

**SERVEIS PER A LA IMPLEMENTACIÓ D'UN NOU MODEL
RELACIONAL ASSISTENCIAL EN L'ATENCIÓ PRIMÀRIA
DE SALUT I EN L'ATENCIÓ INTEGRADA DE SALUT I
SOCIAL**

Plec de Prescripcions Tècniques

EXPEDIENT: 172_2024

SERVEIS PER A LA IMPLEMENTACIÓ D'UN NOU MODEL RELACIONAL ASSISTENCIAL EN L'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SALUT I EN L'ATENCIÓ INTEGRADA DE SALUT I SOCIAL

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (en endavant "PPT")

1. Antecedents

El Govern de la Generalitat de Catalunya va aprovar el Pla de Salut 2021-2025, amb l'objectiu, entre d'altres, de garantir l'atenció integrada a la salut de les persones, famílies i comunitats, i facilitar l'accessibilitat i afavorir la qualitat de vida i l'autonomia personal, avançant al desplegament territorial de projectes integrats d'atenció social i sanitària. A més, en relació als sistemes d'informació, en aquest Pla queda recollida la necessitat de promoure un model integrat de sistemes d'informació dels serveis socials i serveis sanitaris, integrant la informació sobre dependència o discapacitat a la història clínica de salut, fomentant el desenvolupament d'una història compartida social i sanitària a les residències, així com els models d'interoperabilitat amb actors que intervenen en el procés d'atenció.

Des de la Fundació Ticsalut i Social (en endavant, FTSS) es crea una Oficina Tècnica per a coordinació, seguiment i avaluació dels projectes de desplegament de un nou model relacional per a l'atenció integrada posats en marxa des de la Direcció General de Planificació i Investigació en Salut, de forma alineada amb la Direcció Estratègica de Atenció Primària i Comunitària.

El Departament de Salut i el Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat s'han compromès a desplegar l'Agència d'Atenció Integrada Social i Sanitària. El pla de Govern XV legislatura de la Generalitat estableix l'Atenció Sanitària i Social com una prioritat; la legislatura anterior ja es va establir com a full de ruta l'aprovació Agència Atenció integrada Social i Sanitària entre les dues Conselleries de Salut i Drets Socials i Inclusió amb participació dels governs locals.

Per a aquests desplegaments es recull la necessitat de l'Atenció Integrada d'actuar amb una Valoració i un Pla d'Atenció Individualitzat Integrat gràcies al suport d'una plataforma tecnològica.

Alguns dels objectius són:

- Millorar l'accés omnicanal de la ciutadania al sistema d'atenció integrada, adaptat a les necessitats i situació de cada persona.
- Millorar la interrelació personalitzada i omnicanal, entre la ciutadania, les entitats del sistema de salut i social 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 ciutadans i pacients.
- Permetre l'accés a la informació de la seva condició social i de salut a la ciutadania.
- Potenciar l'empoderament en autogestió de la pròpia salut i benestar a la ciutadania.
- Optimitzar l'atenció no presencial i domiciliària, evitant desplaçaments innecessaris de la ciutadania.

- Desenvolupar i millorar l'entorn digital de salut i social, 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 i Social de Catalunya.

Per tal de dur a terme aquests objectius, els departaments tenen previst el desenvolupament de diferents projectes per a la millora de la personalització amb un CRM per a l'evolució del model d'atenció no presencial amb nous serveis digitals.

L'objectiu és que els equips d'Atenció Primària de Salut i els equips d'Atenció Integrada Social i Sanitària, que treballen conjuntament en un procés d'atenció integrada, a l'atenció conjunta a una mateixa persona amb necessitats d'atenció concurrents sanitària i social, puguin gestionar i compartir tota la informació de la seva intervenció, realitzar una valoració integral i integrada i un pla d'atenció únic i disposin d'eines de comunicació entre les parts que facilitin el treball col·laboratiu i coordinat.

Formen part de l'equip els professionals de l'àmbit de l'atenció primària de salut i de serveis socials dels municipis i consells comarcals (governos locals a Catalunya) social, els cuidadors i la persona amb necessitats d'atenció concurrents sanitària i social.

2. Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació de serveis especialitzats per al disseny, desenvolupament, implementació i desplegament, a través de varis pilots, de les funcionalitats d'un CRM orientat a millorar el model de relació amb els ciutadans i les seves interaccions amb els professionals assistencials i aprofitant el valor de les dades de salut i socials disponibles de cada ciutadà, prèvia gestió dels consentiments.

