

Plec de prescripcions tècniques per la contractació d'un servei d'ampliació,
millora i manteniment de l'aplicatiu Progeny

POH-MX-IDI-2025-001

Índex

1.	Introducció	3
2.	Objecte del contracte.....	3
3.	Objectius i abast	3
4.	Situació actual.....	4
5.	Descripció de necessitats	4
5.1	Desplegament del programari Progeny	4
5.2	Adquisició de llicències	4
5.3	Integracions amb sistemes de informació	5
5.4	Mòdul de creació de qüestionaris d'història familiar	5
5.5	Migració de dades y formularis	5
5.6	Gestió del canvi.....	6
5.7	Manteniment, actualitzacions i suport	6
6.	Termini del contracte i pròrrogues	7
7.	Pla d'implantació	7
8.	Condicions de execució	7
8.1	Seguiment del contracte.....	7
8.2	Període de garantia.....	8
8.3	Criteris de compromís del servei (CCS)	8
8.4	Localització física i infraestructura necessària per a dur a terme el servei.....	9
8.5	Nivells i àmbits de seguretat	9
8.6	Documentació	10
8.8	Penalitzacions i obligacions essencials	10
8.9	Pla de qualitat	11
9.	Metodologia, model de relació i seguiment del projecte.....	11
10.	Equip de treball.....	12
11.	Pla de transició i devolució del servei	12

1. Introducció

L'establiment d'una xarxa integrada d'atenció i seguiment de pacients amb malalties genètiques és clau per assegurar que els pacients rebin el diagnòstic, l'assessorament, els tractaments i el seguiment més adequats a les seves necessitats. Tot i això, l'absència d'un marc comú entre diversos hospitals pot comportar heterogeneïtat en el procés i maneig dels pacients i familiars, com ara una avaluació inconsistent de riscos, la manca de protocols de prova estandarditzats, la documentació incompleta d'antecedents familiars, i enfocaments diversos en l'assessorament, així com un seguiment i vigilància inadequats.

Per tal de millorar la qualitat del servei ofert als pacients, resulta necessari establir un marc comú que harmonitzi l'assessorament genètic, partint de l'organització de les dades relatives als casos familiars. En l'actualitat, la informació familiar dels pacients generalment es registra en camps de text lliure dins de la història clínica, ja que no existeixen camps estructurats específics per a aquest tipus de dades. Aquesta situació no només dificulta l'organització, l'extracció i la cerca eficient de la informació, sinó que també complica la interpretació dels casos i propicia la generació de registres familiars i estudis genètics redundants.

En aquest sentit, es proposa crear un registre unificat de pacients amb malalties genètiques a Catalunya. Aquest registre permetrà analitzar les patologies existents, no només a nivell d'individu sinó considerant la seva història familiar, la seva evolució clínica, i la resposta a tractaments. També ha de ser versàtil i adaptable a necessitats emergents. A més, això permetrà el treball en xarxa de les diferents unitats d'assessorament genètic integrades als centres de referència de Catalunya (Programa d'oncologia de precisió, XUEC, altres). Aquesta xarxa garantirà un accés equitatiu i de qualitat als serveis d'assessorament genètic, promovent així una atenció més eficient i coordinada per als pacients en risc de malalties de base hereditària. Tenint en compte les necessitats de disposar d'una xarxa, es requereix la incorporació d'un software per a la gestió de la informació de dades clíniques, genètiques, i familiars, que permetrà evitar duplictat de famílies i estudis genètics entre els diferents centres del SISCAT.

2. Objecte del contracte

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és la contractació d'un servei per a la implantació de la solució Progeny Clinic amb el mòdul de qüestionaris familiars, incloent-hi la integració amb els sistemes d'informació HIS/LIS dels centres de salut. El contracte també inclou el manteniment i el suport, d'acord amb la normativa legal vigent i els requisits tecnològics, d'arquitectura i seguretat establerts per l'Administració de Salut.

3. Objectius i abast

L'objectiu de la contractació del servei és **reforçar la xarxa actualment desenvolupada per l'Institut Català d'Oncologia i que totes les unitats d'assessorament genètic del SISCAT** disposin d'una eina comuna que faciliti l'assistència dels pacients amb malalties de base genètica, el diagnòstic clínic i molecular així com l'adopció de mesures de prevenció.

