

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE DUES OFICINES TÈCNIQUES: (1) INVESTIGACIÓ DE NECESSITATS I EXPECTATIVES DELS ENVERS ELS SERVEIS DE SALUT I (2) CREACIÓ I OPTIMITZACIÓ D'ACTIUS DIGITALS PER A LA CIUTADANIA EN LA SEVA RELACIÓ AMB EL SISTEMA DE SALUT DE CATALUNYA

Expedient: SCS-2025-69

ÍNDEX

1. Objecte de la contractació.....	4
2. Durada del contracte.....	4
3. Antecedents i marc d'actuació	5
4. Descripció, abast i activitat de les oficines tècniques	7
5. Gestió dels equips	24
5.1. Condicions generals pel que fa als recursos humans	24
5.2. Model de gestió dels equips	25
5.3. Formació i reciclatge dels equips.....	25
6. Mitjans i recursos tecnològics	26
7. Model de prestació de servei	27
7.1. Paràmetres generals	27
7.2. Funcions de direcció de projecte per part de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari	27
7.3. Representant de l'empresa contractista davant del Servei Català de la Salut i la direcció tècnica	28
7.4. Funcions de l'empresa adjudicatària.....	28
7.5. Gestió del personal.....	29
7.6. Metodologia de gestió de subprojectes.....	30
7.7. Lloc de prestació del servei	31
7.8. Horari de prestació del servei	32
7.9. Idioma.....	33
7.10. Serveis en remot.....	33
7.11. Gestió de costos	33
7.12. Gestió de la documentació	33
7.13. Garantia.....	34
8. Qualitat	34
8.1. Avaluació del servei	35
8.2. Auditoria	36
8.3. Pla de qualitat.....	36
8.4. Qualitat del servei i treballs realitzats.....	37
8.5. Accessibilitat.....	37
9. Seguretat	38
9.1. Gestió d'incidències i pla de contingència.....	38
9.2. Confidencialitat	38
9.3. Propietat intel·lectual	38

9.4. Protecció de dades de caràcter personal.....	39
9.5. Incompliment de les normes de seguretat i protecció de dades	40
9.6. Dimensionament / gestió de capacitats.....	41
9.7. Accés a la informació i control d'accés	41
9.8. Compartició de recursos	41
9.9. Protecció del lloc de treball	41
9.10. Protecció d'equips	41
9.11. Protecció de la informació.....	42
9.12. Protecció de les instal·lacions.....	43
10. Retorn del servei.....	43

1. Objecte de la contractació

Aquesta contractació es farà sota la forma d'un acord marc amb dos lots, corresponent a dues oficines tècniques, que es concreten de la manera següent:

1. Millora del coneixement de la persona usuària en la seva relació amb les eines i canals centralitzats no presencials de relació amb el Sistema de Salut de Catalunya.
2. Evolució del model de relació digital del ciutadà amb el Sistema de Salut de Catalunya a través de la creació, conceptualització i optimització de les solucions de salut digital d'accés i interrelació de la ciutadania al sistema de salut, tals com l'espai de salut digital del ciutadà La Meva Salut.

El coneixement de l'usuari dels serveis de salut i l'anàlisi de les seves necessitats respecte a la seva relació amb el sistema, i especialment, la manera i canals amb els quals s'ho vol relacionar cada usuari, són crucials per poder oferir serveis personalitzats amb l'objectiu de millorar l'apoderament i la presa de decisions d'aquests usuaris envers la seva salut.

L'actualització de les eines i aplicacions de salut digital esdevé estratègica en un context d'innovació tecnològica, ràpida transformació dels serveis públics de salut, i de les diferents necessitats de la ciutadania per interrelacionar-se amb els professionals de la salut. Aquesta actualització és essencial per facilitar la autogestió i apoderament dels ciutadans a través de l'accés a les seves dades de salut.

2. Durada del contracte

Es proposa la contractació de dues oficines tècniques, una per a cada un dels lots licitats. Les empreses podran presentar les seves ofertes només per un dels lots i d'aquesta manera es fomenta la concurrència atès que són feines complexes i de qualitat les quals es requereixen en cada lot

La durada del contracte per ambdós lots serà **d'un any natural** a partir del primer dia hàbil des de la formalització del contracte o bé a partir de la data que s'estableixi a la pròpia formalització.

La durada del contracte es podrà prorrogar per acord de l'òrgan de contractació. **S'estableix una prorroga màxim de 3 anualitats de forma consecutiva.** De comú acord i atenent la previsió de l'article 29.2 LCSP, la prorroga serà obligatòria per a l'empresa, si l'avís de prorroga es comunica com a mínim amb dos mesos d'anticipació a la data de finalització del contracte o de la prorroga corresponent.