L'arquitectura de la solució estarà basada en la solució Salesforce Health Cloud, com a plataforma de relació entre el ciutadà i els professionals sanitaris i socials i la integració amb solucions de gestió diverses que tenen de dades de salut i socials de la persona.

Previ consentiment del ciutadà, les dades podran ser consultades i utilitzades per els professionals assistencials.

Aquest desplegament permetrà validar el valor de diferents serveis proporcionats a l'atenció primària i integrant la informació 360 del ciutadà, incloent els seus registres mèdics i socials personals de les diferents fonts tant públiques com privades, apoderant al ciutadà per la gestió activa de les seves dades de salut i socials i proporcionant les funcionalitats per tal que l'eina optimitzi l'accés, gestió i control de la informació sanitària i social tant per als ciutadans com per als professionals de la salut, de serveis socials dels municipis i consells comarcals.

Es busca oferir a la ciutadania un model de relació a través d'una plataforma digital de salut i social que faciliti una interacció i la compartició de dades eficient entre els ciutadans i el sistema de salut i social, permetent:

- Apoderament personal per a l'autogestió de la salut i el benestar, així com el control de les dades de salut i social.
- Promoció i prevenció de la salut i el benestar fomentant hàbits saludables.
- Personalització dels serveis de salut i socials, adaptats a les necessitats individuals de cada ciutadà.
- Interrelació àgil i fluida entre ciutadà i professional de la salut i social afavorint la comunicació bidireccional.
- Accés a serveis a través d'una passarel·la de serveis digitals integrats dins l'ecosistema de salut i social.

Aquests pilots busquen reforçar l'autonomia del ciutadà en gestió de la seva salut i benestar emocional i social, així com les seves pròpies dades propiciant la presa d'accions proactives, en funció de les mateixes, que millorin la seva qualitat de vida i que permetin prevenir malalties, alhora que proporcioni als professionals assistencials accés a informació precisa i en temps real, cosa que permetrà una millora substancial en la prestació dels serveis de salut i socials.

A més, s'assegurarà la interoperabilitat amb altres sistemes de salut i social, garantint una experiència fluida i segura per als usuaris, tot dins del marc regulador vigent pel que fa a la protecció de dades i ciberseguretat.

Els objectius principals són:

- Implementar els casos d'ús identificats al Discovery sobre Salesforce Health Cloud, integrant la informació provinent dels sistemes de Salut, Social i d'aplicacions personals, i tenint en compte les necessitats tant de Salut com Socials.
- Col·locar al ciutadà i al professional al centre amb visió integral de totes les seves necessitats de forma centralitzada en les interaccions entre ells aportant informació de les diferents fonts de dades com patologies detectades, registres, hàbits de salut o socials, informació personal, atenció rebuda i activitat relacionada.
- Automatitzar les accions i interaccions amb el ciutadà, com notificacions, citacions i campanyes de promoció de salut, benestar emocional i social. Proveint una comunicació omnicanal personalitzada i proactiva, per a la millora de la interrelació entre ciutadà i el sistema de salut i social.
- Millorar l'experiència del ciutadà i dels professionals assistencials permetent una atenció personalitzada i apoderament al ciutadà per l'autogestió del seu benestar. Disposant de més informació per a la millora de l'adherència als tractaments i el seu benestar, la preparació de les visites per aconseguir interaccions de valor i la gestió eficient de les reclamacions, suggeriments, agraïments i sol·licituds d'informació.
- Digitalització i automatització de les interaccions i els fluxos d'informació, per a l'optimització de recursos i millora en la satisfacció dels professionals dins un marc de seguretat.

3. 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.

3.1. 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

Contacte

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

3.2 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.

3.3 Introducció i Context

La FTSS és un organisme del Departament de Salut i del Departament de Drets Socials, 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 del Departament de Drets Socials i Inclusió per desplegar un nou model relacional utilitzant un CRM que permetrà executar les accions establertes i consensuades.

4. Descripció general del servei a contractar

Els serveis a executar per part de l'adjudicatari tenen a veure amb:

- El desenvolupament dels mòduls necessaris per a la definició i execució del Model de Dades

i el Model d'Integració en base al software de CRM: Salesforce Health Cloud i les integracions amb altres sistemes de salut, com ara Història Clínica Compartida de Catalunya (HC3), Sistema d'Atenció Primària (eCAP), Història Electrònica de Salut (HES), WSocial i visor, o altres sistemes de informació de l'ens local, apps i webs i solucions per al ciutadà, com el Personal Health Record (PHR).

