

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE
RELATIU AL SERVEI D'OFICINA TÈCNICA PER A LA
CONCEPTUALITZACIÓ, ANÀLISI, DISSENY,
DESENVOLUPAMENT I MANTENIMENT DE SOLUCIONS
DIGITALS, AMB DESTÍ A LA FUNDACIÓ DE GESTIÓ SANITÀRIA
DE L'HOSPITAL DE LA SANTA CREU I SANT PAU.**

EXPEDIENT: OBE 24/367

Índex

1. Justificació i objectiu de la contractació	3
2. Objecte de la contractació	4
3. Descripció dels serveis de l'oficina tècnica per a la creació de solucions digitals tant web com de mobilitat.....	4
3.1. Desenvolupament de solucions digitals (webs, landings, formularis, etc.)	5
3.2. Desenvolupament de solucions de mobilitat: apps natives, aplicacions híbrides i aplicacions web progressives.....	8
3.3. Conceptualització d'eines de màrqueting relacional	8
3.4. Serveis de social media i monitoratge	9
4. Requeriments dels professionals contractats.....	9
5. Llicències de programari	18
6. Requeriments tècnics i nivells de serveis que ha d'aportar l'adjudicatari	19
6.1. Nivells de serveis.....	19
7. Lliurables.....	20
8. Termini màxim de lliuraments	20
9. Pressupostos presentats	21
10. Facturació i pagament del servei.....	21
11. Retorn del servei una vegada acabat el contracte	22
12. Lloc de prestació del servei	22
13. Horari de prestació del servei i vacances	22
14. Idioma de comunicació	23
15. Recursos materials.....	23
16. Correcció lingüística i accessibilitat	23
17. Altres requeriments i aspectes contractuals	23
17.1. Drets d'imatge.....	24
17.2. Confidencialitat.....	24
17.3. Representant de l'empresa contractista davant l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	24
17.4. Propietat intel·lectual	25
17.5. Incompliment de les normes de seguretat i protecció de dades	26
17.6. Compliment del Reglament general de protecció de dades (GDPR)	26

1. Justificació i objectiu de la contractació

Davant un context cada cop més complex a causa de factors tan diversos com l'envelliment de la població, la creixent diversitat cultural i d'estils de vida, l'augment de les diferències socials, l'acceleració de la digitalització i la proliferació de noves necessitats de salut, entre d'altres, és més important que l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau pugui **abordar la relació amb els diferents professionals i amb els usuaris i usuàries dels nostres serveis d'una manera diferent**. En aquest sentit, reforçar la comunicació amb la ciutadania i els professionals sanitaris i no sanitaris de l'Hospital és fonamental.

Com a hospital públic del Sistema de Salut de Catalunya hem de conèixer i analitzar les percepcions, expectatives i necessitats de les persones que tenen dret a fer ús dels serveis d'atenció sanitària que ofereix l'Hospital, en facin ús o no. I hem de poder donar resposta a algunes d'aquestes necessitats amb, entre d'altres, el desenvolupament de diferents actius digitals.

És per això que l'objectiu del contracte és poder conceptualitzar, dissenyar, desenvolupar i mantenir les diferents eines digitals que donin resposta a les necessitats actuals i futures tant dels usuaris i la ciutadania (amb especial èmfasi en l'àrea d'influència de Sant Pau: AIS Dreta de Barcelona) com dels professionals.

Les principals necessitats en relació amb l'usuari que cal resoldre són, entre d'altres:

- Informar la ciutadania sobre l'Hospital, les formes d'accés als serveis i prestacions de l'Hospital (i també el Sistema Públic de Salut) i les noves eines d'assistència sanitària i de comunicació digitals amb la ciutadania.
- Informar la ciutadania, els professionals sanitaris o altres agents sobre protocols, instruccions, mesures i actuacions.
- Sensibilitzar sobre hàbits saludables i promocionar el benestar de la ciutadania i els professionals.
- Informar i sensibilitzar els joves de forma específica per canals que ens permetin arribar-hi de forma ràpida i efectiva com són els canals digitals.
- Implementar estratègies de comunicació personalitzades i segmentades per a grups objectiu o comunitats específiques utilitzant els canals més adequats en cada cas (Correu electrònic, SMS, etc.).
- Corresponsabilitzar la ciutadania en la cura de la seva pròpia salut perquè faci un ús responsable dels serveis de l'Hospital i oferir-li informació sobre les diferents malalties, tractaments i eines de decisions compartides.
- Implementar accions i campanyes de captació de fons i recursos.
- Posar en valor i empoderar els professionals de l'Hospital de Sant Pau informant la ciutadania del seu rol i les seves funcions i visibilitzant el reconeixement institucional cap a ells i elles.
- Reforçar el posicionament de Sant Pau i millorar la reputació per guanyar en capacitat de captació i retenció del millor talent, contribuint a una estabilitat i un millor clima laboral que repercuteix en una millor qualitat de servei i experiència

de l'usuari.

- Acompanyar i potenciar la visibilitat i abast de l'activitat de recerca, docència i innovació que es porta a terme en el marc del Campus i millorar l'accessibilitat els recursos digitals vinculats a aquesta activitat.
- Augmentar la capacitat per captar fons mitjançant campanyes i accions de mecenatge que comptin amb eines específicament dissenyades amb aquestes funcionalitats.

En definitiva, volem definir i desenvolupar diferents eines digitals que ens ajudin a millorar la relació entre l'usuari i el professional, apostant per un enfocament *user-centric*, i construint productes enfocats a cobrir les necessitats reals de les persones que l'han d'utilitzar, alhora que empatitzem amb el pacient i en reforcem la percepció i vinculació amb la marca.

