

**SERVEI DE SUPORT A L'OFICINA TÈCNICA DE
COORDINACIÓ DEL PROJECTE +SALUT, PER A LA
CREACIÓ I DESPLEGAMENT EN FASE PILOT DEL NOU
MODEL RELACIONAL EN SALUT
Plec de Prescripcions Tècniques**

EXPEDIENT: 159_2024

SERVEI DE SUPORT A L'OFICINA TÈCNICA DE COORDINACIÓ DEL PROJECTE +SALUT, PER A LA CREACIÓ I DESPLEGAMENT EN FASE PILOT DEL NOU MODEL RELACIONAL EN SALUT

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (en endavant "PPT")

1. Objecte

L'objecte del plec és la contractació d'un servei de suport a l'Oficina Tècnica de coordinació del projecte +Salut per a la creació i desplegament en fase pilot del nou model relacional en salut en les tasques de conceptualització i disseny del nou model relacional de salut previ a la posada en marxa dels pilots amb el CRM.

En concret, els serveis de suport objecte del contracte són els següents:

- Elaboració del marc conceptual i disseny del nou model relacional en salut
- Suport a la definició i documentació dels plans d'acció i dels procediments operatius a executar en el projecte pilot del nou model relacional amb CRM.
- La gestió documental per l'execució del pla d'acció del projecte del nou model relacional amb CRM.

Els esmentats serveis objecte del contracte es defineixen amb detall addicional a l'apartat 4 del present document.

2. Presentació

L'organització interessada és la FTSS, organització que pertany al sector públic Català, adscrit al Departament de Salut i al Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya.

2.1 Missió

Els objectius de la fundació són:

- Elaborar criteris, orientacions estratègiques, informació útil i estructurada per facilitar la presa de decisions sobre tecnologies de la informació i comunicació en l'àmbit de la salut, dels serveis socials i de totes les formes d'atenció integrada de les persones.
- Donar suport tècnic divulgant aquesta informació, oferint assistència i formació als departaments competents en matèria de salut i de serveis socials, així com als usuaris i als proveïdors de solucions tecnològiques.
- Facilitar, a usuaris i proveïdors de solucions tecnològiques, l'accés al coneixement expert dels processos d'atenció sanitària i social que necessiten innovació tecnològica.
- Promoure el moviment d'informació abans que el moviment de persones, per tal d'assolir el més alt grau d'eficiència i qualitat en el cribratge, la prevenció, el diagnòstic, el tractament i el seguiment en l'atenció a les persones.

2.2 Contacte

Les seves oficines corporatives estan ubicades a al Carrer de Aragó 330-332, 08009 Barcelona. Tel. 93 553 26 42. Correu electrònic: info@ticsalutsocial.cat. Web: www.ticsalutsocial.cat.

2.3 Personalitat Jurídica i registre

La Fundació és una entitat sense ànim de lucre, i el seu número d'identificació fiscal és G64350374, estant registrada en el Registre de Fundacions del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, amb el número 2322, i classificada com a fundació benèfica de tipus Cultural i Docent.

2.4 Introducció i Context

La FTSS és un organisme del Departament de Salut i del Departament de Drets Socials i Inclusió, que treballa per impulsar el desenvolupament i la utilització de les TIC i el treball en xarxa en l'àmbit de la salut i els drets socials, fa d'observatori de noves tendències, innovació i seguiment d'iniciatives emergents, i ofereix serveis de normalització i homologació de productes.

En aquest context, la FTSS pren l'encàrrec del Departament de Salut i el CatSalut per executar la gestió del projecte +Salut pel nou model relacional amb CRM, executant les accions marcades per la de direcció de Ciutadania, Innovació i Usuaris del CatSalut.

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'empoderament 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 el desenvolupament de diferents projectes per a la evolució i millora de la personalització amb un CRM per a l'evolució del model d'atenció no presencial amb nous serveis digitals.

