mesures i propostes correctores.

Donada la dinàmica vida del contracte, i durant la fase d'execució de contracte, amb una periodicitat mensual s'analitzaran els costos unitaris de cada ítem associat als diferents Projectes o serveis prestats a l'ACIU.

### **8.12.- Gestió de la documentació**

L'ACIU, dins el marc de treball, posarà a disposició tots els documents de treball i consulta a través d'eines de treball col·laboratiu. Igualment s'haurà de traslladar aquesta documentació als diferents departaments de l'ACIU que la puguin sol·licitar. Durant els primers 3 mesos de l'execució del contracte l'adjudicatari haurà de presentar una proposta al respecte.

### **8.13.- Garantia**

Els components funcionals del contracte tindran una garantia de 6 mesos a comptar des de la seva posada en producció. Aquesta gestió es portarà individualment per a cada component.

Els components funcionals subjectes a garantia hauran de ser incorporats com a informació de l'estat dels serveis en els comitès de seguiment indicant el seu període de finalització per servei.

Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors detectats posteriorment pel mal funcionament o perquè no s'hagin cobert les funcionalitats requerides, que es posin de manifest en el funcionament de les aplicacions, així com la correcció de la que tingui deficiències.

Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors, es faran de conformitat amb el document tècnic definitiu, i per tant gaudiran de les mateixes condicions de garantia.

Durant el període de garantia l'adjudicatari es compromet a resoldre totes les incidències o defectes detectats en els desenvolupaments lliurats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cap tipus de cost per l'ACIU.

El període de garantia s'haurà d'executar en els termes estipulats en el present punt, tot i que l'adjudicatari no continuï amb la prestació del servei.

## 9.- Qualitat

---

Els serveis objecte d'aquest contracte, es desenvoluparan subjectes a una sistema de qualitat que preveu una diversitat de sistemes d'avaluació. L'objectiu d'aquest conjunt de sistemes se centra en aconseguir anticipar la detecció d'anomalies del servei i consensuar les correccions oportunes. Es valorarà positivament la millora en l'enfocament i abast dels sistemes plantejats en aquest plec de prescripcions tècniques.

L'empresa adjudicatària facilitarà el desplegament dels següents sistemes de qualitat:

- Monitoratge del desenvolupament del servei mitjançant eines específiques. Aquest sistema de monitoratge, en el cas d'utilitzar sistemes informàtics, correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària i per tant estarà exempt de costos afegits en el marc del projecte (Costos de instal·lació, llicència, manteniment...).
- L'empresa adjudicatària elaborarà els informes de seguiment de la qualitat adequats per poder avaluar l'execució del servei. Aquests informes tindran una periodicitat quinzenal.
- En el cas de detecció d'incidències que poden afectar a la qualitat de l'execució del servei, s'establirà un protocol d'actuació immediata. Aquest protocol contemplarà la comunicació de la incidència junt a les mesures correctores corresponents, a l'equip de direcció del projecte de l'ACIU.

### 9.1.- Avaluació del servei

L'empresa adjudicatària desenvoluparà amb la supervisió de l'equip de direcció del projecte de l'ACIU, els mecanismes necessaris per respondre als requeriments de qualitat.

S'avaluaran, sistemàticament, les següents dimensions del projecte:

**1.- Compliment dels termes i objectius del contracte.** L'empresa adjudicatària establirà les mesures i recursos necessaris per respondre a la totalitat de requisits del contracte. Aquesta resposta ha de d'estar configurada en els termes de l'oferta presentada. Aquest plantejament pot ser ajustat de comú acord, entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de projecte de l'ACIU, per donar una millor resposta a les necessitats del projecte, sense perjudici de cap de les parts i mantenint el marc contractual del projecte.