2. Objecte de la contractació

L'objecte del contracte és la contractació d'una **agència digital** per a la creació d'una **Oficina Tècnica** que faci la conceptualització, anàlisi, disseny desenvolupament i manteniment de **solucions digitals**.

Dins de la licitació s'inclouen el següents serveis:

- a) Desenvolupament de solucions digitals (webs, landings, formularis, etc.).
- b) Desenvolupament de solucions de mobilitat: apps natives, aplicacions híbrides i aplicacions web progressives.
- c) Conceptualització d'eines de màrqueting relacional.
- d) Serveis de social media i monitoratge.

A més d'aquests serveis, s'inclou també la contractació de tots els programaris/licències necessaris per poder realitzar les diferents tasques incloses en el present document.

3. Descripció dels serveis de l'oficina tècnica per a la creació de solucions digitals tant web com de mobilitat

Incorporem en aquest apartat els diferents serveis relacionats amb el desenvolupament d'eines digitals des d'una fase inicial de *research* i investigació fins al desenvolupament, publicació i posterior manteniment tant correctiu com evolutiu de la solució.

També s'inclouen serveis de *social media* i SEO que ens permetran establir les millors estratègies de màrqueting digital i posicionament en buscadors.

Més específicament, els serveis que s'han d'incloure són, com a mínim:

3.1. Desenvolupament de solucions digitals (webs, landings, formularis, etc.)

Les funcions que ha de cobrir aquest servei són:

Anàlisi i user research: realització de diferents tècniques d'investigació de mercat (*benchmark*, entrevistes en profunditat, etnografies, enquestes, etc.) que permetin recollir tota la informació i el coneixement necessaris, tant del mercat com dels usuaris, per tal de començar el desenvolupament del producte amb un clar enfocament *user-centric* que transformi possibles frustracions en oportunitats.

Disseny de l'experiència digital: incloem en aquesta fase totes les tasques que s'haurien de portar a terme des de la definició de l'arquitectura de la informació, la definició funcional del producte i el prototipatge (tant en baixa com en alta fidelitat), per acabar amb el disseny de l'experiència d'usuari i, finalment, el disseny UI de les interfícies.

A més també incorporem les possibles tècniques necessàries per tal d'anar validant el producte digital que estem construint (test d'usuari, *card sorting*, *focus groups*, test d'usabilitat, *workshops*, sessions de *design thinking*, etc.).

Prototipatge: parlem del desenvolupament dels esquemes de pàgina que ajudin a connectar l'estructura conceptual (arquitectura de la informació), endreçar i jerarquitzar la informació i determinar les funcionalitats de l'eina.

Durant tota la fase de disseny s'ha de tenir present que s'haurà de treballar la versió escriptori i *responsive* segons els *breakpoints* estàndard establerts, i amb una maquetació fluida.

Breakpoints

Nom	Dispositiu	Mida de treball (px)	Des de (px)	Fins(px)
Breakpoint SM	Mobile	360	340	767
Breakpoint MD	Tablet	768	768	1023
Breakpoint LG	Desktop	1024	1024	1279
Breakpoint XL	Desktop HD	1280	1280	1440 o +

Quadícula fluida

Farem ús de quadícula fluida en tots els casos. Depenent de la tipologia de la pàgina o component, aquesta tindrà un comportament fluit màxim aprofitant l'ample de totes les columnes, o bé, només aprofitarà una part d'aquestes.

El breakpoint XL només tindrà un comportament fluit fins 1440, una vegada arribada aquesta mida, no continuarà adaptant-se %, sinó que el contingut quedarà centrat al mig del wiewport. D'aquesta manera ens assegurem una visualització màxima que evita mesures desproporcionades.

Per tal de construir una solució alineada i coherent amb la nova marca de l'Hospital Sant Pau, us compartim una primera versió de les [Foundations](#).

Aquesta documentació és clau ja que és on s'estableixen les bases visuals per als nostres Actius Digitals. Les Foundations recullen totes les indicacions i limitacions per ajudar a implementar i iterar de manera consistent tots els dissenys que es generin als nostres ecosistemes digitals.

Disseny UI: en aquesta fase cal realitzar la feina potenciant sempre els criteris d'usabilitat i accessibilitat web. Aquesta feina s'ha de fer en total coordinació amb el responsable UX i el *front-end developer* del projecte.

El resultat de tota la fase de disseny del producte ha de quedar reflectida en el *system design* de la solució que s'haurà d'entregar en FIGMA. Aquest SD ha d'estar construït amb la metodologia d'Atomic Design i ha de garantir tant la consistència de marca com l'escalabilitat de la solució i la flexibilitat.

Definició de l'estratègia SEO: dins d'aquesta fase incorporem totes les tasques necessàries tant per a la definició del SEO OnPage (p. ex.: anàlisi i definició de *keyword*, definició de metes, definició d'estructura H, definició d'URL, meta canònica, idiomes, etiquetes H, etiquetatge d'imatges, redireccions, errors 404, meta país, etc.), SEO tècnic i auditoria SEO.

Definició de la tecnologia: tenint en compte la naturalesa del projecte i les preferències de la direcció de sistemes, s'haurà de definir la tecnologia que s'utilitzarà en cadascun dels projectes. És important tenir en compte que actualment la gran majoria de projectes web de la casa estan fets amb el CMS Liferay versió Community. L'empresa adjudicatària ha de tenir amplis coneixements d'aquesta tecnologia i versió com també d'altres CMS i *frameworks* del mercat.

Entorns: en cas necessari es requerirà la definició, coordinació i col·laboració tant amb altres proveïdors com amb la Direcció de Sistemes per a la creació i configuració dels entorns de proves i producció del projecte.