- La implantació dels casos d'ús prioritzats, personalització de la interacció, acompanyament dels processos assistencials de salut i social, amb valoració integrada i pla d'intervenció individualitzat integrat. Prevenció de la salut i el benestar emocional i social amb informació per a l'apoderament del ciutadà, automatització de les interaccions com notificacions (mail/SMS, altres dispositius).

Enfocament metodològic: aproximació metodològica amb Agile, mètode iteratiu i incremental que ha de permetre adaptar-se ràpidament als canvis i millorar contínuament a través del feedback. Els aspectes clau a plantejar són:

1. Divisió del treball en Sprints: El projecte es divideix en cicles curts de treball (sprints) de 2 a 4 setmanes, on es desenvolupen lliurables concrets que es poden provar i validar amb usuaris reals.
2. Revisions i Retroalimentació contínua: Al final de cada sprint es fa una revisió de les funcionalitats implementades per obtenir comentaris dels usuaris i ajustar el producte. Aquesta retroalimentació permet corregir el curs en cas necessari.
3. Reunions diàries (Daily Scrum): L'equip es reuneix diàriament per revisar l'estat del projecte, planificar el treball del dia i detectar bloquejos o problemes de forma ràpida.
4. Adaptabilitat: Agile permet ajustar les prioritats i adaptar les funcionalitats en funció del feedback obtingut dels usuaris, assegurant que el producte final respongui a les seves necessitats reals.
5. Millora contínua: En cada fase del projecte es fa una retrospectiva per analitzar què ha funcionat i què no, amb l'objectiu de millorar la forma de treballar en el següent cicle.

Aquest enfocament iteratiu i centrat en l'usuari garanteix que el projecte es desenvolupi de manera flexible, proporcionant resultats tangibles i ajustant-se a les necessitats canviants dels usuaris i diferents agents.

Els **serveis** es dividiran en diverses àrees, amb un enfocament metodològic flexible (cascada, iteratiu, agile, etc.), que serà justificat pel contractista en funció de les necessitats del projecte. A continuació, es descriuen les principals activitats a desenvolupar:

Aquests serveis inclouen totes les fases del desenvolupament del programari i de la solució tecnològica. El procés inclourà:

- Anàlisi de Requeriments (Programari i Sistemes) / Anàlisi Funcional: Aquesta fase inicial és crítica per a l'èxit del projecte, ja que implica una transformació exhaustiva de les necessitats i expectatives de l'usuari i la seva experiència en requisits específics del sistema i del programari. Durant l'anàlisi de requeriments, el contractista ha de realitzar entrevistes, tallers o reunions amb totes les parts interessades per capturar de manera precisa les necessitats del negoci amb eines de disseny participatiu. És important assegurar-se que els requisits siguin clars, complets, coherents i no ambigus. A més, el contractista haurà de classificar els requisits en

funcionals (que descriuen el que el sistema ha de fer) i no funcionals (com rendiment, seguretat i escalabilitat), de manera que es puguin prioritzar adequadament.

Un anàlisi funcional sòlid permetrà identificar els processos clau del negoci que el programari ha de suportar i, per tant, definir com s'han de comportar els components del sistema per complir aquests requisits. En aquest sentit, el contractista haurà de documentar i lliurar un informe detallat de l'anàlisi de requisits, que inclogui diagrames de flux, casos d'ús i qualsevol altre artefacte necessari que ajudi a visualitzar les interaccions entre el sistema i els usuaris.

- Disseny de l'Arquitectura de la Solució (Programari i Sistemes) Una vegada definits els requisits, la següent fase implica transformar aquesta informació en un disseny de solució que respongui tant a les necessitats del negoci com als requeriments tècnics. El disseny de l'arquitectura de la solució es centrarà en organitzar el sistema en els seus components principals i en les relacions entre ells. Cal assegurar que l'arquitectura sigui escalable, flexible i alineada amb l'arquitectura corporativa tècnica i de dades existent, si n'hi ha.