3. Descripció general del servei a contractar

Els serveis a executar per part de l'adjudicatari són els següents:

3.1 Elaboració del marc conceptual i disseny del nou model relacional en salut

- Proposta de valor, conceptualització i disseny de processos, de serveis i recursos, infraestructura tecnològica i espais. Seguiment i col·laboració en l'anàlisi funcional i el disseny de la solució o servei.
- Disseny dels serveis i dades indicadors aplicant principis d'ACP (Atenció Centrada en la Persona), el Marc per a l'Experiència de Pacient al sistema de salut de Catalunya, i aplicant la Guia de Serveis Digitals (amb les seues principis de disseny, metodologies i eines), segons el Decret 76/2020 de la Generalitat de Catalunya.

3.2 Suport a la **definició i documentació dels plans d'acció i procediments operatius** a executar en els projectes de +Salut: nou model relacional amb CRM.

- Anàlisi de l'**impacte organitzatiu** específic a cada projecte pilot:
 - Desplegament del model organitzatiu, seguint els principis d'ACP (Atenció Centrada en la Persona), el Marc per a l'Experiència de Pacient al sistema de salut de Catalunya, i aplicant la Guia de Serveis Digitals (amb les seues principis de disseny, metodologies i eines), segons el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'Administració digital de la Generalitat de Catalunya.
- Realitzar la **validació i revisió dels protocols i circuits**, segons les prioritats del Pla de Govern i d'altres programes i plans de la gerència corresponent, en coordinació amb el Departament de Salut.
- Suport a les tasques relacionades amb l'**estratègia de dades**:
 - Suport a l'estandardització d'ontologies clíniques i socials. Integració de diccionaris i ontologies amb llista de problemàtiques, factors, observacions i respostes de l'àmbit de referència.
 - Suport per als informes d'interoperabilitat semàntica, operativa, funcional i tècnica (plataformes i webservices).
 - Suport al procés d'avaluació i validació d'algorismes d'IA de l'Observatori d'IA en Salut del Departament de Salut a la FTSS. Suport per al registre de l'algoritme d'IA, alta al Radar d'IA en Salut de la FTSS.
 - Suport a l'avaluació d'impacte relatiu a Protecció de dades de la DPD (amb el Departament de Protecció de Dades del Departament de Salut a la FTSS).
- Realització d'**informes tècnics** sobre aspectes relacionats amb la digitalització en base als requeriments marcats pels projectes +Salut: nou model relacional amb CRM.

- Suport a la **creació i seguiment d'indicadors** d'activitat i **quadres de comandament**.

3.3 La **gestió documental** per l'execució del pla d'acció del projecte +Salut: nou model relacional amb CRM

- Definir i executar els procediments per la gestió documental dels projectes.

3.4 Durada del servei

El present servei de suport a l'Oficina Tècnica serà vigent des de l'endemà de la formalització del contracte fins al 30 de setembre de l'any 2025.

4. Competències i perfils professionals

Es requereix el suport d'un equip de com a mínim una (1) persona, amb perfil de consultor/a sènior, que haurà de complir les competències i requisits mínims que s'indiquen a continuació:

- Un (1) Consultor/a tècnic sènior
 - Títol Universitari (Llicenciatura o Grau) de la branca d'Enginyeria, Ciències de la Salut, Ciències Socials o Disseny (si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de la corresponent homologació).
 - Experiència professional demostrable en gestió, configuració, desplegament, parametrització de sistemes i aplicacions web i amb coneixement en diferents àrees de desenvolupament de software, amb execució de, com a mínim, 3 projectes en la matèria/es.
 - Experiència professional en la gestió de projectes tecnològics i de transformació digital, disseny de serveis digitals, gestió d'experiència d'usuari, d'un mínim de cinc (5) anys.
 - Nivell C1 de català.
 - Valorable coneixement de metodologies de gestió de projectes (agile), metodologies de gestió de serveis (ITIL) i metodologies de disseny de serveis i disseny estratègic (Design Thinking, Lean Startup).

Els requisits anteriors s'han d'entendre com a mínims, podent els licitadors ampliar-los i millorar-los en les seves ofertes.

5. Característiques tècniques

La càrrega de treball prevista pel departament tècnic de la Fundació de l'àrea objecte del servei, per la plantilla de persones treballadores que es considera òptima, és de dedicació completa durant l'execució del servei.