Integració: incloem en aquest apartat les possibles integracions que es puguin requerir dins dels projectes, ja sigui via API, WS o un altre mecanisme definit.

Seguretat: Les solucions desenvolupades han d'incorporar criteris de seguretat (tant interna com perimetral) des del disseny de les mateixes. Aquests criteris respectaran les polítiques de seguretat marcades des de la Direcció de Sistemes d'Informació en temes com certificats, firewalls, eines WAF o antivirus).

Desenvolupament de la solució:

Frontal: fem referència a la traducció del disseny visual del producte en codi HTML, CSS i JavaScript, sempre seguint els estàndards de W3C, conjuntament amb els criteris d'accessibilitat de les WCAG 2.1, i implementant les pràctiques de SEO OnPage definides per l'equip i tenint en compte els requeriments marcats en les nostres Fundations.

Back-end / API: fem referència tant a tot el desenvolupament del codi de la solució (back + bbdd) com a possibles API en cas que sigui necessari, prioritzant la seguretat i l'eficiència en l'obtenció de les dades i utilitzant la tecnologia i la infraestructura acordades amb l'equip de sistemes.

S'utilitzaran eines per obtenir mètriques de qualitat del codi desenvolupat, tipus SonarQube, i per fer proves de rendiment, amb eines com JMeter. El proveïdor pot proposar les eines a utilitzar, però hauran de ser aprovades per la Direcció de Sistemes d'Informació.

Recomanem realitzar una bona pràctica pel que fa a desenvolupament comentant els codis per tal de facilitar possibles depuracions, revisions i evolucions del codi.

En cas de les solucions on el desenvolupament del front i/o del back el realitzi un tercer, caldrà preparar un document funcional tècnic on s'incloguin el disseny i també el funcionament i el SEO de cada component/pàgina de la solució.

Contingut: s'inclouen en aquest apartat totes les tasques relacionades amb la redacció de contingut (Ver apartat **Veu i To** de les **Fundations**), revisió lingüística i posterior traducció a diferents idiomes en què es treballa a l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Principalment es treballarà en català, castellà i anglès però poden aparèixer necessitats puntuals i minoritàries en altres idiomes.

S'inclou també la càrrega del contingut en els diferents idiomes de la solució.

Acompanyament i formació: totes les tasques relacionades amb l'acompanyament en el procés de canvi o incorporació d'una nova solució digital, com ara sessions formatives, redacció de documentació, etc.

Manteniment: incorporem en aquest apartat totes les tasques preventives i evolutives per tal de garantir el correcte funcionament de les solucions desenvolupades. També la solució de les incidències detectades.

Analítica web: quan calgui, s'hauran de fer totes les configuracions necessàries a nivell GA4 i GTM per tal de trackejar les dades de la nova solució. Quan el projecte ho requereixi s'hauran de crear nous KPI o integrar els existents dins dels reports de Looker Studio.

3.2. Desenvolupament de solucions de mobilitat: apps natives, aplicacions híbrides i aplicacions web progressives

S'inclouen dins d'aquest apartat les mateixes funcions de l'apartat anterior [Desenvolupament de solucions digitals (webs, landings, formularis, etc.)], amb algunes especificacions per a solucions de mobilitat com ara:

Definició de la tecnologia: determinar quina ha de ser la tecnologia més adequada per portar a terme el projecte, ja siguin tecnologies natives com altres possibles frameworks que actualment hi ha en el mercat, tenint en compte sempre la necessitat de treballar en versions estables i amb tecnologies segures.

Entre altres: React Native, Ionic, Vue, Polymer, Angular, etc.

Definició de l'estratègia ASO: definició de l'estratègia ASO per a cadascuna de les eines desenvolupades i publicades en els markets. Aquestes estratègies hauran d'estar alineades amb l'estratègia SEO de marca.

3.3. Conceptualització d'eines de màrqueting relacional

En cada etapa, l'Hospital ha sabut transformar-se per avançar-se a les necessitats assistencials i mèdiques del moment i donar-hi resposta. Ara també toca fer un esforç per posar-nos al dia en tot allò que té a veure amb les eines de màrqueting relacional que ens ajudin a reforçar i facilitar la nostra relació amb el ciutadà d'una forma personalitzada i propera.

En aquest sentit, incloem en aquest apartat la conceptualització i definició funcional de solucions que ens ajudin a construir relacions de valor:

Empoderant el ciutadà.

- Promocionant l'autonomia del ciutadà.
- Personalitzant i segmentant les comunicacions (tant pel que fa a canal com també a contingut).
- Facilitant la interacció entre l'usuari i el professional.
- Digitalitzant i automatitzant processos.

Estem parlant específicament de:

- **Anàlisi:** realització de diferents tècniques d'investigació de mercat que permetin recollir tota la informació i el coneixement necessaris abans de començar a treballar en el nou desenvolupament.
- **Anàlisi de processos:** elaboració visual dels diferents processos, identificació dels punts de dolor i proposta de millores (model AS IS - TO BE).
- **Definició funcional:** elaboració d'un document tècnic funcional que descrigui la solució final que cal elaborar.

3.4. Serveis de social media i monitoratge

S'inclouen dins d'aquest apartat tant les tasques de definició estratègica de màrqueting digital com l'execució d'aquesta estratègia i l'explotació de les dades generades.

Més específicament parlem de serveis com:

- Participació en la definició de l'estratègia de màrqueting digital.
- Monitoratge i escolta activa en xarxes socials.
- Community management de suport.
- Realització d'informes i reports periòdics ad-hoc.
- Definició i redacció d'un protocol de gestió de crisis.
- Social listening.
- Suport en el desenvolupament d'una guia d'acompanyament en xarxes socials per als professionals de l'Hospital.

