



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CREACIÓ, MANTENIMENT,
ADMINISTRACIÓ I PUBLICACIÓ DE CONTINGUTS DEL WEB
CORPORATIU DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES I DE
MANTENIMENT I GESTIÓ DE CONTINGUTS EN GECO+**

Plec de Prescripcions Tècniques

Expedient: SEM – 2024-232

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT, ADMINISTRACIÓ I PUBLICACIÓ DE CONTINGUTS DEL WEB CORPORATIU DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES I DE MANTENIMENT I GESTIÓ DE CONTINGUTS EN GECO+

Plec de prescripcions tècniques

1.- Objecte

És objecte d'aquest document, la justificació de la necessitat de contractació del servei de manteniment, administració i publicació de continguts del web corporatiu del Sistema d'Emergències Mèdiques i de manteniment i programació de continguts en GECO+.

2.- Presentació

L'organització interessada és el Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya, en endavant SEM, organització que pertany al Sistema de Salut públic català, adscrit al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya i propietat de la qual n'és íntegrament, el Servei Català de la Salut (CatSalut).

2.1 Missió

La raó d'ésser del SEM és la prestació de serveis sanitaris per donar resposta a les situacions d'urgència i emergència prehospitalària, així com informació, orientació i consell sanitari, tant en situacions ordinàries com extraordinàries.

Els valors del SEM són l'honestedat, el respecte, la professionalitat, l'accessibilitat, transparència, eficàcia, qualitat i compromís, garantint un nivell d'accés públic universal i eficient, als serveis qualificats de salut.

L'aspiració del SEM és, dins el marc del Departament de Salut, prestar un servei d'informació, orientació i atenció sanitària pròxim, proactiu, excel·lent i eficient, que obtingui la satisfacció de les persones que viuen i visiten Catalunya.

2.2 Contacte

Les oficines corporatives estan ubicades al carrer Pablo Iglesias 101-115, 08908 de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona). Tel. + 34 932 644 400. Fax+ 932 644 406. Correu electrònic: sem@gencat.cat Web: www.sem.gencat.cat. Geoposició (GPS): 41° 20' 45,5" N - 2° 7' 29,8" E

2.3 Personalitat jurídica i registre

El Sistema d'Emergències Mèdiques, en endavant SEM, és una entitat de dret públic que s'adscriu a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, amb número d'identificació fiscal Q0802441F. Entre les principals funcions que té encomanades destaca la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extrahospitalària, gestionant

les trucades que arriben al Centre Coordinador i activant els recursos assistencials més adients; i la prestació dels serveis assistencials així com del transport sanitari urgent quan és necessari. Igualment presta serveis d'informació i consell sanitari a través de Sanitat Respon.

Es pot consultar més informació accedint al següent enllaç:

<https://sem.gencat.cat/ca/inici>

2.4 Descripció de l'activitat

El Sistema d'Emergències Mèdiques té encarregades, entre d'altres funcions, la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extra hospitalària, gestionant les trucades que arriben a la Central de Coordinació Sanitària (CECOS) i activant els recursos assistencials més adients, així com la prestació dels serveis assistencials del transport sanitari urgent, quan és necessari.

Igualment, presta serveis d'informació, orientació i consell sanitari a través del 061 Salut Respon.

Per a poder dur a terme aquesta tasca, el SEM disposa d'una CECOS distribuïda en 4 sales (L'Hospitalet de Llobregat, Reus i dues a Barcelona), 444 recursos mòbils, tant d'Unitats de Suport Vital Avançat aeri, com d'Unitats de Suport Vital Avançat terrestre i Unitats de Suport Vital Bàsic, distribuïts en prop de 250 bases repartides per la geografia catalana.

Anualment s'atenen més de 5.600.000 alertes, que corresponen a més de 4.800.000 incidents, i es gestionen prop de 5.000.000 d'intervencions.

3.- Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin de manera substancial els objectes inicialment plantejats.