La proposta d'arquitectura inclourà la selecció de tecnologies, llenguatges de programació, bases de dades, servidors i altres components crítics que permetran el correcte funcionament del sistema. Així mateix, s'hauran de considerar els requisits no funcionals, com la disponibilitat i el rendiment, i com aquests impacten en la selecció i configuració de la plataforma tecnològica. El contractista haurà de garantir que l'arquitectura proposada pugui escalar segons sigui necessari i suporti els volums de transaccions i usuaris esperats.

- Disseny Detallat (Programari): El disseny detallat és una extensió del disseny de l'arquitectura i es centra a definir l'estructura interna de cada component del sistema. En aquesta fase, es descriuen els mòduls específics del programari, les seves interfícies, les interaccions entre els components, el flux de dades dins del sistema i l'aplicació dels principis de disseny i nou model relacional al disseny de l'experiència. És essencial que el contractista generi documentació tècnica precisa, que inclogui diagrames de seqüència, diagrames de classes, esquemes de base de dades i qualsevol altra representació que faciliti la implementació del programari.

Durant aquesta etapa, també es detallaran els protocols de comunicació, les dependències de maquinari i programari, i les estratègies de gestió d'errors i excepcions. Aquest disseny ha de ser prou detallat perquè els desenvolupadors puguin començar la fase de construcció sense ambigüitats ni malentesos.

- Construcció i Proves Unitàries (Programari) La construcció consisteix en la codificació pròpiament dita del sistema, basant-se en el disseny detallat. És essencial que l'equip de desenvolupament implementi el codi seguint les bones pràctiques de programació, garantint la modularitat, mantenibilitat i reutilització del programari. A més, s'hauran d'utilitzar eines de control de versions i metodologies d'integració contínua per assegurar que el codi s'integri de manera efectiva amb els altres mòduls del sistema.

Paral·lelament a la codificació, es duran a terme proves unitàries per validar que cada component del programari funcioni correctament de manera aïllada. Aquestes proves són fonamentals per detectar errors primerencs en el procés de desenvolupament i assegurar que els mòduls individuals compleixin amb els requisits funcionals establerts.

- Integració dels Diferents Elements del Sistema: La integració dels diferents elements del sistema és un pas crític que assegura que tots els components del programari, maquinari i altres sistemes interrelacionats funcionin conjuntament de manera coherent. En aquesta fase, el contractista haurà de coordinar la integració de les diferents peces desenvolupades, així com

dels sistemes externs, si n'hi ha. Això inclou la integració d'APIs, bases de dades i altres sistemes que interactuen amb el programari.

L'objectiu de la integració és garantir que el sistema complet es comporti d'acord amb el disseny de la solució, sense errors de compatibilitat entre els mòduls i que es compleixin les expectatives funcionals i no funcionals del client.

- **Proves de Qualificació:** Les proves de qualificació són necessàries per validar que el sistema desenvolupat es pot instal·lar i executar en l'entorn final de producció. Durant aquesta fase, es verifica que el programari integrat compleixi amb tots els requisits funcionals i no funcionals establerts en la fase d'anàlisi de requeriments. El contractista haurà de dur a terme proves de rendiment, seguretat, disponibilitat i experiència per assegurar que el sistema és capaç de suportar i respondre adequadament a les condicions reals d'ús.
- **Instal·lació del Programari:** La instal·lació del programari pot implicar tant la instal·lació directa en els servidors del client com la paquetització i/o virtualització de l'aplicació per facilitar-ne el desplegament en múltiples entorns. És fonamental que el contractista ofereixi suport tècnic durant la instal·lació, assegurant que tots els components del sistema estiguin configurats correctament i que el programari funcioni sense problemes.
- **Suport a l'Acceptació del Programari:** Una vegada instal·lat el programari, el contractista haurà de proporcionar assistència als usuaris en la validació que el sistema compleix amb els requisits acordats. Això pot incloure l'execució de proves d'acceptació juntament amb els usuaris finals, que confirmaran que el sistema satisfà les seves necessitats i funciona segons el que s'esperava.
- **Gestió del Canvi:** Per assegurar una transició suau, el contractista haurà de gestionar el canvi, incloent la comunicació amb els usuaris, formació per a l'ús del nou sistema, el nou model d'experiència i el suport tècnic continu. La gestió del canvi és clau per minimitzar l'impacte en l'operació diària del client i maximitzar l'adopció del sistema.
- **Traspàs a Manteniment:** El contractista haurà de proporcionar tota la documentació tècnica, el codi font i els coneixements necessaris a l'equip de manteniment encarregat de garantir la continuïtat operativa del sistema. Aquest traspàs s'haurà de realitzar de manera ordenada i completa per evitar interrupcions o problemes futurs en l'operació del sistema.