Totes les especificacions tècniques que es relacionen es consideren mínimes i obligatòries, de forma que l'adjudicatari podrà proposar millores que superin les prestacions demanades.

Per tal de donar compliment a l'objecte del contracte el contractista haurà de disposar

dels mitjans tècnics necessaris i del personal qualificat durant tota la vigència del contracte. No s'autoritza la subcontractació del servei per part de l'empresa contractista, aquesta haurà d'assumir la totalitat del procés.

L'empresa contractista ha d'estar localitzable durant el mateix horari laboral de la FTSS.

Per tal de donar compliment el contractista haurà de mantenir el personal qualificat durant tota la vigència del contracte, preferiblement mantenint les mateixes persones durant el decurs del contracte.

6. Condicions d'execució

6.1 Ubicació física del servei

La prestació dels serveis assignats al contractista es realitzarà a les seves instal·lacions tot i que es poden requerir desplaçaments a la FTSS o d'altres entitats del Sistema de Salut relacionades amb el desplegament del pla d'actuació. Els costos d'aquestes despeses les assumirà l'empresa contractista.

6.2 Aportacions de mitjans

L'empresa contractista aportarà pel seu compte l'equip humà i recursos materials necessaris per a efectuar els serveis objecte del contracte.

6.3 Relació laboral

El poder de direcció sobre el personal de l'empresa contractista que sigui adscrit al servei objecte d'aquest contracte s'exercitarà únicament i directament des de la pròpia empresa contractista, de tal manera que, el personal propi de la Fundació no podrà, en cap moment, assumir funcions directives mitjançant la importació directa d'ordres o instruccions sobre el personal de l'empresa contractista, sense perjudici de les facultats que la legislació de contractes del sector públic reconeix a l'òrgan de contractació en ordre a l'execució dels contractes.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua el poder de direcció de les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte, essent responsable de l'organització del servei i de la qualitat tècnica de les activitats i prestacions que desenvolupi.

L'empresa contractista és la responsable d'impartir a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte les ordres corresponents, els criteris de realització del treball i les directrius de com distribuir-lo.

En particular, l'empresa contractista ha d'assumir el pagament del salari, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions de les persones treballadores en els casos de baixa o d'absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions deriven de la relació contractual entre l'empresa i la persona treballadora.

La FTSS no té cap mena de relació de treball respecte a les persones treballadores de l'empresa contractista, i no exerceix cap funció de control, direcció o organització d'aquest personal.

En cap cas, el personal adscrit a l'execució del contracte de l'empresa contractista rebrà ordres o instruccions directes de la Fundació i la seva prestació s'ha de considerar clarament diferenciada de la del personal propi de la Fundació, al qual no es podrà assimilar ni en les condicions horàries, ni jeràrquiques, ni laborals, ni de qualsevol altre tipus que pugui suposar situacions confuses en quant al seu règim de personal aliè a la Fundació

No obstant l'anterior, el personal de l'empresa adjudicatària sí que ha de respectar les instruccions que tant la Fundació com els serveis de la Generalitat del Departament al qual la Fundació resta adscrita, puguin emetre en compliment de la legislació aplicable al sector públic de la Generalitat i d'obligat compliment per a tots els ens que en formen part.

6.4 Clàusules de garantia

L'empresa contractista es compromet a signar amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, compromisos al marge del contracte de treball o la prestació de serveis, que es compromet a l'empleat, al menys els següents termes:

- a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tinguis coneixement.
- b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb la Fundació.
- c) Que la propietat intel·lectual revertirà en la FTSS, de conformitat al PCAP.

6.5 Confidencialitat i protecció de dades

L'empresa contractista haurà d'adoptar les mesures corresponents per tal de garantir la confidencialitat i integritat del contingut de la informació que accedeixi per a la prestació del servei, restant obligades totes aquelles persones que hi tinguin accés a tenir secret del seu contingut, fins i tot una vegada finalitzada la vigència del present contracte.

Així mateix, l'empresa contractista, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, s'obliga al compliment de tot allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i a la normativa de protecció de dades de caràcter personal i a la normativa de desenvolupament, en tot allò que no contradigui a l'esmentat Reglament.