Aquesta licitació cobrirà els següents requeriments:

- Desplegament del programari Progeny
- Adquisició de llicències i usuaris concurrents
- Integració de Progeny amb sistemes de informació HIS/LIS
- Incorporació del mòdul de qüestionaris d'història familiar
- Migració de dades

- Pla de formació
- Dotar d'un equip de treball
- Suport i manteniment

La dotació de la infraestructura hardware necessària està fora de l'abast d'aquest projecte.

4. Situació actual

Amb aquest objectiu i necessitats, s'ha desenvolupat un sistema de treball en xarxa que integra diverses unitats d'assessorament genètic, centralitzades a l'Institut Català d'Oncologia (ICO) i recolzades pel software Progeny:

- 3 unitats de Consell Genètic de l'ICO
- Servei Diagnòstic Molecular de Càncer Hereditari de l'ICO
- Fundació Althaia (2014)
- Hospital Vall d'Hebron (2018)
- Hospital Arnau de Vilanova (2018)
- Hospital Moisès Broggi (2020)
- Hospital de Mataró (2021)
- Hospital de Sant Joan de Reus (2023)

Actualment, s'està implementant l'abocament de dades d'altres centres com l'Hospital Clínic, l'Hospital del Mar o l'Hospital Sant Joan de Déu.

Aquest programa ofereix una solució completa per a la gestió de dades clíniques, genètiques, familiars i de laboratori, incloent la representació visual de casos familiars mitjançant la generació d'arbres genealògics. Els mòduls Clínic i LIMS són utilitzats principalment: el primer per a la gestió de la informació clínica i història familiar, connectant els arbres genealògics en una base de dades, i el segon per a la gestió integral d'estudis genètics al laboratori.

A més, Progeny prioritza la seguretat i la privacitat de les dades, garantint que la informació personal i sensible es mantingui protegida.

5. Descripció de necessitats

5.1 Desplegament del programari Progeny

L'adjudicatari s'encarregarà de la implantació de l'aplicació Progeny Clinical en sistemes On Premise del CTTI. Haurà d'especificar les característiques de la infraestructura necessària per assegurar el correcte funcionament del programari tenint en compte el volum d'usuaris concurrents i la quantitat de camps dels formularis en ús. S'encarregarà també de les configuracions necessàries per a l'accés web de tots els rols d'usuaris amb llicències Progeny dels centres SISCAT a les bases de dades dissenyades per a gestionar de manera centralitzada les dades de pacients amb malalties genètiques hereditàries.

5.2 Adquisició de llicències

Per a poder donar suport a totes les unitats d'assessorament genètic de malalties genètiques i minoritàries hereditàries de Catalunya es requereix adquirir un total de 100 llicències concurrents de Progeny Clinical.

D'acord amb les polítiques de l'empresa proveïdora del programari Progeny Clinical, es requereix la contractació d'un pla de suport conjuntament amb les llicències, anomenat Progeny Support Plan (PSP). Per tant, l'adjudicatari haurà d'incloure en la seva oferta tres anys d'aquest pla de suport associat a les llicències concurrents.

5.3 Integracions amb sistemes de informació

5.3.1 Integració HIS SAP-ARGOS Progeny

Dades demogràfiques

Es precisa una integració SAP-ARGOS/Progeny en la qual les dades demogràfiques del pacient passin de SAP a Progeny automàticament. Es demana disposar d'un sistema de gestió de arbres genealògics integrat en la intranet del HIS.

Accés a Progeny des de SAP-ARGOS

Per al sistema HIS SAP-ARGOS es requereix el desenvolupament d'un sistema de gestió d'arbres genealògics integrat en la seva intranet que permetrà l'accés a les dades clíniques-genòmiques de famílies afectades per malaltia de base genètica.

5.3.2 Integració LIS Modulab Progeny

Es precisa una integració amb el LIS Modulab mitjançant missatgeria HL7 per enviar dades d'interès d'aquest sistema al registre de malalties hereditàries centralitzat de Progeny.

5.3.3 Altres integracions

L'oferta haurà d'incloure una bossa de 600 hores per al desenvolupament de noves integracions amb altres sistemes d'informació en una segona fase del projecte. També podran ser utilitzades amb altres fins com el desenvolupament de configuracions de noves patologies sobre Progeny Clinical.