**2.- Model de gestió i execució del servei.** El projecte es desenvoluparà mitjançant un model de gestió i una planificació aprovats per la Direcció de projecte de l'ACIU. El pla d'actuació establirà

el marc de treball per l'acompliment dels objectius del projecte, amb els termes acordats. Aquest model de gestió ha de contemplar els mecanismes necessaris per assegurar:

- Compliment total d'objectius, recursos, actuacions i mitjans contractats en el marc del projecte.
- Puntualitat en el lliurament d'objectius i documentació.
- La idoneïtat de les mesures, recursos i competències aplicades en cada situació.
- Mesures d'eficiència i eficàcia en el desenvolupament del projecte
- Facilitar la interlocució i coordinació amb els diferents equips i entitats implicades en el projecte.
- Capacitat de resolució d'incidències i sobrevinguts de forma eficaç.
- Flexibilitat de reconfiguració del model de gestió i de la planificació, a les noves directrius acordades per totes les parts.
- Compliment de la planificació econòmica

**3.- Resultats finals.** Els productes i serveis resultants de l'objecte del contracte seran avaluats per comprovar la qualitat esperada a nivell estructural i funcional. L'empresa adjudicatària conjuntament amb l'equip de projecte de l'ACIU, identificaran els indicadors específics que determinaran l'acompliment satisfactori dels resultats del projecte. Aquests indicadors es definiran en un termini màxim de deu dies després del tancament de la corresponent planificació.

**Sessions d'avaluació del servei.** A discreció de la direcció de projecte de l'ACIU i amb una periodicitat mínima quinzenal, es realitzaran les sessions d'avaluació del servei. Aquestes sessions es poden adscriure a les reunions de seguiment del projecte.

En aquestes sessions d'avaluació del servei es tractaran:

- Seguiment del compliment dels termes i objectius del contracte
- Seguiment del Model de gestió i execució del servei.
- Seguiment resultats finals
- Incidències del projecte detectades per l'empresa adjudicatària o la Direcció de projecte de l'ACIU.
- Correccions pertinents
- Anàlisi de l'impacte de les correccions sobre els recursos del projecte

Els incompliments dels objectius establerts en el pla de qualitat o les incidències sobrevingudes seran avaluades, analitzades i gestionades per l'empresa adjudicatària d'acord amb els criteris i la prioritització establerta per la Direcció de projecte de l'ACIU.

- Prioritat 1 Incidència o incompliment d'alt impacte en el projecte: Gestió immediata a partir de la notificació.
- Prioritat 2 Incidència o incompliment d'impacte mig en el projecte: Gestió abans de 48 hores a partir de la notificació.
- Prioritat 3 Incidència o incompliment d'impacte baix en el projecte: Gestió abans de 120 hores a partir de la notificació.

De comú acord entre l'empresa adjudicatària i l'equip de direcció de l'ACIU es determinaran quins costos d'actuacions de correcció s'imputaran al projecte i quins correran a càrrec de l'empresa adjudicatària, d'acord amb l'anàlisi de responsabilitats.

## 9.2.- Auditoria

L'ACIU podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada al client.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació, accés al sistema de monitoratge i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb cinc setmanes d'antelació.

L'ACIU avaluarà periòdicament la qualitat del servei prestat en les àrees descrites en el plec de prescripcions tècniques i aquelles que formen part de la proposta de l'empresa adjudicatària.

En el cas que es produïssin anomalies a la baixa en la qualitat de servei, l'equip de projecte de l'ACIU i de l'empresa adjudicatària, establiran les mesures correctores per recuperar els índex de qualitat. En cas de produir-se anomalies a la baixa de forma reiterada, l'ACIU podrà impulsar mesures correctores conjuntament amb l'empresa adjudicatària, amb l'objectiu de garantir el nivell de qualitat establert per aquest plec de prescripcions tècniques.

## 9.3.- Pla de qualitat

L'adjudicatari haurà de definir i documentar, durant el primer mes de la vigència del contracte un Pla de Qualitat específic que asseguri la qualitat dels serveis oferts.

## 9.4.- Qualitat del servei i treballs realitzats

Li correspon a l'adjudicatari establir les mesures que consideri adients per lliurar les tasques del contracte amb els nivells mínims de qualitat que li són exigits.

En aquest sentit, l'ACIU exigirà l'acompliment dels nivells de servei descrits al següent punt.

L'ACIU procedirà a l'avaluació d'aquesta qualitat mitjançant:

1. El rebuig o no acceptació de les tasques determinades en l'ordre de treball que no hagin acreditat l'entrega de la documentació associada.
2. Auditories aleatòries en el temps que per si mateix o realitzades per empreses especialitzades es facin sobre el conjunt de les tasques o en algunes fases d'aquest conjunt tant des de l'òptica tècnica com des de l'òptica d'acompliment de la metodologia.