5. Requeriments de la contractació

5.1. Estructura de la presentació

El contractista haurà de presentar la solució estructurada en els següents apartats:

1. Introducció

Aquest apartat ha de proporcionar una visió general de la solució proposada, destacant els objectius principals del projecte i com la solució respon a les necessitats del client. El contractista ha d'explicar el context del projecte, la problemàtica actual a resoldre, així com els beneficis que s'espera obtenir amb la implementació del sistema. També pot incloure una explicació sobre el mètode de treball i el compromís amb els estàndards de qualitat i seguretat.

2. Descripció de la solució proposada

En aquest apartat, el contractista ha d'aportar una descripció detallada de la solució tecnològica que ofereix. Això inclou les funcionalitats que es desplegaran, la seva rellevància per al projecte, així com la seva arquitectura tècnica. És essencial incloure diagrames funcionals de processos, que visualitzin els fluxos d'informació, així com casos d'ús habituals que descriguin els escenaris d'experiència i d'interacció amb el sistema. També s'ha de proporcionar un llistat detallat dels mòduls inclosos en la solució, com es gestionaran els permisos i els usuaris, quin tipus de llicències seran necessàries i quants es proporcionaran amb la solució proposada. Aquesta informació permet al client entendre clarament què inclou la solució i com s'adequarà a les seves necessitats.

3. Pla d'implementació

- **Objectius:** El pla ha de definir clarament els objectius específics a assolir en cada fase del projecte, com ara la finalització del disseny arquitectònic, la integració amb altres sistemes i la validació de funcionalitats. També ha d'incloure fites concretes per mesurar el progrés, com la implantació de les primeres funcionalitats i el desplegament final del sistema, garantint sempre l'adaptació a les necessitats del client.
- **Integracions:** S'han d'identificar totes les integracions necessàries amb altres sistemes ja existents, com ara bases de dades, sistemes ERP o CRM, plataformes de gestió documental o altres eines corporatives de salut i social. Especificar les tecnologies i protocols que s'utilitzaran per assegurar una integració fluida i segura, com ara API, serveis web o altres mecanismes d'intercanvi de dades.
- **Consultes i explotació de la informació:** Descripció de les eines que permetran extreure, visualitzar i analitzar i actuar a partir de dades en temps real. Això inclou la creació de dashboards, informes personalitzats i mòduls d'anàlisi avançada per facilitar la presa de decisions.
- **Gestió i configuració d'usuaris i perfils:** Detallar el procés per gestionar rols d'usuaris i permisos, garantint que cada perfil tingui accés només a les funcionalitats i dades que li corresponen, assegurant un control d'accés robust i personalitzable segons les necessitats del client.

5.2. Fases d'execució i durada del Servei

El projecte partirà d'un anàlisi inicial on s'establiran les prioritats i casos d'ús a implementar tenint en compte les necessitats de Salut i Socials. A partir d'aquest anàlisi es desenvoluparan, les dues fases fonamentals: Implementació del Pilots i Avaluació del Pilots, que han de permetre validar la proposta de valor dels diferents serveis.

Aquestes fases seguiran un enfocament d'Atenció Centrat en la Persona (ACP), amb la participació activa de ciutadans i professionals de la Salut i Social en cadascuna de les etapes (aplicant les eines recollides a la Guia de Serveis Digitals, amb les seues principis de disseny i metodologies, segons el Decret 76/2020 de la Generalitat de Catalunya), assegurant que la solució final reflecteixi les necessitats reals de tots els actors implicats.

L'objectiu principal del projecte és identificar i validar el valor del nou model relacional, amb l'atenció integrada, els seus serveis digitals i l'experiència dels implicats, sobre una plataforma que permeti gestionar de manera integral la interacció dels usuaris capitalitzant la informació de les seves dades de salut i social, incloent el seu historial mèdic i social a través d'interfícies intuïtives i segures. A

més, la plataforma haurà de ser capaç d'integrar-se eficaçment amb sistemes de tercers que siguin part de l'arquitectura de Salut o de Social, com IS3, WSocial, els visors o altres sistemes propis del serveis locals, garantint la interoperabilitat de les dades i l'actualització en temps real.