5.4 Mòdul de creació de qüestionaris d'història familiar

Es requereix ampliar la funcionalitat de Progeny amb un mòdul d'enviament de qüestionaris d'història familiar. També serà necessari contemplar l'elaboració, disseny i configuració del qüestionari inicial.

5.5 Migració de dades y formularis

El proveïdor haurà d'estar a càrrec de la migració de les dades allotjades en la solució Progeny actualment desplegada en els servidors d'ICO Hospitalet al CPD central del CTTI. Per a això, haurà de desenvolupar nous mòduls personalitzats accessibles per a tots els hospitals del SISCAT amb unitats d'assessorament genètic de cara a poder entrellaçar les patologies seleccionades i els pacients i les seves famílies.

- Altres hospitals (Fundació Althaia, Hospital Vall d'Hebron, Hospital Arnau de Vilanova, Hospital Moisès Broggi, Hospital de Mataró, Hospital de Sant Joan de Reus) també utilitzen Progeny per generar registres propis, per la qual cosa durant la primera fase del projecte, l'adjudicatari també s'encarregarà de la migració i adaptació d'aquests a la nova versió centralitzada.

5.6 Gestió del canvi

L'adjudicatari posarà en marxa un pla de comunicació per informar adequadament sobre els canvis previstos, es planifica la formació dels diferents rols i usuaris per assegurar una transició sense problemes, s'imparteix la formació necessària per a l'ús eficaç del nou sistema i es genera la documentació corresponent.

Execució pla comunicació

En aquesta fase, s'implementarà el pla de comunicació establert anteriorment per informar adequadament a tots els interessats sobre els canvis i les novetats relacionades amb la implementació del nou sistema. Això pot incloure comunicacions internes i externes, anuncis, reunions informatives i altres estratègies per garantir una comprensió clara i una acceptació dels canvis previstos.

Planificació formació per rols i usuaris

L'adjudicatari es farà càrrec d'estructurar l'estratègia de formació tenint en compte els dos perfils d'usuaris de Progeny: el d'ús general i l'administrador. En els processos de formació s'haurà de cobrir la formació de tots els usuaris potencials de l'aplicació, tant dels usuaris finals de cada mòdul, com els usuaris avançats. El licitador lliurarà en l'oferta una planificació detallada que expliqui l'abast dels continguts de formació, en la qual s'haurà d'indicar el nombre d'hores previstes de formació.

La formació podrà ser presencial, remota o ambdues simultàniament, en els horaris que dicti l'IDI.

Documentació

Es proporcionarà una documentació completa i detallada sobre el nou sistema, incloent-hi manuals d'usuari, guies de referència, documentació tècnica i altres recursos que serveixin com a fonts d'informació i ajuda per als usuaris en cas de necessitat. Aquesta documentació és crucial per garantir una utilització efectiva i una gestió adequada del sistema a llarg termini.

5.7 Manteniment, actualitzacions i suport

A partir de l'entrada en producció de la solució en cadascun dels centres, l'adjudicatari haurà d'activar el servei de manteniment i suport de la solució implementada, on la infraestructura associada que requereix la solució quedarà fora de l'abast del manteniment.

L'adjudicatari serà responsable de definir i dur a terme un pla de manteniment i suport. A tal efecte, els licitadors hauran d'indicar els aspectes principals que preveuen dur a terme en quant a manteniment correctiu, evolutiu o adaptatiu, perfectiu, preventiu, i suport durant la duració del contracte segons els criteris de compromís de servei (CCS) definits que es detallen a l'apartat 8.3 Criteris de compromís del servei (CCS) del Paràgraf Condicions de execució

Les peticions de suport i manteniment arribaran a l'equip responsable de donar aquest servei, en general, del Centre d'Atenció a l'Usuari, que recollirà en primer nivell tant les incidències o problemes com les peticions/requisits de suport. Per realitzar els serveis, l'empresa adjudicatària haurà d'especificar a la proposta:

- El nombre de professionals destinats a tasques suport tècnic, gestió d'incidències i de manteniment per part de l'adjudicatari, la seva ubicació i distribució per torns, considerant una disponibilitat del suport operatiu de 8 hores al dia / 5 dies a la setmana durant la vigència del contracte i el període de garantia.