6.6 Organització del servei

L'empresa contractista designarà un Responsable del Servei que serà l'interlocutor amb la Fundació durant el període de vigència del contracte.

Per part de la Fundació, s'assignarà un Responsable del contracte que vetllarà pel compliment del contracte i realitzarà amb l'adjudicatari el seguiment de la correcta prestació del servei.

6.7 Avaluació del servei

La Fundació es reserva el dret d'efectuar totes les consultes que consideri necessàries per a comprovar la capacitat professional del personal tècnic assignat al servei.

6.8 Recursos Humans i materials

L'empresa contractista posarà a disposició de la Fundació durant tot el període de vigència del contracte, els recursos humans necessaris per la correcta prestació dels serveis que es demanen en aquest document.

Durant aquest període, serà responsabilitat de l'empresa contractista cobrir les eventuais baixes i substitucions, sense que la qualitat del servei se'n vegi afectat. De manera concreta, l'empresa contractista es compromet a no deixar desatesos els perfils descrits per un període superior a tres dies.

Qualsevol baixa temporal o de substitució dins l'equip de treball, haurà d'estar justificada documentalment i coberta per l'empresa contractista amb un nivell equivalent. Si, per qualsevol raó, aquestes condicions no es compleixen, serà l'empresa contractista que se'n farà càrrec, descomptant-se de la facturació l'import proporcional corresponent. La substitució de les persones assignades al servei només es podrà fer amb autorització prèvia i expressa de la Fundació.

L'empresa contractista es farà càrrec de la formació específica necessària i el traspàs de coneixement del nou personal assignat, per tal que aquest pugui desenvolupar el servei òptimament, minimitzant l'impacte del canvi.

En el cas que la Fundació consideri explícitament que la persona assignada no compleix amb els objectius i tasques objecte del contracte, li comunicarà a l'empresa contractista, quedant aquesta compromesa a substituir-la per un altra que compleixi els requisits establerts, en un màxim de 10 dies hàbils.

7. Control i seguiment del contracte

En qualsevol moment i sense previ avis, l'interlocutor de la Fundació podrà obtenir del responsable del servei nomenat per l'empresa contractista tota la informació que consideri necessària per la correcta execució del contracte.

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

L'empresa contractista haurà de respectar la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals, de conformitat amb allò establert al PCAP.

9. Propietat Intel·lectual

El/la contractista cedirà a la Fundació 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 la documentació que en el seu cas pugui generar-se en l'execució del

contracte, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció, i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

El/la contractista cedirà també la propietat dels suports de les obres. La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes de la Fundació, com a cessionària en exclusiva dels drets d'explotació dels drets d'autor de les creacions realitzades amb relació a les actuacions objecte del contracte (dibuixos, logotips, textos, eslògans, gràfics i similars), pugui enregistrar-los, si s'escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

La cessió de drets prevista en aquesta clàusula s'aplicarà també en el cas d'elements creats o produïts (fotografies digitals i similars) per persones o empreses que hagin estat subcontractades pel / per la contractista, en el seu cas, i a aquest efecte, haurà d'acreditar la cessió esmentada.

A més, el/la contractista assumeix l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa originada o relacionada amb reclamacions que la Fundació pugui rebre sobre el fet que l'explotació dels treballs, peces, icones, materials i en general qualsevol creació produïda amb relació al contracte, infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers.

L'adjudicació de la prestació del present servei implica la formalització de les cessions previstes en aquest apartat.

10. Lliurables

Es defineixen els següents Lliurables no periòdics:

- Marc conceptual i disseny del nou model relacional en salut tenint en compte els aspectes relacionats amb la digitalització de les dades, la interoperabilitat, els algorismes d'IA i la protecció de dades.
- Impacte organitzatiu específic del desplegament del model organitzatiu: protocols i circuits.
- Pla d'acció, procediments operatius i quadre de comandament (indicadors d'activitat) a executar.

I els següents Lliurables periòdics:

- Informe de seguiment de l'oficina Tècnica amb periodicitat mensual en base al Pla d'Acció.

Cristina Bustillo
Àrea Transformació Digital