S'inclou dins d'aquests serveis la contractació de les diferents eines necessàries per tal de poder realitzar tant les tasques d'escolta activa com de social listening.

4. Requeriments dels professionals contractats

L'empresa adjudicatària es compromet a posar tots els mitjans personals i materials que siguin necessaris per a la correcta execució de les tasques que s'han de desenvolupar i a facilitar tota la informació i assistència necessària per a la utilització dels recursos aportats.

L'empresa adjudicatària haurà de designar un responsable únic per tenir informada la Direcció de l'Àrea d'Usuaris i Comunitat, i la Direcció de Sistemes d'Informació.

La supervisió, avaluació i aprovació dels resultats finals de cada projecte correspon a la Direcció de l'Àrea d'Usuaris i Comunitat, i a la Direcció de Sistemes d'Informació o el responsable designat per fer-ne el seguiment pertinent.

L'equip mínim requerit per dur a terme el servei objecte del contracte és el següent.

S'han estructurat els recursos necessaris en 4 tipologies de perfils:

A. Gestió i direcció de projectes

- Cap de servei
- Gestor de projectes

B. Disseny i experiència d'usuari

- Responsable de disseny UX/UI
- Dissenyador/a gràfic/a multimèdia

C. Desenvolupament tècnic

- Responsable tècnic/a analista-programador/a sènior



- Analista funcional
- Programador/a sènior *back-end* de web/PWA
- Especialistes CRM (analista/arquitecte CRM/consultor CRM)
- Programador sènior *front-end*
- Tècnic/a QA
- Desenvolupador/a iOS
- Desenvolupador/a Android

D. Especialistes web

- Responsable SEO
- Responsable Google Analytics/LookerStudio
- Administrador de web (*webmaster*)
- Redactor SEO (*copy*)

Perfils de gestió i direcció de projectes

Cap de servei (equip core)

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

Funcions principals:

- Realitzar la **direcció, la coordinació i el seguiment del servei** contractat, així com les tasques d'interlocutor entre l'empresa adjudicatària i l'FGSHSCSP.
- Resoldre qualsevol aspecte administratiu o contractual referent al servei.
- 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 valoració de costos mensuals.
- Vetllar per la professionalitat i el bon funcionament de l'equip assignat i, en cas necessari, preveure i executar relleus o possibles canvis de personal.
- Assegurar el nivell de qualitat dels productes resultants del treball de l'equip.
- Coordinar les tasques de traspàs necessàries abans que acabi el servei descrites en el present plec (apartat Retorn del servei).

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit.
- Experiència mínima de 8 anys en tasques de direcció de projectes d'un import similar o superior a aquest contracte.
- Idiomes: domini de català i castellà.

Project manager (equip core)

Serà el responsable de liderar i dirigir els diferents projectes desenvolupats per l'oficina tècnica.

Funcions principals:

- Gestionar el dia a dia dels projectes assignats en funció de les prioritats marcades per la Àrea d'Usuaris i Comunitat.
- Assignar i planificar les tasques dels diferents integrants de l'equip.
- 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 i consensuar alternatives.
- Establir indicadors de mesura per tal de determinar si les tasques i/o fases es desenvolupen segons el previst.
- Reportar de forma periòdica l'evolució dels diferents projectes, així com de les seves incidències o particularitats.
- Redactar els documents funcionals, els manuals i la documentació que el projecte requereixi segons la seva naturalesa.

Formació i experiència

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

Perfils de disseny i experiència d'usuari**Responsable de disseny UX/UI (equip core)**

El responsable d'UX/UI haurà de tenir un perfil multidisciplinari i amb amplis coneixements per tal de poder fer front als diferents tipus de projectes digitals (apps, webs, PWA, etc.). Aquest perfil també requereix un ampli coneixement de metodologies de *research* que ens permetin obtenir i analitzar informació rellevant per als diferents projectes.

Funcions principals:

- Analitzar i definir l'experiència d'usuari dels diferents projectes vetllant per una visió homogènia i una coherència visual de totes les eines digitals de l'FGSHSCSP.
- Treballar totalment coordinat amb els diferents equips tant de dissenyadors com d'experiència d'usuari, ja siguin interns i/o externs.
- Utilitzar i proposar diverses metodologies de camp/investigacions que permetin escoltar l'usuari. (*benchmark*, entrevistes en profunditat, *focus groups*, *cart sorting*, test A/B, etc.).
- Utilitzar i proposar diverses metodologies/eines que permetin conèixer millor l'usuari i extreure *insights* rellevants per a l'Àrea en total coordinació amb l'Oficina d'Estratègia i Experiència d'Usuari (per exemple: dissenyar els *journeys*, crear *user personas*, mapes d'empatia, etc.).
- Dissenyar les interfases de les diferents solucions digitals.

- Realitzar adaptacions i modificacions sobre els projectes existents segons el manteniment correctiu i evolutiu de les diferents solucions.
- Lliurament dels dissenys finals en els format acordats.
- Manteniment, neteja i actualització del FIGMA corporatiu de l'FGSHSCSP.

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior de disseny gràfic.
- Domini de les eines de disseny gràfic, especialment FIGMA.
- Experiència mínima de 5 anys en un lloc similar exercint com a dissenyador UX/UI.

Dissenyador/a gràfic/a multimèdia

Serà el responsable d'executar el disseny visual de les diferents solucions de forma totalment coordinada amb el dissenyador UX/UI seguint el criteris de les guies d'estil de l'FGSHSCSP.