- Inclusió d'una línia d'atenció tècnica per consultes relacionades amb el desplegament realitzat i els seus sistemes integrats per part dels tècnics especialistes que s'estableixin en el projecte. En la seva tasca per atendre les peticions i incidències, l'adjudicatari haurà d'operar i proposar una solució, com a mínim:
 - Telèfon de contacte.
 - Bústia de correu electrònic.

6. Termini del contracte i pròrrogues

La vigència d'aquest contracte serà fins el 31 de desembre de 2025, a comptar des del dia de la seva formalització.

7. Pla d'implantació

El procés d'implantació es realitzarà de manera ordenada, segons les dependències de cada fase, duent a terme les tasques de forma paral·lela per agilitzar el lliurament, sempre que sigui possible. A continuació, es presenta un exemple de proposta de planificació de la implantació amb un cronograma de treball de 12 mesos, detallant les activitats que integren cadascuna d'aquestes. Cal que sigui presentat un pla de implantació adaptat als 7 mesos previstos des de la formalització del contracte.

ACTIVITATS		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
LLICÈNCIES	•Adquisició i integració de llicències	■											
INSTAL·LACIÓ I POSADA EN MARXA (Hardware / Server / Progeny)	•Adquisició, instal·lació i configuració del Hardware i l'entorn LAN	■											
	•Instal·lació, configuració Progeny Server	■											
ANÀLISI I PLANIFICACIÓ	•Anàlisi de processos	■											
	•Definició d'objectius	■											
	•Definició de la base de dades		■	■	■	■	■						
	•Realització de la documentació tècnica					■	■	■					
DISSENY	•Disseny general				■	■	■						
	•Disseny en detall					■	■	■					
IMPORTACIÓ	•Importació i integració de la BBDD ICO				■	■	■						
INTEGRACIÓ AMB HIS / LIS	•Disseny de l'arquitectura de la integració				■	■	■		■				
	•Desenvolupament i implementació d'APIs i proves d'integració								■	■	■		
MANTENIMENT	•Manteniment correctiu i evolutiu											■	■
FORMACIÓ	•Formació a usuaris finals										■	■	■
	•Formació a usuaris avançats										■	■	■

8. Condicions de execució

8.1 Seguiment del contracte

Es crearà un comitè de seguiment integrat per personal de l'IDI i l'empresa adjudicatària. Aquest comitè de seguiment del contracte es reunirà amb una periodicitat mínima setmanal per supervisar l'execució del contracte, comprovar el compliment dels nivells de servei establerts i resoldre els eventuais conflictes que puguin sorgir.

8.2 Període de garantia

La solució implementada en el present contracte disposarà d'un període de garantia de mínim tres anys des de la data de recepció i acceptació definitiva de la solució.

L'acceptació del projecte es farà un cop es compleixin les condicions següents:

- S'ha implantat i desplegat tot el sistema i integrat amb els sistemes d'informació requerits.
- S'ha realitzat el bolcat de les diferents bases de dades existents en un únic registre centralitzat de Progeny
- S'ha donat el vist-i-plau al bolcat de les bases de dades requerides a Progeny.
- S'ha donat el vist-i-plau a les mesures de rendiment de la plataforma
- S'ha entregat tota la documentació requerida del projecte.
- S'han fet cursos/sessions de formació als usuaris indicats a aquest plec.
- El sistema porta, com a mínim, un mes en producció sense cap incidència crítica, alta o mitjana

Un cop acceptat el projecte, l'adjudicatari inclourà amb la documentació del projecte, la documentació de la garantia i extensions.

Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats. La correcció de les errades haurà de garantir, no únicament la solució de l'error detectat, sinó també que tota la documentació relacionada amb aquests s'actualitzi correctament

8.3 Criteris de compromís del servei (CCS)

El nivell de servei requerit pel present plec sempre es basarà i estarà condicionat per la prioritat i gravetat que s'estableixi a cada incidència. Per als àmbits manteniment i de suport a l'usuari de segon nivell, el criteri de prioritat es determina per una sèrie de paràmetres que es descriuen a continuació, com són l'impacte que la incidència representa, en base al volum d'usuaris afectats, freqüència de la incidència, dates en la que es produeix, aplicació o mòdul afectat. D'aquesta manera les prioritats o gravetat que s'assignen a les incidències rebudes es realitza de la manera següent:

- Servei aturat: problemes d'immediata resolució perquè impedeixen el funcionament de l'aplicació en la seva totalitat. L'usuari no pot realitzar cap acció fins la resolució de la incidència. El nivell crític es considera molt elevat.
- Molt urgent: no disponibilitat d'una funció crítica del sistema, que impedeix dur a terme de forma correcta processos crítics del negoci i que no es poden posposar ni dur a terme d'una forma alternativa sense perjudicar l'operació.
- Urgent: no disponibilitat d'una funció que afecta a múltiples usuaris, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, encara que sigui temporalment.
- Moderada: no disponibilitat d'una funció que afecta a un usuari, que, tot i ser important per a l'operació, es pot posposar o es pot dur a terme d'una forma alternativa, ni que sigui temporalment.
- Baixa: qualsevol altra incidència que no encaixi en els casos anteriors.

El nivell de servei que s'estableix per a cada prioritat es detalla a continuació:

Prioritat	Temps màxim de resolució	Nivell
BAIXA	7 dies laborables	80%

MODERADA	3 dies laborables	80%
URGENT	8 hores jornada laboral	80%
MOLT URGENT	4 hores en jornada laboral	100%
SERVEI ATURAT	2 hores en jornada laboral	100%

La resposta a les qüestions de caire funcional que es plantegin en el marc del servei de suport serà immediata. El licitador, pot establir uns nivells de servei millors als establerts.

8.4 Localització física i infraestructura necessària per a dur a terme el servei

CTTI només aportarà les infraestructures necessàries per a l'allotjament dels servidors i programari informàtic necessari per a allotjar la solució final centralitzada. El lloc de treball han de ser les instal·lacions que estableixi l'adjudicatari (no seran les instal·lacions de l'IDI a menys que hi hagi una petició expressa del propi IDI). L'IDI pot sol·licitar el desplaçament temporal de certs perfils de l'adjudicatari per a gestionar la implementació i formació d'algun dels ítems del projecte a qualsevol centre sanitari del SISCAT objecte d'aquest plec.

Les reunions de qualsevol àmbit del projecte es podran dur a terme a qualsevol de les dependències que s'acordi entre els implicats a les mateixes. El servei d'implementació, manteniment i suport que s'haurà de prestar es realitzarà en plenes garanties de que tots els recursos els aportarà completament l'adjudicatari. Per portar el seguiment de totes peticions de segon nivell i incidències s'haurà d'utilitzar l'eina que indiqui l'IDI. En aquesta aplicació sempre ha de constar la situació actual de cadascuna de les sol·licituds fetes de qualsevol nivell.

8.5 Nivells i àmbits de seguretat

L'empresa adjudicatària es compromet a prendre totes les mesures tècniques i organitzatives al seu abast per garantir l'objectiu de seguretat de la informació, que es basa en els següents apartats:

Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament per l'IDI. Tota la documentació generada per l'adjudicatari en el marc d'aquest projecte cal que inclogui sempre el logotip de l'IDI.

Seguretat i protecció de dades.

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els requisits de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La legislació vigent en general i, en particular, quan es tractin dades de caràcter personal, el Reglament General de Protecció de Dades (RGPD 2016/679) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Les normes ISO/IEC/UNE 17799 de millors pràctiques de seguretat de la informació i UNE71502 de gestió de la seguretat de la informació, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.
- Els requisits de seguretat de webs que publiqui l'IQUA (Agència de Qualitat d'Internet).

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Signar un acord de confidencialitat atots els membres de l'equip.
- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi l'IDI.

- Facilitar tota aquella informació que l'IDI requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

Compartició de recursos

Per tal de garantir la seguretat, qualsevol compartició de recursos tècnics (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a l'IDI amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar. Els adjudicataris només poden utilitzar la xarxa, maquinari i/o programari propietat de la Generalitat exclusivament per a l'ús o benefici de la Generalitat.

8.6 Documentació

Com a part dels lliurables associats al contracte, l'adjudicatari es compromet a generar per a tota la documentació tècnica i manuals d'usuari necessaris per al perfecte coneixement funcional i tècnic de les aplicacions i desenvolupaments derivats.