La **durada total del contracte**, incloent les eventuais pròrrogues, serà de **4 anys** (1+3 anualitats)

3. Antecedents i marc d'actuació

El Servei Català de la Salut, a través de la seva Gerència d'Innovació Relacional de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari (d'ara endavant ACIU) té com a prioritat donar resposta als objectius estratègics següents, sense detriment que les situacions futures facin necessari adoptar altres estratègies:

- Assegurar l'equitat, l'accessibilitat i una experiència adaptada a les necessitats de les persones, en l'ús de les solucions digitals de salut del Servei Català de la Salut, i vetllar perquè aquests principis a la resta de solucions digitals adreçades a la ciutadania dels proveïdors del Sistema de Salut de Catalunya.
- Millorar el coneixement de la persona usuària de Salut i les seves necessitats de relació amb el Sistema de Salut de Catalunya, i en concret, en els canals i eines no presencials.
- Millorar la interrelació entre el ciutadà, el Sistema de Salut de Catalunya i els seus professionals, millorant l'experiència digital dels usuaris.
- Prioritzar la protecció dels col·lectius de risc a través de la creació de eines i un pla relacional que permetin la personalització de l'accés, la interrelació i l'assistència.
- Permetre l'accés a la informació de la seva salut a la ciutadania.
- Potenciar l'apoderament en salut i potenciar eines que permetin la gestió de la pròpia salut als ciutadans.
- Optimitzar l'atenció no presencial i domiciliària, evitant desplaçaments innecessaris dels pacients i dels seu entorn familiar, a través del desplegament dels canals d'assistència no presencial.
- 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 i dels canals d'atenció no presencials que optimitzin els fluxos i els recursos en la gestió i la atenció a la ciutadania.
- Millorar la comunicació amb la ciutadania i els professionals del sector sanitari
- Definir i posar en marxa plans relacionals personalitzats amb públics objectiu claus: joves, persones grans, persones de risc, entre d'altres, a través d'eines com sistemes de gestió per a la relació amb els usuaris (CRM).
- Promoure els eixos estratègics de Salut a través de la millora en els canals de relació no presencial.

Per donar resposta a les necessitats de la ciutadania, la Gerència d'Innovació Relacional de l'ACIU del Servei Català de la Salut té, entre altres objectius, els següents reptes:

- Millorar l'accessibilitat a l'assistència sanitària i al Sistema de Salut de Catalunya per canals no presencials, de manera adaptada a les necessitats de cada persona:
 - desenvolupant i millorant l'oferta actual de canals de teleassistència,
 - incrementant i millorant les eines de cribratge previ al accés al sistema sanitari,
 - desenvolupant les eines per permetre poder fer els tràmits de forma digital,
 - incrementant i facilitar l'accés dels serveis d'assistència sanitària, desenvolupant els canals no presencials i garantint l'omnicanalitat,

- dotant tant a la ciutadania com als professionals sanitaris d'eines digitals que permetin la gestió i atenció a l'usuari.
- Millorar l'apoderament de la ciutadania, la gestió de la pròpia salut i l'autocura i en concret:
 - Millora de la informació i l'accés a la informació a la ciutadania.
 - Millora i desenvolupament d'eines digitals d'autogestió de l'assistència.
- Millorar la capacitat resolutiva, d'interrelació de valor i seguiment de pacients en:
 - Seguiment virtual d'estat de salut, qualitat de vida funcional, resultat de tractaments, hàbits i símptomes.
 - Desburocratització, digitalització i automatització de gestions i tràmits de salut.
 - Identificació i definició funcional de propostes basades en eines d'IA i IOT Salut.
- Millorar l'experiència d'usuari i personalització de la interrelació:
 - Definició i implantació d'una experiència digital més intuïtiva i amable, i més accessible a tota la població.
 - Interrelació personalitzada amb missatges segmentats.
 - Garantia d'universalitat i equitat per a tota la ciutadania.
 - Millora de l'accessibilitat i l'atenció amb l'ús de canals digitals, tot garantint sempre l'omnicanalitat.
- Optimitzar les eines, el seu manteniment i evolutius, la seguretat de les eines, la seva monitorització i anàlisis de resultats per a la millora dels objectius de negoci.
- Definir sistemes i canals per a la identificació de necessitats i mesurar la satisfacció dels usuaris del Sistema de Salut de Catalunya basada en la experiència en la assistència presencial així com en la gestió de tràmits i gestions de forma remota.
- Definir i millorar l'entorn digital de salut:
 - Revisió i aplicació de millores de les eines actuals per tal de garantir que qualsevol persona, independentment de les seves condicions físiques/cognitives, pugui accedir i fer ús de les eines, fent especial atenció en el desenvolupament d'eines noves per tal de treballar l'accessibilitat de les mateixes.
- Conceptualitzar, mantenir i millorar les solucions digitals que permeten l'optimització de processos i la millor gestió de recursos interns:
 - Proposant i implantant millores que permetin l'automatització de processos.
 - Optimitzant els recursos amb l'automatització de processos, tràmits i gestions.
 - L'escolta activa per a la identificació de necessitats i l'avaluació de la satisfacció de l'usuari intern.
- Millorar de forma contínua la seguretat de les eines:

- Recerca i anàlisi de diferents opcions vinculades a l'anàlisi de seguiment de les dades necessàries en cada projecte (opcions a GA).

4. Descripció, abast i activitat de les oficines tècniques

Les oficines tècniques executaran la seva activitat en base a encàrrecs, en els que es definirà l'objectiu concret, l'abast i el pressupost, i s'aprovaran les propostes per part de la Gerència d'Innovació Relacional de l'ACIU.

A continuació es descriu l'abast de l'actuació d'aquest contracte d'acord amb les funcions competencials generals i les activitats específiques que es poden dur a terme com a resposta a les necessitats que sorgeixin i que seran encarregades a cada oficina tècnica.

4.1 Lot 1 Millora del coneixement de la persona usuària en la seva relació amb les eines i canals centralitzats no presencials de relació amb el Sistema de Salut de Catalunya

L'empresa adjudicatària desenvoluparà les seves activitats en l'entorn funcional de l'ACIU del Servei Català de la Salut.

4.1.1 Objecte

La finalitat de la contractació d'aquest lot és seleccionar una empresa especialitzada en investigació de mercat per dur a terme un anàlisi profund sobre els hàbits, les necessitats, les preferències i el comportament dels usuaris del sistema públic de salut, així conèixer tendències, millors pràctiques i solucions innovadores per millorar la personalització de relació del sistema de salut amb els ciutadans. L'objectiu és obtenir una comprensió holística dels usuaris per millorar la presa de decisions estratègiques, optimitzar l'experiència de l'usuari i fomentar la innovació en els canals relacionals, tot garantint l'omnicanalitat en l'accés al sistema.

4.1.2 Àmbit d'actuació i abast

Les activitats referents a la investigació dels usuaris. Aquestes es realitzaran sobre les persones usuàries del sistema de salut públic de Catalunya i podrà incloure els següents aspectes:

- Anàlisis quantitatives i qualitatives amb diferents metodologies.
- Anàlisi de tendències del sector salut, tant a nivell local, nacional com internacional, inclosos els dels nous comportaments digitals i de canals d'atenció no presencial.
- Investigació d'hàbits socials de la ciutadania de Catalunya, de la seva percepció envers els serveis de Salut, els seus usos i actituds envers aquests serveis i les seves necessitats relacionals amb el Sistema de Salut de Catalunya.
- Anàlisi detallada del perfil i segmentació de la persona usuària dels serveis del Sistema de Salut de Catalunya. Identificació de necessitats no cobertes i barreres d'accés.
- Avaluació de les interaccions amb els serveis en contextos reals.
- Monitorització i anàlisi de l'experiència de l'usuari (UX) en la seva interacció amb canals no presencials. Tests de prototips i post-tests d'usuari d'actius digitals relacionals.

4.1.3 Metodologia

L'empresa adjudicatària haurà de dissenyar un enfocament metodològic que combini: anàlisi i investigació sociològica i de consum; exploració de comportament i actituds dels usuaris; anàlisi i recerca de necessitats i expectatives. S'espera l'ús de tècniques innovadores quantitatives i qualitatives, per garantir una comprensió completa i empàtica de l'usuari, com: dinàmiques d'ideació i co-creació, *shadowing*, activitats de *discovery* i clàssiques com dinàmiques de grup, enquestes i entrevistes en profunditat.

Per a cada necessitat d'investigació que se li encarregui a l'empresa adjudicatària haurà de lliurar els següents documents i materials en format digital i, si escau, en format físic:

- Proposta econòmica de la investigació.
- Planificació temporal de la investigació.
- Proposta de la metodologia, pla d'acció i equip participant.
- Informe intermedi amb resultats inicials, *insights* clau i possibles ajustos.
- Informe final amb:
 - Anàlisi exhaustiva dels resultats qualitatius i quantitatius.
 - *Insights accionables* per a la millora del servei.
 - Recomanacions estratègiques basades en els descobriments.
 - Annexos amb el material recollit.
- Presentació executiva per a la Direcció que resumeixi els resultats i recomanacions.