Funcions principals:

- Realitzar un disseny orientat a l'usuari basant-se en els prototips proporcionats pel responsable UX/UI.
- Potenciar els criteris d'usabilitat en els dissenys gràfics.
- Vetllar gràficament perquè tots els projectes compleixin les pautes d'accessibilitat WACG 2.1.
- Lliurament d'arts finals en els format acordats.
- Realitzar tasques de manteniment gràfic (bàners, retoc d'imatges, plantilles, entre d'altres) tenint en compte les necessitats de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari.
- Donar suport, si es considera necessari, a empreses col·laboradores.
- Fer adaptacions i modificacions sobre els projectes existents segons el manteniment correctiu i evolutiu de les diferents solucions.
- Crear el llibre d'estil visual dels diferents projectes.
- Generar tot el material gràfic digital necessari dels diferents projectes, ja sigui per a ús intern o extern.
- Treballar en constata coordinació amb el dissenyador UX/UI.
- Desenvolupar diferents animacions en *after effect*, entre altres.

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior de disseny gràfic.
- Domini de les eines de disseny gràfic i multimèdia.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites anteriorment

Perfils de desenvolupament tècnic

Responsable tècnic/a analista-programador/a sènior

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

Funcions, entre altres:

- Assessorar a l'Àrea d'Usuaris i Comunitat en la definició de la tecnologia més adequada per portar a terme cadascun dels projectes.
- Coordinar tot l'equip tècnic destinat al servei (*back-end/front-end*).
- Gestionar i/o realitzar tasques tècniques que es deriven del desenvolupament i posada en marxa d'un projecte digital amb coordinació amb els equips de l'FGSHSCSP Sistemes, com també qualsevol proveïdor extern 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.
- Realitzar la coordinació de totes les proves funcionals dels diferents desenvolupaments.
- Col·laborar i ajudar en totes les proves de seguretat que el Departament de Sistemes d'informació proposi fer dins dels processos habituals de posada en producció dels projectes.

Experiència

- Experiència mínima de 5 anys en funcions similars a les descrites.

Analista funcional (equip core)

Els perfils d'analistes funcionals seran els encarregats de generar tota la documentació necessària 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, entre altres:

- Definir i analitzar els requeriments funcionals dels usuaris.
- Comprendre les necessitats de negoci per a les diferents aplicacions i les implicacions tècniques que aquests tenen en els sistemes i les eines digitals.
- Generar la documentació necessària perquè 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.
- Fer proves d'usuari per tal de verificar-ne la funcionalitat i coherència.

Experiència

- Experiència mínima de 5 anys en funcions similars a les descrites.

Programador/la back-end sènior de web/PWA

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

Funcions, entre altres:

- Realitzar el desenvolupament de les noves solucions digitals conceptualitzades per l'equip vetllant per desenvolupar un codi net i comentat.
- Realitzar el manteniment evolutiu de les solucions actuals i futures.
- Realitzar la resolució d'incidències de les solucions actuals i futures.
- Vetllar tècnicament perquè tots els projectes compleixin les pautes d'accessibilitat WACG 2.1.
- Documentar/comentar els nous desenvolupaments i actualitzar els actuals, facilitant la gestió del coneixement i la incorporació o substitució de nou personal dins de l'equip.
- Realitzar la programació i execució de les proves unitàries vinculades als desenvolupaments que així ho requereixin.
- Realitzar la creació i execució del joc de proves funcional.

Experiència:

- Experiència mínima de 3 anys en funcions similars a les descrites.

Especialista CRM

Es requereix un perfil especialista CRM que ens permeti abordar les tasques de definició i conceptualització de funcionalitats relacionades amb la creació d'un model de relació personalitzat.

Funcions, entre altres:

- Suport en la identificació i definició funcional de possibles millores en diferents processos relacionals, com ara: citació, reprogramació, programes de cribratges, llistes d'espera, etc..
- Re-definició i millores de processos actuals i nous.
- Elaboració visual dels diferents processos. Journey AS iS - Journey TO BE
- Elaboració del documentació tècnica funcional.

Experiència

- Experiència mínima de 5 anys en funcions similars a les descrites.

Programador front-end sènior

Perfil encarregat de realitzar el desenvolupament i manteniment del front-office de les aplicacions actuals i de les noves aplicacions que es realitzin.

Funcions, entre altres:

- Traduir el disseny dels projectes en codi HTML, CSS i JS.
- Estructurar el contingut semànticament.
- Assegurar l'accessibilitat dels projectes complint les pautes d'accessibilitat WACG 2.1.
- Adaptar els disseny als diversos dispositius i navegadors.
- Utilització d'API per tal de connectar el desenvolupament amb diferents serveis i sistemes.

Experiència

- Experiència mínima de 5 anys en funcions similars a les descrites.

Tècnic QA

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

Funcions, entre altres:

- Proves funcionals.
- Anàlisis, disseny i execució de proves funcionals per apps/webs.
- Seguiment de *bugs*.
- Elaboració i execució de tests de regressió.
- Generació d'informes.

Experiència

- Experiència mínima de 3 anys en funcions similars a les descrites.

Desenvolupador iOS

Perfil/s encarregat/s de realitzar la conceptualització i el desenvolupament d'aplicacions mòbils per a sistemes iOS (tant Swift com Object-C).

Experiència:

- Experiència mínima de 4 anys en funcions similars a les descrites.

Desenvolupador Android

Perfil/s responsable/s de la conceptualització i el desenvolupament d'aplicacions mòbils per a sistemes Android.

Experiència

- Experiència mínima de 4 anys en funcions similars a les descrites.