4.- Descripció general del servei/obra/producte a contractar

Donades les característiques del SEM, el proveïdor ha d'estar disponible 24 hores els 7 dies de la setmana, durant tot l'any, per respondre a les necessitats sobtades que puguin sorgir a l'organització

El SEM, com a entitat pública, té l'obligació de nodrir i actualitzar permanentment, i segons les necessitats que sorgeixen tant de la pròpia organització com del Departament de Salut, CatSalut, PLANUC, etc., els continguts del web corporatiu. Així cal difondre informacions que necessiten ser conegudes pels seus treballadors pel correcte desenvolupament de la

seva feina, pels ciutadans i pels mitjans de comunicació, essent com és una entitat que forma part del Sistema de Salut de Catalunya i ofereix informació i atenció sanitària presencial i no presencial coordinadament amb la resta d'entitats del Sistema.

Per aquest motiu, es vol abordar la contractació del manteniment, creació, administració i publicació de continguts per al web corporatiu (construït amb GECO+, el Gestor de Continguts Corporatius de la Generalitat de Catalunya).

Aquesta tipologia de continguts estan subjectes a la demanda interna que sol·licitin les diferents àrees del SEM. Per tant, aquest fet suposarà que la freqüència de publicacions en els canals descrits anteriorment vagin marcats segons les necessitats, sobrevingudes o no, de la pròpia organització i sense la possibilitat de planificar un calendari de continguts anual. Es tracta, doncs, de la creació i publicació de continguts segons demanda i necessitats.

Els continguts seguiran un criteri d'urgent, no urgent o extraordinari, que es desglossen de la següent manera:

Extraordinari: es tracta de continguts que han de ser publicats en un màxim de 3 hores.

Urgent: es tracta de continguts que han de ser publicats com a màxim en 5 hores.

No urgent: es tracta de continguts que poden ser publicats en un temps màxim de 24 hores.

El SEM indicarà, en les diferents comunicacions al proveïdor, el criteri a seguir en cada contingut que s'hagi de publicar.

L'Àrea de Comunicació, Imatge i Relacions Institucionals del SEM facilitarà una adreça de correu electrònic, un número de telèfon i valorarà la creació d'un grup de WhasApp per mantenir la fluïdesa en les comunicacions amb el proveïdor.

5.- Característiques tècniques

Els serveis objecte del present plec consistiran en la contractació d'un proveïdor que dugui a terme les accions que es detallen a continuació:

1. **Creació, manteniment, administració i publicació de continguts al web corporatiu del SEM:** redacció, muntatge, publicació o despublicació de continguts, esmena de fitxers per tal que siguin accessibles, implementació d'evolutius, manteniment de seccions o canvis en les seccions actuals, manteniment de baners, implementació de directrius marcades per l'Oficina de Comunicació del Departament de Salut, gestió d'estadístiques web i elaboració d'informes de resultats, muntatge i integració de formularis amb Gencat Forms, a petició de l'equip de Comunicació del SEM. Aquest punt implica, de nou, la impossibilitat de quantificar els continguts a crear, administrar i publicar. Es realitzaran segons la demanda de les necessitats que sorgeixin al SEM per publicar.

La pàgina web del SEM està feta amb GECO+, el Gestor de Continguts Corporatius de la Generalitat de Catalunya. Aquesta plataforma permet crear i mantenir continguts i portals d'Internet mitjançant un conjunt de peces i serveis comuns. GECO+ està construït sobre el producte open source OpenCms.