4.1.4 Requisits tècnics de l'equip adjudicatari

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb un equip amb experiència demostrada en investigació qualitativa i quantitativa, disseny centrat en l'usuari, anàlisi de dades i test d'usuaris d'eines digitals. A continuació, es detallen els perfils específics requerits:

❖ Coordinador del projecte

Responsable de la direcció i coordinació general de totes les activitats, objectius, serveis i recursos assignats per l'empresa contractada per a l'execució del contracte.

Funcions:

- Dur a terme la direcció, la coordinació i el seguiment del servei contractat, així com les tasques d'interlocució entre l'empresa adjudicatària i el Servei Català de la Salut.
- Resoldre qualsevol aspecte administratiu o contractual referent al servei.
- Orientar en aquelles matèries que formen part del servei contractat, tot contribuint amb solucions tecnològiques i assessorant tècnicament per cercar la qualitat, l'estabilitat i la innovació en tots els projectes.
- Participar en reunions periòdiques de coordinació o específiques de projecte amb els diferents públics d'interès tecnològic (*stakeholders*) del Servei Català de la Salut com altres proveïdors.
- Coordinar i fer seguiment de l'evolució del servei en termes de projectes en curs a nivell general: persones implicades en cada projecte i hores dedicades, així com la valoració de costos mensuals.
- Preveure possibles necessitats funcionals i tècniques del servei.
- Vetllar per la professionalitat i el bon funcionament de l'equip assignat i, en cas que sigui necessari, preveure i executar relleus o possibles canvis de personal.
- Verificar la documentació final a lliurar abans que acabi el servei descrita en aquest contracte.
- Responsable final del adjudicatari de la elaboració dels informes de balanç sol·licitats

- Coordinar les tasques de traspàs necessàries abans que acabi el servei descrit en aquest plec.
- Assegurar el nivell de qualitat dels productes resultants del treball de l'equip.
- Supervisió, seguiment i control final dels pressupostos i la facturació.

Formació, experiència i requisits:

- Grau universitari.
- Experiència mínima de 8 anys en tasques de direcció de projectes similars.
- Experiència de 5 anys en gestió de projectes de l'Administració pública a nivell estatal.
- Idiomes: domini de català i castellà.

Dedicació: 30%

❖ 2 Tècnics experts en investigació qualitativa

Funcions:

- Disseny i implementació de tècniques qualitatives, incloent-hi *shadowing*, *focus groups*, tallers d'ideació, entrevistes en profunditat i tests d'usuaris, per obtenir dades valuoses sobre les necessitats i comportaments dels usuaris.
- Conducció de tallers amb usuaris, sessions de *brainstorming* i dinàmiques de co-creació, amb l'objectiu d'identificar necessitats i co-dissenyar solucions innovadores.
- Anàlisi dels resultats obtinguts per extreure'n *insights* clau, amb la finalitat de millorar el disseny i l'eficàcia de les solucions proposades.

Formació, experiència i requisits:

- Titulació universitària en disciplines relacionades amb la recerca, la psicologia, el disseny d'interacció o altres àrees afins.
- Experiència mínima de 5 anys en investigació qualitativa i en l'aplicació de tècniques de recerca d'usuaris per comprendre profundament les seves necessitats i expectatives.
- Experiència demostrable en la conducció de sessions de *design thinking*, *customer journey mapping*, creació de persones i tests d'usabilitat.
- Capacitat d'interpretació crítica de les dades recollides, amb l'habilitat d'extreure'n *insights* accionables per guiar iteracions de disseny i millorar els processos.
- Habilitat per facilitar discussions productives amb equips multidisciplinaris, captar les idees generades i documentar-les de manera clara i estructurada.
- Idiomes: domini de les llengües catalana i castellana, tant a nivell oral com escrit.

Dedicació:

- Tècnic 1: 100%
- Tècnic 2: 75%

❖ Tècnic expert en d'experiència d'usuari amb experiència en test d'usuari de prototips digitals:

Funcions:

- Creació de mapes d'experiència de l'usuari (*journey maps*), identificació de punts de dolor i disseny de prototips digitals, amb l'objectiu de millorar l'experiència d'usuari.