En el decurs del projecte, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar la documentació que seguidament es detalla en formats compatible amb Word, Excel, PowerPoint de Microsoft, i Acrobat-PDF d'Adobe, i en català o castellà seguint la metodologia descrita pel CatSalut per la gestió d'aquest projecte.

Documentació de serveis

- Planificació detallada del projecte, amb identificació de fites i punts de control
- Pla d'integració (tècnic i funcional)
- Pla de migració
- Pla de contingència
- Pla de gestió del canvi
- Pla de posada en funcionament
- Pla de manteniment i suport
- Pla de formació
- Disseny funcional i tècnic
- Document d'arquitectura
- Manuals d'usuari, d'instal·lació i d'operativa de funcionament
- Pla de transició i devolució del servei
- Qualsevol altra documentació aplicable a aquest tipus de treball

Documentació de producte

Amb el subministrament del programari Progeny, el proveïdor ha d'incloure la següent documentació del producte respectiu en format electrònic i en català o castellà:

- Manual d'usuari final: complets d'instruccions de funcionament amb totes les possibilitats del programari.
- Manual d'usuari avançat i personalització del sistema, per tal de dur a terme modificacions.
- Manuals i requisits d'instal·lació
- Manual d'administració del sistema.
- Manual de explotació de dades

8.8 Penalitzacions i obligacions essencials

En cas d'incompliment del contracte o dels nivell de servei, L'IDI podrà aplicar les penalitzacions, o en el seu cas resolució del contracte, previstes en plec de clàusules administratives particulars.

L'incompliment de les següents obligacions essencials del contracte serà causa de resolució: les reiterades deficiències en l'execució de les prestacions, el comportament irregular del personal de l'empresa contractista, el no compliment de l'assignació de recursos, el no compliment de les obligacions establertes en els convenis, acords, reglamentacions i altres normes d'aplicació així

com les restants causes assenyalades en el present plec o la interrupció del servei en cas de vaga legal sense autorització de l'entitat contractant.

Per a tots els casos restants s'aplicaran penalitzacions per el no compliment de la prestació del servei, segons l'establert en el plec de prescripcions administratives d'aquesta licitació.

8.9 Pla de qualitat

S'estableix el període de 3 mesos des de la seva implantació en l'entorn real per poder realitzar el control de qualitat del nou mòdul de qüestionaris i de tot el procés d'integració amb SAP. Qualsevol incidència que comporti un canvi no suposarà en cap cas un cost addicional.

La documentació i objectes a lliurar s'adequarà a les normes i estàndards establerts en la metodologia vigent definida pel CTTI, qui farà un seguiment de la qualitat del projecte i avaluarà periòdicament als proveïdors.

9. Metodologia, model de relació i seguiment del projecte

Metodologia

L'IDI realitzarà el seguiment de la qualitat i gestió de riscos del projecte i avaluarà periòdicament l'adjudicatari.

Model de relació i seguiment del projecte

S'aplicarà un model organitzatiu estructurat en 3 nivells, de relació i de govern flexible i àgil, que abasti des del nivell estratègic fins al nivell operatiu en la gestió del projecte:

- Estratègic: orientat a la resolució de conflictes d'alt nivell, presa de decisions estratègiques, seguiment global del projecte i accions de coordinació entre les parts implicades.
- Tàctic: orientat al seguiment a mig i curt termini dels avanços generals del projecte.
- Operatiu: seguiment periòdic de les activitats dels projectes.

L'empresa adjudicatària designarà un Director de Projecte que serà l'interlocutor amb l'IDI durant el període de vigència del contracte. Per part de l'IDI, s'assignarà un Responsable del contracte que vetllarà pel compliment del mateix i realitzarà amb l'adjudicatari el seguiment de la correcta prestació del servei. Serà responsabilitat de l'adjudicatari de coordinar y estructurar organitzativament a l'equip per tal de donar un servei de qualitat, flexible i adaptat a cada fase del projecte.

L'adjudicatari haurà de designar:

- Responsable del Servei.
- Responsables del Contracte.
- Interlocutor i canals de gestió d'incidències.
- Freqüència i assistents a les reunions de seguiment.
- KPI's, quadre de comandament (QdC), indicadors i informes de seguiment.