## 9.5.- Accessibilitat

Les solucions digitals del CatSalut s'han construït amb l'ànim de facilitar l'accés universal a totes les persones que el consulten independentment de les seves capacitats, físiques, sensorials o intel·lectuals, i del context tècnic d'ús amb què ho fan (tipus de dispositiu, programari, velocitat de la connexió, condicions ambientals, etc.).

Per això, es treballa amb l'objectiu d'adaptar totes les solucions digitals a les recomanacions del Consorci World Wide Web W3C per tal d'eliminar les barreres que dificulten l'accés a la informació i la comunicació. Aquestes recomanacions es concreten en les pautes d'accessibilitat del web WCAG 2.1. El compromís és arribar a complir el nivell de conformitat 'Doble-A' (AA), tal com exigeixen a les administracions públiques les legislacions europea i estatal.

La Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell de 26 d'octubre de 2016 estableix les normes que s'exigeixen als estats membres per tal que tots els webs i aplicacions mòbils del sector públic, independentment del dispositiu utilitzat per accedir-hi, compleixin els requisits d'accessibilitat que es recullen a la norma EN 301 549 v2.1.2 (d'agost de 2018), de requisits d'accessibilitat adequats per a la contractació pública de productes i serveis TIC a Europa. EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) *Accessibility requirements for ICT products and services*. La norma EN 301 549 v2.1.1.2 es basa principalment en les *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*, d'agost de 2018. Concretament cal complir el nivell AA. No obstant això, la norma també té altres requisits addicionals, obligatoris i condicionals.

La directiva és d'obligat compliment però no és directament aplicable, per això en l'àmbit estatal s'ha desenvolupat un real decret que desenvolupa l'abast i els requisits, com a mínim. La transposició estatal és el Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs webs i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

Els webs i les solucions digitals dissenyades en l'àmbit d'aquest contracte han de complir els requisits d'accessibilitat de la Unió Europea que estan recollits al Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic (WCAG 2.1. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>).

Els continguts, tinguin el format que tinguin, han de ser accessibles per a persones amb discapacitat i hauran de tenir una pàgina amb la informació d'accessibilitat assolida. ACIU a través de l'equip tècnic que designi auditarà els dissenys i continguts web per comprovar que s'hagi acomplert aquest objectiu. En cas d'incompliment, l'empresa haurà de fer els canvis necessaris per aconseguir l'accessibilitat requerida sense cap cost addicional.

## 10.- Seguretat

---

L'empresa contractista o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions del CatSalut durant l'execució del projecte.

### **10.1.- Gestió d'Incidències i pla de contingència**

L'empresa adjudicatària redactarà un pla de contingència per donar resposta a l'execució del contracte en circumstàncies sobrevingudes i de caràcter excepcional.

Aquest pla s'haurà de presentar al finalitzar el primer trimestre de contracte.

### **10.2.- Confidencialitat**

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte i a subministra-la només al personal autoritzat pel CatSalut.

L'empresa contractada és responsable de les violacions del deure de secret que pugui produir el personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat aquest contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o tornar tota la informació facilitada per la Direcció de la Gerència d'Innovació de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari del Servei Català de la Salut, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat d'aquest contracte.

### **10.3.- 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 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, les peces, les icones, els 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 suposa la formalització de l'esmentada cessió.

#### **10.4.- Protecció de dades de caràcter personal**

El CatSalut posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven del Marc Normatiu Vigent en matèria de Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals (MNVPD en endavant) en base al Reglament general de protecció de dades (GDPR) i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), que la desenvolupa, així com del restant ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Les empreses licitadores s'obliguen a respectar i vetllar pel compliment del MNVPD aplicable a l'objecte del contracte i, especialment, pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària s'ha d'adaptar a les polítiques i normes de seguretat establertes al CatSalut per dur a terme el suport i manteniment. Qualsevol llicència necessària per dur a terme les polítiques de seguretat ha d'anar a càrrec de l'adjudicatari.

Atesa la naturalesa particular de la informació inclosa en els arxius que resideixen en les instal·lacions informàtiques del CatSalut, i a les quals es considera que el personal de l'empresa adjudicatària pot tenir accés, és d'obligat compliment tot el que indica el MNVPD.

L'adjudicatari del contracte s'obliga al compliment d'allò que estableix el MNVPD en relació al tractament de les dades de caràcter personals a les quals tingui accés, durant la vigència del contracte. La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis derivats d'aquest contracte, que corresponen a l'administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport.