- Disseny, execució i anàlisi de tests d'usabilitat amb usuaris reals per avaluar l'eficàcia, la facilitat d'ús i l'optimització dels prototips digitals creats per l'equip de disseny.
- Col·laboració estreta amb els equips de producte i desenvolupament per iterar els prototips basant-se en els resultats dels tests i millorar contínuament l'experiència d'usuari.

Formació, experiència i requisits:

- Titulació universitària en disseny d'interacció, psicologia cognitiva, comunicació visual o altres disciplines afins.
- Experiència mínima de 5 anys en disseny UX, amb especialització en prototipatge digital i conducció de tests d'usabilitat.
- Domini d'eines de prototipatge (com Figma, Sketch, Adobe XD) i capacitat per crear prototips interactius per optimitzar l'experiència digital de l'usuari.
- Experiència en disseny i execució de sessions de tests d'usabilitat amb usuaris, incloent-hi la interpretació de resultats per iterar i millorar els prototips.
- Coneixements pràctics en eines de tests d'usabilitat (com UsabilityHub, Lookback o UserTesting) i capacitat per traduir els resultats en recomanacions concretes i d'impacte.
- Competència en metodologies de tests d'usabilitat moderats i no moderats, amb habilitat per identificar problemes d'usuari i proposar ajustaments pràctics per millorar els prototips digitals.
- Idiomes: domini de les llengües catalana i castellana, tant a nivell oral com escrit.

Dedicació: 50%

❖ **Tècnic analista de comportament de l'usuari:**

Funcions:

- Observació de l'usuari en contextos d'ús real (*shadowing*) per identificar patrons de comportament i interacció amb productes o serveis digitals.
- Anàlisi de comportaments i identificació de tendències, amb un enfocament en l'ús de sistemes digitals, per millorar l'experiència d'usuari.
- Suport en la planificació, execució i anàlisi de sessions de tests d'usuaris digitals, contribuint a la millora contínua dels prototips i dissenys.

Formació, experiència i requisits:

- Titulació universitària en psicologia, sociologia, antropologia, disseny o altres disciplines relacionades amb l'anàlisi de comportament.
- Experiència mínima de 3 anys en anàlisi de comportament, investigació etnogràfica i exploració de camp, amb un enfocament específic en l'àmbit digital.
- Capacitat per documentar comportaments no verbals i patrons d'ús en eines digitals, analitzant la interacció de l'usuari amb les plataformes digitals.
- Habilitat per interpretar dades observacionals i traduir-les en recomanacions que contribueixin al disseny i millora de prototips i l'experiència global de l'usuari.
- Capacitat per treballar de manera col·laborativa amb equips multidisciplinaris i integrar *insights* d'àrees com UX, desenvolupament i producte.
- Flexibilitat per adaptar-se a les necessitats del projecte i implementar canvis metodològics basats en els resultats dels tests d'usuaris.
- Idiomes: domini de les llengües catalana i castellana, tant a nivell oral com escrit.

Dedicació: 50%

4.2 Lot 2 Evolució del model de relació digital del ciutadà amb el Sistema de Salut de Catalunya a través de la creació, conceptualització i millora dels canals i actius digitals necessaris.

4.2.1 Objecte

La finalitat de la contractació d'aquest lot és seleccionar una empresa especialitzada en la conceptualització i disseny funcional dels actius digitals relacionals que, de manera centralitzada, es posen a disposició de l'usuari per relacionar-se amb els serveis de Salut de manera no presencial o en format híbrid (serveis digitals en una visita presencial de l'usuari).

L'objectiu és crear, evolucionar i millorar aquests actius digitals de manera que assegurin un servei personalitzable, segur, accessible, equitatiu per a totes les persones usuàries, i d'acord amb el marc d'actuació legal pertinent. En aquest sentit, cal assegurar els drets i deures de les persones usuàries i facilitar la presa de decisions respecte a la salut, decidint sobre les dades de salut personals.

4.2.2 Àmbits d'actuació i abast

L'empresa adjudicatària desenvoluparà les seves activitats en l'entorn funcional de la Gerència d'Innovació Relacional de l'ACIU del Servei Català de la Salut, prioritzant els següents àmbits d'actuació:

Manteniment i evolució de les eines digitals d'interrelació i evolució de canals d'atenció no presencials

El model de relació entre la ciutadania i el sistema de salut de Catalunya evoluciona per donar resposta als drets i deures i a les necessitats reals de la ciutadania respecte a la prevenció, informació, interacció, atenció i seguiment en un sistema que té cura de la salut de les persones, al llarg del cicle de vida i en tots els moments possibles d'interacció i interrelació.