Perfils d'especialistes web**Responsable SEO**

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

Funcions principals:

- Anàlisis i definició de *keywords*.
- Ajudar en la definició o evolució de l'arquitectura de la informació dels diferents projectes digitals.
- Definició de les URL òptimes per a les diferents webs i aplicacions que són responsabilitat de l'àrea.
- Definició de les etiquetes de capçalera (H1, H2...).
- Definició i integració de les metadades (*title*, *description*, etc.), etiquetatge de imatges, *sitemaps*, robots.txt.
- Ajuda en la definició dels KPI dels projectes.

Formació i experiència:

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

Especialista Google Analytics

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

Funcions principals:

- Donar suport en la definició de KPI.
- Realitzar millores i evolucions en la configuració de GA4 i GTM.
- Realitzar millores i evolucions en la definició dels informes de Looker Studio.
- Realitzar sessions de formació a l'equip per tal d'entendre la potencialitat i és possibilitats d'Analytics y LookerStudio.
- Realitzar la preparació d'informes de seguiment ad-hoc per als responsables de l'Àrea.
- Realitzar anàlisi qualitativa i quantitativa de les dades obtingudes.
- Col·laborar en la integració de les dades a la solució de BI/BO corporativa.

Formació i experiència

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

Copy (redactor creatiu/SEO)

Serà la persona responsable de redactar els diferents textos de les solucions digitals per tal que el producte connecti amb el públic objectiu. L'objectiu és plasmar de manera clara, senzilla, directa i atractiva el missatge que es vol transmetre tenint en compte sempre l'estratègia de SEO.

Funcions principals:

- Redacció de textos, titulars i/o *call to action* per als diferents aplicacions, webs i eines.
- Redacció i ajuda en la generació de diferents documents dels projectes: manuals, FAQ, etc.

Formació i experiència

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

Webmaster

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

Funcions principals:

- Creació i actualització de contingut.
- Etiquetatge de continguts (SEO On Page).
- Generació de HTML senzills.

Formació i experiència

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

Equip core: anomenem equip core el grup de perfils mínim que l'agència hauria d'aportar per poder donar els diferents serveis descrits en la present licitació.

5. Llicències de programari

S'inclou dins de la licitació, a requeriment de la Àrea d'Usuaris i Comunitat, la compra de llicències i programes necessaris per a la correcta implementació dels projectes.

Algunes de les llicències necessàries:

- QR Planet
- Figma i Figjam
- Mailchimp
- Miro
- Dropbox
- Escolta activa xarxes: eina per definir

Figma és una eina de disseny vectorial i prototipatge col·laborativa, enfocada al disseny d'interfases digitals. És l'eina seleccionada per l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau per treballar i construir els diferents system designs dels seus productes digitals.

Figjam és un producte de Figma, una aplicació d'escriptori que permet crear de forma molt senzilla fluxos d'usuari, arquitectures web, processos o qualsevol diagrama. Treballa totalment integrada en Figma.

QR Planet és una plataforma de QR dinàmics que permet actualitzar i editar les url dels diferents QR en qualsevol moment, així com fer seguiment de les dades d'ús de cada QR generat.

Miro és una plataforma que permet crear un espai de treball o pissarra col·laborativa per dibuixar esquemes gràfics i diagrames en temps real amb altres persones.

Dropbox és un servei d'allotjament de fitxers multiplataforma en el núvol que permet als usuaris emmagatzemar i sincronitzar arxius en línia i entre ordinadors i compartir arxius i carpetes amb altres usuaris de forma segura i senzilla.

6. Requeriments tècnics i nivells de serveis que ha d'aportar l'adjudicatari

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

Les empreses licitadores han de demostrar coneixements i experiència (certificats que ho acreditin) dins de les àrees següents:

- Experiència en metodologies Agile: Scrum, Kanban, Atomic Design, etc.
- Experiència en diverses tecnologies de desenvolupament web i app: HTML5, SASS/LESS, CSS, NodeJS, AJAX, Web Standards, API, JSON, jQuery, Javascript, XML, PHP, JAVA, Liferay, Drupal, Social Networking, Social Apps, Widgets, Angular, React, React Native, Vue, Ionic, Polymer, Bootstrap, Symfony, Swift, Objective-C, Java, Kotlin, etc.
- Experiència específica en Liferay versió Community i Enterprise.

6.1. Nivells de serveis

En el cas dels projectes que incloguin un desenvolupament i sempre que la Direcció de Sistemes d'Informació ho estipuli necessari, es podrà demanar a l'empresa adjudicatària l'inclusiu d'un **servei de suport** per tal de poder fer front a les incidències detectades amb posterioritat a la posada en producció del projecte.

Aquest servei inclourà l'elaboració d'un informe mensual explicant l'evolució del contracte, on consti la relació de les tasques fetes amb les seves dates d'execució i de previsió inicial i l'acompliment dels acords de nivell de servei, així com la planificació de les pròximes tasques.

També es podrà demanar la realització de reunions de coordinació estratègica, amb participació del cap de servei i del cap de projecte, amb la periodicitat que la direcció de la FGS consideri convenient, sense perjudici de convocar reunions extraordinàries en cas que la FGS ho consideri necessari.

Per tal de poder escalar les incidències de forma senzilla i endreçada es requerirà a l'empresa adjudicatària la definició de un procés digital específic (via ticket) com així també la posada a disposició de la direcció de la FGS de un telèfon mòbil directe.

El diferents nivells de serveis seran definits en cada moment i per cada projecte segons el nivell de criticitat de la solució, podent ser:

- Suport 10x5: atenció durant el dia, resposta 24h, resolució 5 dies laborables.