Durada del servei

El contracte tindrà una durada total de 12 mesos, durant els quals es recollirà tota la informació necessària per dissenyar i desenvolupar una solució ajustada a les necessitats dels usuaris. L'equip treballarà de manera àgil per comprendre i implementar les necessitats reals dels usuaris i garantir que la solució final compleixi els estàndards de qualitat, seguretat i interoperabilitat requerits.

6. Competències i perfils professionals

Es requereix el suport d'un equip de com a mínim vuit (8) persones, que hauran de, que hauran de complir les competències i requisits mínims que s'indiquen a continuació:

- Un (1) Director de Projecte.
 - Experiència i Rol: Coordina el projecte, assegurant el compliment dels objectius, els terminis i supervisant les activitats de tot l'equip. Facilita la comunicació entre les diferents àrees i equips.
 - Ha de disposar de com a mínim de 5 anys d'experiència.
 - Títol universitari de Grau o equivalent (si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de la corresponent homologació).
 - Nivell C1 de català.
- Un (1) Product Strategist
 - Experiència i Rol: Responsable de definir l'estratègia del producte, assegurant que l'enfocament estigui alineat amb les necessitats dels usuaris i els objectius de transformació digital del sistema de salut. Garanteix que el producte aportï valor i innovació.
 - Ha de disposar de com a mínim de 5 anys d'experiència.
 - Títol universitari de Grau o equivalent (si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de la corresponent homologació).
 - Nivell C1 de català.
- Un (1) Product Manager
 - Experiència i Rol: Responsable de la gestió àgil del projecte, liderant la planificació, execució i seguiment de cada fase. S'assegura que els lliurables compleixin els terminis i que les necessitats dels usuaris es prioritzin adequadament.
 - Ha de disposar de com a mínim 5 anys d'experiència.
 - Títol universitari de Grau o equivalent (si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de la corresponent homologació)

- Nivell C1 de català.
- Un (1) Consultor Salesforce
 - Experiència i Rol: Expert en solucions CRM i de Salut. Configura i integra la plataforma, assegurant que les funcionalitats desenvolupades responguin als casos d'ús identificats i garanteix una gestió eficaç de les dades de salut.
 - Ha de disposar de com a mínim 5 anys d'experiència.
 - Títol universitari de Grau en enginyeria informàtica o titulació equivalent (si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de la corresponent homologació).
 - Nivell C1 de català.
- Un (1) Arquitecte
 - Experiència i Rol: Dissenya l'arquitectura tècnica de la solució, assegurant la integració amb els sistemes satèl·lit. Garanteix la interoperabilitat, escalabilitat i seguretat de la plataforma.
 - Ha de disposar de com a mínim 5 anys d'experiència.
 - Títol universitari de Grau en enginyeria informàtica o titulació equivalent (si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de la corresponent homologació).
 - Nivell C1 de català.
- Un (1) Desenvolupador
 - Experiència i Rol: Desenvolupa les funcionalitats del prototip, assegurant que s'implementen segons els estàndards de qualitat, seguretat i interoperabilitat establerts per l'arquitectura tècnica i el Product Strategist.
 - Ha de disposar de com a mínim 5 anys d'experiència.
 - Títol universitari de Grau en enginyeria informàtica o titulació equivalent (si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de la corresponent homologació).
 - Nivell C1 de català.
- Un (1) Dissenyador UX/UI
 - Experiència i Rol: Dissenya l'experiència i interfície d'usuari, assegurant que la plataforma sigui accessible, fàcil d'usar i segura, tant per a ciutadans com per a professionals sanitaris. Centrat en la usabilitat i l'accessibilitat de la solució.
 - Ha de disposar de com a mínim 5 anys d'experiència.
 - Títol universitari de Grau en Disseny, enginyeria o equivalent (si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de la corresponent homologació).

- Nivell C1 de català.
- Un (1) Expert en Seguretat, Interoperabilitat i Protecció de Dades
 - Experiència i Rol: professional amb experiència en Seguretat, Interoperabilitat i Protecció de Dades, preferentment a l'àmbit de la salut pública.
 - Ha de disposar de com a mínim 5 anys d'experiència.
 - Títol universitari de Grau en enginyeria informàtica o titulació equivalent (si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de la corresponent homologació).
 - Nivell C1 de català

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

7. Condicions d'execució

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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:

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

7.5. 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.

7.6. 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.

7.7. 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.

7.8. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

Cristina Bustillo
Àrea transformació Digital