La transformació digital i l'omnicanalitat fonamenten la millora de la interrelació de la ciutadania amb el sistema de Salut i la millora de l'autogestió per a l'apoderament de la ciutadania, assegurant l'accessibilitat, l'experiència de l'usuari i la igualtat d'oportunitats per a tothom. També ha permès el desenvolupament de noves solucions en l'àmbit de l'atenció assistencial i la millora dels canals d'interrelació amb els pacients.

Els canals no presencials han de permetre: la millora de la personalització assistencial i de la interrelació entre la ciutadania, els professionals de salut i les entitats del Sistema de Salut de Catalunya; l'equitat en l'atenció i l'optimització dels recursos professionals.

Aquest model es materialitza mitjançant la creació de solucions, serveis i informació per a facilitar a la ciutadania la seva autogestió i presa de decisions respecte a la seva salut. Aquests actius representen un ecosistema de solucions relacionals omnicanal per fer que la interrelació entre la ciutadania i els professionals sigui més fàcil, més resolutiva i equitativa, garantint la satisfacció de les seves necessitats.

En aquest context, l'empresa adjudicatària haurà de ser capaç de conceptualitzar i millorar les solucions digitals que responguin a les necessitats d'aquest model.

Es prioritzen els següents objectius generals:

- Garantir el manteniment i millorar l'accés als canals no presencials tant per part de la ciutadania com dels professionals.
- Potenciar altres canals síncrons que permetin donar una resposta més efectiva, personal i enriquida i que puguin complementar l'atenció telefònica.
- Analitzar nous canals síncrons i asíncrons, com per exemple el xat i/o el *xat bot*, que permetin incrementar la cartera de serveis sanitaris i de tràmits oferts de forma no presencial i/o el cribatge previ, per complementar l'assistència presencial.
- Integrar tots els canals no presencials en l'espai de salut digital La Meva Salut per garantir-ne l'accessibilitat i la seguretat, en un context d'una relació omnicanal de la persona usuària.

Evolució de La Meva Salut

La Meva Salut és un espai personal de salut digital que permet a la ciutadania de Catalunya relacionar-se de manera no presencial amb el Sistema de Salut de Catalunya. Aquest espai de salut digital exigeix ésser evolucionat i actualitzat funcionalment de manera constant, per donar resposta a les necessitats de la ciutadania en cadascun dels seus moments vitals. El gran volum d'usuaris, l'enorme diversitat i la volatilitat dels estats en cadascun dels moments vitals configura un univers extremadament dinàmic.

Per aquesta raó cal evolucionar l'actiu digital per tal que permeti més apoderament de la persona per a l'autogestió de la seva salut, més personalització, més seguretat en l'accés a les dades de salut i més interrelació amb els professionals de la salut, per convertir-la en una passarel·la de serveis digitals de l'ecosistema de salut.

Aquest dinamisme, entre altres, requereix:

- Evolució de la plataforma per a l'espai de salut digital La Meva Salut de manera innovadora.
- Incorporació de la personalització en les propostes de continguts i en proposta de relació omnicanal amb l'usuari.
- Integració de continguts i eines digitals de promoció, protecció, prevenció i seguiment de la Salut.
- Mostrar i actualitzar informació personal.
- Sistemes d'accés als repositoris d'informació de salut.
- Accés als canals d'assistència i relació no presencial.
- Execució de tràmits administratius.
- Gestions d'agenda i cita.
- Integració de *weareables*, dispositius externs, i actius digitals de relació amb el Sistema.
- Integració d'espais de participació ciutadana en l'espai digital.

L'evolució de la plataforma de La meva Salut passa per una estreta coordinació amb els sistemes de Gestió d'Interrelacions de la Ciutadania (CRM) per aconseguir una experiència d'usuari integrada i personalitzada.

4.2.3 Serveis i funcions

Per a la creació de nous actius digitals i les accions de millora dels actius actuals, l'empresa proveïdora haurà de seguir les indicacions de la Guia de Serveis Digitals impulsada per la Direcció General de l'Administració Digital de la Generalitat de Catalunya (<https://administraciodigital.gencat.cat/ca/actualitat/publicacions/guia-serveis-digital/index.html>) que indica la metodologia per dissenyar, mantenir i avaluar actius digitals.

En el marc d'aquesta guia, cal tenir en compte que l'empresa proveïdora no s'encarregarà del desenvolupament ni de la implantació tecnològica de la solució digital.