- Suport 24x7: atenció màxima 2h, resposta 4h, resolució 48h

La FGS es reserva el dret d'aplicar penalitzacions en cas d'incompliment dels nivells de servei, penalitzacions que en cap cas superaran l'1% del total del pressupost del desenvolupament per jornada de retard en la resolució de la incidència.

7. Lliurables

A continuació es descriuen una sèrie d'entregables inclosos en les diferents etapes del projecte. Sense detriment que es puguin donar altres necessitats específiques que seran comentades i acordades en el moment de l'execució del projecte.

- **Dissenys:** tots els dissenys s'entregaran en el figma corporatiu i en cas necessari s'acompanyaran d'un document funcional en Word o PPT on s'expliqui detalladament el funcionament de cada component/pàgina. En cas del document funcional s'entregarà la versió definitiva en format obert.
- **Metodologies de research:** a més dels informes finals en versió oberta s'hauran d'entregar els materials bruts (p. ex.: àudio/vídeo d'entrevistes i sessions).
- **Desenvolupaments:** s'haurà d'entregar el codi del desenvolupament segons els requisits i les preferències de la Direcció de Sistemes, garantint que el codi entregat estigui suficientment comentat i actualitzat per tal que un equip nou de desenvolupadors el pugui entendre i continuar-ne l'evolució. També s'entregarà documentació tècnica de la solució (diagrama d'arquitectura de components, esquema de desplegament, diagrama d'estats, ...).
- **Explotació:** es proporcionarà la documentació necessària per a que la Direcció de Sistemes pugui fer l'explotació del sistema (còpies de seguretat, gestió d'usuaris, gestió bàsica d'incidències, ...). Les incidències o les dificultats generades que el servei d'informàtica no pugui resoldre s'escalaran al licitador que haurà de resoldre-les segons els nivells de servei acordats.

Pel que fa a la resta de la documentació generada, sempre se n'haurà d'entregar una versió en obert per tal que pugui ser actualitzada amb total autonomia per part l'FGSHSCSP.

8. Termini màxim de lliuraments

Atesa la naturalesa diversa dels projectes digitals, els terminis d'entrega podran variar considerablement tenint en compte la complexitat del projecte, l'abast, la tecnologia, etc. Per això els terminis que s'hagin de respectar es pactaran de comú acord amb l'empresa adjudicatària en la fase inicial de cada projecte.

No obstant això, creiem oportú marcar un termini màxim per a l'entrega de la proposta per part de l'empresa adjudicatària una vegada entregat i explicat el brief per part de l'FGSHSCSP. Aquest calendari, en termes generals, no hauria d'anar més enllà de 2 setmanes.

9. Pressupostos presentats

L'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, a mesura que es vagi generant la necessitat d'un nou projecte, farà la corresponent comanda a l'empresa adjudicatària del servei mitjançant l'entrega d'un brífig. Aquest document contindrà els requeriments específics del desenvolupament digital a realitzar.

La comanda es podrà fer de manera telemàtica via correu electrònic o en reunió presencial amb l'empresa adjudicatària del concurs.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta que inclogui com a mínim:

- Metodologia de treball.
- Calendari d'execució.
- Equip.
- Valoració econòmica determinant la carrega d'hores per perfil.
- En el cas que per portar a terme el projecte sigui necessari la subcontractació d'alguna empresa, tota la informació relacionada amb aquest aspecte (empresa, tasques a subcontractar, etc).

La direcció de Sistemes d'Informació junt amb la direcció de Ciutadania i Usuari valoraran la proposta en cada un dels punts anomenats, reservant-se la potestat de demanar a l'empresa que amplii la informació així com negociar qualsevol aspecte per arribar a un consens, per ser convenient amb les necessitats de la Fundació.

L'empresa adjudicatària no començarà a treballar en el projecte fins que s'arribi a aquest consens i es tingui l'aprovació formal de la proposta via correu electrònic per part de la direcció del FGSHSCSP.

10. Facturació i pagament del servei

A mesura que es lliurin les feines objecte d'aquesta contractació administrativa, l'empresa adjudicatària ha d'emetre, amb periodicitat mensual, les factures corresponents en concepte de la feina realitzada i d'acord amb les tarifes recollides en la proposta guanyadora.

Aquestes factures s'han de presentar a l'FGSHSCSP, que és l'òrgan encarregat de la supervisió i el seguiment de l'objecte d'aquesta contractació.

Si bé la major part dels perfils necessaris per portar a terme els serveis descrits en la memòria s'inclouen dins dels tarifaris d'aquest concurs, es preveu que apareguin necessitats futures que no es poden preveure i que poden generar noves demandes no previstes. En aquests casos, la tarifa aplicable serà la més semblant dins de les tarifes recollides en la proposta guanyadora.

El pagament es farà un cop l'FGSHSCSP doni la conformitat a les factures presentades per l'empresa per tal d'acreditar l'execució correcta de la prestació. Les factures han

d'incloure l'IVA i reunir tots i cadascun dels requisits legals i reglamentaries d'aplicació, és a dir, allò que estableix el Reial decret 1619/2012, de 30 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es regulen les obligacions de facturació, a més de tots aquells altres que per a la tramitació determini o tingui determinats l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

11. Retorn del servei una vegada acabat el contracte

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

Requeriments generals:

- Celebració d'una reunió de traspàs amb l'equip de l'Àrea d'Usuari i Comunitat, i la Direcció de Sistemes d'Informació, o amb el que les direccions indiquin per tal de donar continuïtat al servei.
- El pla de traspàs ha de tenir una durada mínima d'un mes un cop acabat el contracte.
- Lliurament de la documentació necessària per tal que es pugui seguir duent a terme el servei.
- Formació a l'equip que es defineixi per fer la continuïtat del servei.
- Oferiment d'una bossa d'hores de suport per tal de poder resoldre dubtes en els primers mesos posteriors a la fi del contracte.