L'IDI es reserva el dret a entrevistar i estudiar el perfil de l'equip designat que proposi el licitador per a la prestació del servei prèviament al seu inici.

L'IDI es reserva el dret de demanar la substitució de qualsevol dels perfils designats per motius d'adequació del perfil. L'adjudicatari tindrà l'obligació de fer efectiu el canvi en un termini màxim de 15 dies naturals.

10. Equip de treball

Es considera com a un requisit imprescindible la formació i/o coneixement de l'equip proposat en els tecnologies emprades en la implantació i suport de la plataforma Progeny i, també en les diferents matèries funcionals a les quals dona suport cadascuna. El personal de l'adjudicatari haurà d'estar adequadament qualificat i certificat per garantir la qualitat i la disponibilitat del servei de subministrament, d'implementació, de manteniment i d'evolució del sistema de forma estricta, així com l'excel·lència en les bones pràctiques.

Es requeriran almenys tres perfils: un cap de projecte, un consultor sènior i un Analista/Desenvolupador

11. Pla de transició i devolució del servei

El licitador haurà de redactar el pla de transició i devolució del servei tenint en compte la següent terminologia:

- Adjudicatari actual: És el proveïdor que, en l'actualitat, es fa càrrec del servei objecte d'aquest plec.
- Adjudicatari del servei de manteniment del sistema d'informació: qui serà el futur responsable del servei objecte de la licitació.
- Fase de captura del coneixement: És la fase prèvia a la fase de transició, durant la qual el nou adjudicatari realitzarà, amb el suport de l'adjudicatari actual, la captura del coneixement i la transferència tecnològica necessària que li permetrà assolir la provisió definitiva del servei al final de la fase de transició. Aquesta fase té un limitació temporal de 1 mes. El licitador haurà de detallar com es durà a terme aquesta fase (sessions de treball necessàries detallant la tipologia, grau d'implicació, professionals necessaris de l'adjudicatari actual, ...)
- Fase de transició: És el període de temps que comença en el moment en que el nou adjudicatari es fa càrrec del servei i que per definició acaba quan el servei està estabilitzat en els nivells de servei actuals. Aquesta fase té una limitació temporal de 2 mesos i el licitador pot oferir una durada inferior.

Els rols i les responsabilitats de cada part en cadascuna de les fases són:

Fase	Responsabilitats de l'adjudicatari actual	Responsabilitats del nou responsable del projecte/manteniment.
Fase de captura de coneixement	- Facturació dels serveis.	- Ha de fer la recepció de la informació de traspàs feta per l'adjudicatari actual segons la planificació establerta.
	- Té la responsabilitat del compliment dels CCS actuals.	- Elaborar els informes de seguiment d'aquesta fase i d'avaluació de resultats.
	- Facilita l'atenció, la col·laboració i la informació necessària per realitzar una correcta transferència de coneixement i tecnològica, que permetrà al nou adjudicatari pugui fer-se càrrec del servei en un futur.	- Validar i fer inventari de la documentació rebuda.
	- Aquesta dedicació prevista per a la devolució del servei haurà estat inclosa en la seva proposta inicial.	- Ha de fer la planificació de la fase de transició.
	- L'adjudicatari d'aquest contracte, el nou responsable i el promotor del servei acordaran la finalització d'aquesta fase mitjançant la signatura d'un document d'acceptació.	
Fase de transició	- No factura els serveis.	- Facturació dels serveis
	- No té cap responsabilitat sobre el servei.	- Té la responsabilitat del compliment dels CCS oferts per la fase de transició

	- El nou adjudicatari pot necessitar el seu suport per garantir la correcta provisió del servei.	- Haurà de seguir les etapes i la temporalitat de la fase d'execució de la transició proposada.
	- Aquesta dedicació prevista per a la devolució del servei haurà estat inclosa en la seva proposta inicial.	- El cost d'aquesta fase estarà inclosa en la proposta presentada (si s'escau, dedicació addicional estimada de l'adjudicatari actual inclosa).
	- La direcció del projecte monitoritzarà la fase transició	
Després de la fase d'execució de la transició		- Facturació dels serveis
		- Té la responsabilitat del compliment dels CCS oferts