Queda estrictament prohibit tot mal ús, còpia en suport magnètic, òptic o paper, cessió a tercers, transferència, divulgació oral o escrita de la informació dels arxius del CatSalut que puguin fer els tècnics de l'adjudicatari.

També està estrictament prohibida qualsevol alteració, esborrat o alta d'informació d'arxius del CatSalut sense l'autorització del personal intern dels serveis informàtics del CatSalut.

Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest contracte.

Concretament l'adjudicatari del contracte, com a encarregada del tractament de les dades personals que són de titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer, es compromet a utilitzar-les amb l'única i exclusiva finalitat de prestar els serveis encarregats.

L'adjudicatari del contracte es compromet, a tractar les dades conforme a les instruccions de l'Administració contractant responsable del fitxer, per a l'estricta prestació dels serveis contractats, a no aplicar o utilitzar les dades personals que provenguin dels fitxers titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer amb una finalitat diferent de la d'aquest contracte i a no comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.

Les dades personals que es contenen en els fitxers titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer quedaran durant tot el temps de prestació del servei emparades sota aquest contracte en poder de l'adjudicatari del contracte.

L'adjudicatari del contracte es compromet, a esborrar o retornar, segons es pacti amb l'Administració, els suports en els quals constin les dades personals obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense conservar cap còpia i sense que cap persona externa tingui accés a les dades si no és perquè disposa d'autorització expressa de l'Administració contractant responsable del fitxer.

L'adjudicatari del contracte es compromet a adoptar les mesures necessàries d'indole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les dades personals que provenen dels fitxers de titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, ja provenguin de l'acció humana o del medi físic o natural.

Seguint el principi de subsidiarietat, l'adjudicatari es responsabilitza directament i absolutament de qualsevol de les actuacions que facin els seus treballadors, i accepta qualsevol responsabilitat civil o penal que se'n pugui derivar.

Un cop signat el contracte d'adjudicació, i abans que s'iniciï el servei, el personal de l'adjudicatari que portarà a terme el servei objecte d'aquest contracte haurà de ser clarament advertit sobre aquests temes, com també qualsevol tècnic que es pugui incorporar a la prestació d'aquest servei posteriorment.

L'ACIU es reserva el dret d'establir qualsevol tipus de marcatge dels seus fitxers, de manera que les seves característiques es puguin constituir com a prova que possibiliti localitzar l'origen i els responsables d'eventuals cessions.

## **Incompliment de les normes de seguretat i protecció de dades**

L'incompliment de les clàusules relacionades en aquest epígraf, relatives a la seguretat i la protecció de dades en general, constitueix falta greu i motiu suficient per a la resolució unilateral del contracte.

El CatSalut es reserva el dret a realitzar les auditories necessàries per comprovar el compliment de les mesures de seguretat descrites en aquest plec. El CatSalut es reserva expressament el dret de demanar indemnitzacions pels danys i perjudicis que es puguin derivar d'aquest incompliment.

### **10.5.- Dimensionament / gestió de capacitats**

El proveïdor disposarà, durant la durada del contracte, del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

### **10.6.- Accés a la informació**

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'ACIU, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'ACIU, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes pel responsable de l'arquitectura tecnològica de l'ACIU.

### **10.7.- Control d'accés**

L'activitat desenvolupada, per l'empresa adjudicatària, en els espais físics o remots de l'ACIU necessaris per desenvolupar el projecte, haurà de ser prèviament autoritzada per l'òrgan competent en matèria de Seguretat i Sistemes d'Informació del Catsalut. L'ACIU no es fa responsable dels equips, propietat de

l'empresa adjudicatària, que s'hagin utilitzat en l'àmbit de les seves instal·lacions o en les connexions remotes, en el marc de l'objectiu del servei.

## **10.8.- Compartició de recursos**

Per motius de garantir la seguretat, qualsevol compartició de recursos tècnics (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a l'adjudicatari amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar.

Els adjudicataris utilitzaran, si s'escau, la xarxa, maquinari i/o programari propietat de Catsalut exclusivament per a l'ús o benefici de l'ACIU.

## **10.9.- Gestió del personal**

### **Deures i obligacions del personal**

El Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat i la disponibilitat de la informació de l'ACIU, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'ACIU que els sigui d'aplicació.

El Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'ACIU.

El Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'ACIU, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat a la Direcció de projecte de l'ACIU, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'ACIU o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'ACIU.