12. Lloc de prestació del servei

Per norma general, els serveis es prestaran a les dependències de l'empresa adjudicatària. No obstant això, l'FGSHSCSP pot sol·licitar en qualsevol moment que part dels serveis sol·licitats es duguin a terme des de les dependències de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

13. Horari de prestació del servei i vacances

El servei ha de donar cobertura de dilluns a divendres de 9 h a 19 h.

Ateses les possibles característiques de la comunicació i la urgència i poca previsió de necessitats derivades de circumstàncies que es puguin donar, es poden haver de cobrir els serveis sol·licitats els caps de setmana i/o festius de manera puntual, els quals es facturaran segons les tarifes predefinides per part de l'empresa adjudicatària per a aquests casos.

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

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

14. Idioma de comunicació

La llengua vehicular de la relació entre les diferents empreses adjudicatàries i l'FGSHSCSP serà principalment el català.

Els informes i la documentació requerits s'hauran de presentar en català o castellà, amb preferència pel català.

15. Recursos materials

L'empresa adjudicatària ha de disposar dels materials i les eines adequats i necessaris per dur a terme correctament les tasques i els treballs que formen l'objecte del contracte.

16. Correcció lingüística i accessibilitat

L'empresa adjudicatària ha de garantir la correcció ortogràfica i gramatical de totes les peces que es produeixin, així com dels textos utilitzats en totes les eines digitals abans de fer l'entrega a l'FGSHSCSP.

Els textos han de passar per correcció lingüística d'un professional i, en cada cas, el corrector o correctora ha de tenir la competència lingüística corresponent.

Totes les eines digitals desenvolupades han de complir la normativa d'accessibilitat vigent.

17. Altres requeriments i aspectes contractuals

En relació amb els apartats següents serà d'aplicació la normativa següent, excepte pacte en contrari i que sigui de conformitat amb la legislació aplicable:

- Llei de propietat intel·lectual, aprovada pel Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril.
- Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Aquesta llista no és un *numerus clausus* i també seran aplicables les modificacions que es portin a terme en la normativa, així com qualsevol altre normativa que pugui ser d'aplicació.

17.1. Drets d'imatge

En totes les peces desenvolupades:

Els costos de la producció d'il·lustracions, les fotografies o les imatges d'arxiu que derivin de la proposta creativa han d'anar inclosos en el cost de producció de la peça.

En totes les tasques que s'han de dur a terme s'ha d'aplicar la normativa d'accessibilitat per a productes gràfics, audiovisuals i elements digitals.

L'empresa adjudicatària és responsable de la gestió i adquisició (si escau) dels drets d'imatge, de fotografies, vídeos, etc. durant un període mínim de 3 anys.

17.2. 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 subministrar-la només al personal autoritzat per l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. La empresa contractada és la 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 a tornar tota la informació facilitada per la Direcció de l'Àrea d'Usuaris i Comunitat de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat d'aquest contracte.

17.3. Representant de l'empresa contractista davant l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

L'empresa licitadora, en la seva oferta, ha de fer constar la persona que serà la responsable de l'empresa davant l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau i ha d'expressar el nom i cognoms, l'adreça electrònica i els telèfons fix i mòbil de l'empresa. Aquesta persona ha de centralitzar les relacions entre l'empresa contractista i els responsables designats per part de l'Àrea d'Usuaris i Comunitat, i la Direcció de Sistemes d'Informació de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau i ha d'assumir la direcció tècnica del personal que porti per dur a terme aquesta contractació.

Com a representant de l'empresa contractista 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 l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau 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 per l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.

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 l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau per al seu coneixement i amb una antelació mínima de 10 dies hàbils. L'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau es reserva el dret de demanar, en qualsevol moment, la substitució de qualsevol persona.

17.4. Propietat intel·lectual

L'adjudicatari o l'adjudicatària ha de cedir a l'FGSHSCSP, 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, incloent-hi l'explotació en xarxa d'Internet, el 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 es fa també a l'efecte que l'FGSHSCSP, 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 propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

Així mateix, l'empresa contractista assumeix l'obligació de respondre i indemnitzar per tota responsabilitat de qualsevol naturalesa originada o relacionada amb reclamacions que l'FGSHSCSP 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 la cessió esmentada.

17.5. 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 una falta greu i motiu suficient per a la resolució unilateral del contracte.

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

17.6. Compliment del Reglament general de protecció de dades (GDPR)

L'adjudicatari estarà obligat a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la qual tingui accés per a l'execució del contracte, incloent-hi la qualificada com a confidencial en aquest contracte, o aquella en què la seva confidencialitat sigui indicada per l'FGSHSCSP, o bé la que, per la seva naturalesa, hagi de ser tractada com a tal. Aquest deure de confidencialitat s'ha de mantenir durant un termini mínim de 5 anys després de la finalització del contracte.

Així mateix, l'adjudicatari declara conèixer i s'obliga al compliment d'allò que preveu el Reglament general de protecció de dades (GDPR), en el qual es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal.

Barcelona, 8 d'abril del 2024

Vist i plau

Enric Garre Piza

Cap d'Aplicacions



Hospital de
la Santa Creu i
Sant Pau

EXP. OBE 24/367

Vist i plau

Paula Heller Campoamor

Cap d'Actius Digitals

Vist-i-plau

Nacho Nieto García

Responsable del contracte