2. És necessari garantir el compliment del decret 209/2023 de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya: <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/d/2023/11/28/209/cer>. Aquest decret garanteix l'accessibilitat perquè les persones amb discapacitat puguin percebre, entendre i navegar i interactuar mitjançant pàgines web accessibles que incloguin tots els continguts i compleixin el que estableix la norma UNE 139803:2012 Requisits d'accessibilitat per a continguts a la Web.
3. **Validació de continguts:** L'adjudicatari haurà de passar l'elaboració del contingut al SEM per a la seva validació i previ a la publicació del mateix.
4. **Mitjans personals:** L'empresa licitadora haurà d'aportar al projecte:
 - Un o una periodista especialitzada en l'elaboració de continguts de salut, amb més de 5 anys d'experiència. Es valorarà positivament el fet que tingui experiència en la creació de continguts d'emergències de salut.
 - Un o una professional que tingui experiència en el manteniment i programació amb el gestor de continguts GECO+. Pot ser el o la mateixa periodista que elabora els continguts o un altre professional. Haurà de demostrar una experiència de més de 5 anys en aquest àmbit.
 - L'empresa licitadora haurà de notificar qualsevol canvi de l'equip humà (configurat inicialment) que presti el servei, amb una antelació mínima de 15 dies a efectes de mantenir una comunicació eficient entre les parts.
5. **Lliurament dels projectes relatius al web del SEM:** aquests projectes es treballaran de manera continuada i s'hauran de lliurar en els terminis que estableixi l'equip de comunicació del SEM en funció de cada necessitat, d'acord amb l'empresa adjudicatària del servei.

En tots els casos, l'empresa adjudicatària haurà de presentar les tasques sol·licitades en temps i forma, segons les indicacions facilitades pel SEM.

6. Condicions d'execució

- L'inici de prestació de servei s'haurà de materialitzar en el període comprès entre la signatura del l'acta d'inici i els 15 dies posteriors.

-A partir de les 8 setmanes de retard en l'inici de la prestació de servei, el SEM tindrà dret a resoldre el contracte amb l'empresa adjudicatària.



-La presentació de materials en temps i format, passats tres mesos de l'inici del servei, serà motiu de resolució del contracte amb l'empresa adjudicatària.

6.1 Aportació de mitjans

L'empresa adjudicatària aportarà pel seu compte l'equip humà i recursos materials necessaris per a efectuar les funcions objecte del contracte.

L'empresa haurà d'informar i justificar del canvi de l'equip humà a càrrec del servei, si s'escau, amb un preavís mínim de 15 dies, excepte en cas d'incapacitat temporal, sense superar en cap cas dos canvis al cap de l'any.

6.2 Relació laboral

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i el SEM.

6.3 Clàusules de garantia

L'empresa adjudicatària es compromet a comunicar als seus professionals que prestin servei per aquest contracte:

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, hauran de guardar confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tinguessin coneixement.
- b) Que el/s professional/s adscrits al contracte d'aquest servei amb el SEM, en cap cas manté/n relació laboral amb el SEM.

6.4 Confidencialitat

Tenint en compte que per a la prestació dels corresponents serveis, es podria tenir accés a dades personals per compte de tercers i de conformitat amb el previst en l'article 12 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de caràcter personal, que fa referència a l'accés de dades de caràcter personal vinculat a la prestació de serveis a compte de tercers, l'empresa adjudicatària queda obligada a que:

- a) La documentació i la informació donada pel SEM, o aquella a la qual s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició es extensible al personal d'assistència que l'empresa adjudicatària contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.

- b) L'empresa adjudicatària, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es compromet al compliment de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.
- c) No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, del SEM. La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar".

7.- Control i seguiment del contracte

En qualsevol moment i sense previ avís, l'interlocutor del SEM podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment de la feina.

8.- Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'empresa adjudicatària haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes, haurà de disposar, al menys, de les següents mesures:

- a) Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui a l'òrgan de contractació.
- b) Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
- c) Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.
- d) Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.
- e) Quan el personal de l'empresa adjudicatària estigui ubicat en instal·lacions del SEM haurà de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna del SEM, així com la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

9.- Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació del SEM, amb els logotips del SEM i de la Generalitat de Catalunya.

Signatura

Nom i Cognoms: Siurana Llop

Càrrec i Departament: Cap de Comunicació, Imatge i Relacions Institucionals

Lloc i data: Barcelona, a 23 d'abril de 2023