Així mateix, l'empresa proveïdora haurà de seguir les indicacions de la Guia de Bones Pràctiques per a desenvolupar actius digitals per a la ciutadania, elaborada per l' ACIU del Servei Català de la Salut en col·laboració amb la Fundació TiC Salut i Social: <https://ticsalutsocial.cat/wp-content/uploads/2024/09/GUIA-BONES-PRACTIQUES.pdf>

A continuació es descriuen els principals serveis i funcions que es podran sol·licitar per respondre als encàrrecs concrets d'aquest contracte:

- **Definició de la governança dels projectes i de les activitats assignades** (gestió d'equips i recursos, desenvolupament d'activitats aprovades, coordinació amb la direcció del projecte, elaboració de documentació de gestió i rendició de comptes,...)
- **Consultoria estratègica:** per la millora de models, sistemes i processos que optimitzin la resposta a una necessitat adaptant-la a la realitat actual.
- **Assessorament:** funcional, tècnic, jurídic, gestió de dades, tecnològic, seguretat i accessibilitat (WCAG, RGPD, innovació, comparatius de bones pràctiques i de solucions tecnològiques...).
- **Recollida de les necessitats de l'usuari** en col·laboració amb l'empresa proveïdora definida en el Lot 1.
- **Conceptualització, evolució i definició funcional i tècnica** de models, sistemes i processos existents o de nova concepció.
- **Conceptualització i disseny funcional** de la solució digital, incloent la definició conceptual i de l'arquitectura de la informació de la solució perquè doni resposta a les necessitats identificades.
- **Disseny UI:** disseny de la interfases visuals tenint en compte interaccions, definició i organització dels elements. Potenciant sempre els criteris de usabilitat en els dissenys gràfics. Preparació del material gràfic per la seva publicació en els diferents *markets*. Aquesta feina s'haurà de realitzar en total coordinació amb el responsable UX i el *front-end* del projecte.
- **Disseny UX:** disseny de la experiència d'usuari i dels *wireframes* que ajudin a connectar la estructura conceptual (arquitectura de la informació), endreçar i jerarquitzar la informació i determinar les funcionalitats de la eina.

- **Creació, correcció i traducció de textos i continguts de la solució digital:** redacció i curació de continguts en un mínim de 3 idiomes (català, castellà i aranès). Redacció i revisió dels textos de les metadades de posicionament als cercadors i xarxes socials. Introduir els continguts als diferents gestors.
- **Prototipat:** desenvolupament dels *wireframes* que ajudin a connectar l'estructura conceptual (arquitectura de la informació), endreçar i jerarquitzar la informació i determinar les funcionalitats de la eina.
- **Elaboració de tota la documentació funcional** necessària, disseny funcional, perquè els equips tècnics puguin desenvolupar les millores a les solucions i serveis digitals definides per l'equip de projecte (requeriments, definicions a alt nivell, millores de disseny identificades, etc.). Aquesta activitat contemplarà les funcions d'ideació i conceptualització com a base de l'anàlisi funcional de solucions i serveis digitals definits en l'àmbit d'aquest contracte. Generar la documentació necessària per tal que l'equip tècnic pugui fer els desenvolupaments i les millores en les eines i els sistemes d'informació (disseny funcional, casos d'ús, etc.).
- **Coordinació amb l'equip de desenvolupament tecnològic:** coordinació i suport a l'equip de desenvolupament tecnològic de la solució digital d'acord amb els requeriments tècnics i funcionals del projecte.
- **Generació de la documentació** necessària per tal de poder fer la implementació de les solucions.
- **Socialització de les millores:** preparació d'argumentaris, manuals d'usuari i documentació de suport per als agents d'atenció ciutadana.
- **Preparació de les sessions formatives per als usuaris clau** i suport en la seva impartició.
- **Coordinació amb altres proveïdors, departaments del Servei Català de la Salut i del Departament de Salut:** per tal d'assessorar i donant suport en l'aplicació dels llibres d'estil gràfic digital.
- **Seguiment i anàlisi de resultats:** identificació d'indicadors clau que permetin el seguiment i anàlisi de resultats, la millora continua i la identificació d'incidències, definició, desenvolupament del quadre de comandament de seguiment i integració amb les eines de *reporting* del Servei Català de la Salut. S'haurà d'incloure, entre d'altres:
 - Establir mecanismes de coordinació constant amb els equips tècnics per tal d'assegurar que els desenvolupaments realitzats i en curs responen a les necessitats de negoci.
 - Analitzar, controlar i supervisar el desenvolupament funcional de les solucions, aplicacions i serveis digitals.
 - Realitzar proves d'usuari per tal de verificar la funcionalitat i coherència dels productes finals.
- **Accessibilitat:** les solucions digitals del Servei Català de la Salut s'han construït amb l'ànim de facilitar l'accés universal a totes les persones que el consulten independentment de les