Es contemplarà el deure confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

## **Formació i conscienciació**

L'adjudicatari realitzarà les accions necessàries per conscienciar regularment al personal sobre el seu paper i responsabilitat respecte a la seguretat dels sistemes. Es recordarà regularment:

- Instrucció sobre l'ús dels sistemes i tecnologies de la informació i comunicació per part del personal al servei de l'ACIU.
- Normativa de seguretat relativa al bon ús dels sistemes.
- Normativa d'identificació d'incidents, activitats o comportaments sospitosos que hagin de ser reportats per al seu tractament per personal especialitzat.
- L'adjudicatari haurà de formar regularment al personal en aquelles matèries que requereixin per a l'acompliment de les seves funcions, en particular en relació a configuració de sistemes, detecció i reacció a incidents, i gestió de la informació i dades personals en qualsevol tipus de suport.
- L'ACIU podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

## **10.10.- Protecció del lloc de treball,**

### **Lloc de treball buit**

L'adjudicatari haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'ACIU. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

### **Bloqueig del lloc de treball**

L'adjudicatari garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

## **10.11.- Protecció d'equips**

L'adjudicatari es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatari que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades al responsable de l'arquitectura tecnològica de l'ACIU.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- Firewall habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

### Medis alternatius

L'adjudicatari garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

## 10.12.- Protecció de la informació

### Neteja de documents

L'adjudicatari disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com ocorre quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

### Protecció del correu electrònic

En el cas de que l'adjudicatari faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'ACIU, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
  - Correu no sol·licitat (*spam*)
  - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
  - Codi mòbil de tipus *applet*.

L'adjudicatari establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.
- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de *malware* o *phishing*.

Si l'ACIU considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatari un correu electrònic de l'ACIU el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatari i l'ACIU.

### 10.13.- Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'adjudicatari hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- Situar-se en ubicacions on s'eviti l'accés del públic general.
- Prevenir que les activitats o informació tractada siguin visibles o audibles des de l'exterior.
- Control d'accés físic a les instal·lacions. Es restringirà l'accés únicament a les persones identificades i autoritzades.
- Les visites hauran de registrar-se a l'entrada i sortida i hauran de ser supervisades per algun dels empleats autoritzats.
- Protecció física contra amenaces exteriors ambientals i accidents (incendi, inundacions, etc.).

## 11.- Retorn del servei

---

El contractista ha de presentar, en el termini mínim de 4 setmanes abans de finalitzar el contracte, un Pla de Devolució del Servei, per quan finalitzi el contracte i la continuïtat del servei sigui assolida per un altre adjudicatari.

Requeriments generals:

- Celebració d'una reunió de traspàs amb l'equip del Servei Català de la Salut o l'equip que el Servei Català de la Salut indiqui per tal de donar continuïtat al servei.
- El pla de traspàs ha de tenir una durada mínima de 2 setmanes un cop finalitzat el contracte.
- Lliurament 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.
- Oferiment d'una bossa de 80 hores de suport addicional per poder resoldre dubtes presencialment durant els 3 mesos posteriors a la finalització del contracte.

Aquest pla haurà d'especificar com a mínim les següents qüestions:

- Cronograma d'actuacions.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixements i tecnologia, per tipus de serveis prestats.
- Mètodes previstos per fer la transferència de coneixements.
- Mètodes previstos per fer la transferència de solucions i equips tecnològics propietat de l'ACIU.
- Requeriments que cal fer al nou contractista per completar el traspàs de coneixements i tecnologia, per tipus de serveis.
- Documentació tècnica que es lliurarà i terminis per fer-ho i, en cas que sigui necessari, planificació d'agendes per comentar els continguts de la documentació.
- Fórmula de traspàs amb l'empresa o l'equip de tècnics involucrat.
- Documentació per introducció de continguts
- Una setmana de suport per dubtes, per telèfon o email posterior a la reunió de traspàs.
- Lliurament dels màsters i/o arxius originals gràfics en la seva versió definitiva
- Lliurament de documentació tècnica amb el funcional de tots els projectes realitzats.
- Traspàs dels projectes i documentació clau als usuaris administradors.

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

A més de les activitats, eines o informació, que de comú acord entre l'ACIU i l'empresa adjudicatària, s'acordin com a fonamentals per realitzar un retorn complet i segur del servei objecte d'aquest contracte.