seves capacitats, físiques, sensorials o intel·lectuals, i del context tècnic d'ús amb què ho fan (tipus de dispositiu, programari, velocitat de la connexió, condicions ambientals, etc.). Els processos i les eines digitals dissenyades en aquest contracte hauran de complir els requisits d'accessibilitat de la Unió Europea que estan recollits al Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic (WCAG 2.1. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>). La Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell de 26 d'octubre de 2016 estableix les normes que s'exigeixen als estats membres per tal que tots els webs i aplicacions mòbils del sector públic, independentment del dispositiu utilitzat per accedir-hi, compleixin els requisits d'accessibilitat que es recullen a la norma EN 301 549 v2.1.2 (d'agost de 2018), de requisits d'accessibilitat adequats per a la contractació pública de productes i serveis TIC a Europa. EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) *Accessibility requirements for ICT products and services*. La norma EN 301 549 v2.1.1.2 es basa principalment en les *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) 2.1, d'agost de 2018. Concretament cal complir el nivell AA. No obstant això, la norma també té altres requisits addicionals, obligatoris i condicionals.

- **Qualitat.** Les activitats que ha d'assumir l'adjudicatari com a part de l'activitat específica de qualitat seran els següents:
 - Monitoratge de l'entorn de producció de les solucions i serveis digitals
 - Identificació i gestió de les àrees de millora
 - Vetllar pel compliment dels requeriments funcionals
 - Establir els sistemes d'assegurament de la qualitat en totes les fases del desenvolupament funcional
 - Definir els corresponents plans de prova dels projectes, perfils, bancs de proves i supervisar la seva execució.
 - Supervisar la redacció dels corresponents manuals d'usuari dels projectes.
 - Coordinar les resolucions de problemes detectats en els projectes.

Les activitats que ha d'assumir l'adjudicatari com a part dels serveis de manteniment correctiu de continguts seran els següents:

- Diagnòstic del sistema a nivell de continguts.
- Avaluació de la planificació d'actuacions correctives.
- Atenció a les peticions de manteniment de continguts.
- Anàlisi de la incidència.
- Revisió contextual i verificació.
- Revisar i modificar periòdicament els enllaços trencats.
- Correcció de continguts (redacció, maquetació).
- Manteniment del reservori de continguts i control de versions.
- Disseny i execució de proves funcionals i unitàries en tots els entorns.
- Actualització de la documentació funcional.
- Actualització de la documentació de comunicació.
- Actualització de manuals d'usuari.

Suport funcional en activitats específiques:

Les activitats que ha d'assumir l'adjudicatari com a part del servei de suport funcional i tècnic són les següents:

- Gestió i anàlisi de incidències i ressenyes amb objectiu doble, millora continua dels serveis i resposta a l'usuari. .
- Gestió de la facturació
- Gestió de les peticions d'evolutiu o incidències i la seva classificació i assignació segons tipologia i nivell d'urgència.
- L'adjudicatari establirà els mecanismes organitzatius i tecnològics per resoldre les incidències de continguts atribuïbles a anomalies, des actualitzacions i errors detectats en els continguts dels diferents solucions digitals i components relacionats amb l'objecte del contracte i de la seva responsabilitat, sense cost imputable al contracte.

4.2.4 Requisits tècnics de l'equip adjudicatari

Per a la prestació del servei requerit, l'empresa assignarà l'equip necessari que, com a mínim, es compondrà dels perfils i els requeriments descrits en els següents apartats. A continuació es descriuen cadascun dels possibles perfils que es requeriran durant el període del contracte:

❖ **Coordinador del projecte**

Responsable de la direcció i coordinació general de totes les activitats, objectius, serveis i recursos assignats per l'empresa contractada per a l'execució del contracte.

Funcions:

- Dur a terme la direcció, la coordinació i el seguiment del servei contractat, així com les tasques d'interlocució entre l'empresa adjudicatària i el Servei Català de la Salut.
- Resoldre qualsevol aspecte administratiu o contractual referent al servei.
- Orientar l'ACIU en aquelles matèries que formen part del servei contractat, tot contribuint amb solucions tecnològiques i assessorant tècnicament per cercar la qualitat, l'estabilitat i la innovació en tots els projectes.
- Participar en reunions periòdiques de coordinació o específiques de projecte amb els diferents públics d'interès tecnològic (*stakeholders*) del Servei Català de la Salut com altres proveïdors (CTTI, Fundació TIC Salut i Social, Sistemes d'Informació, etc.).
- Coordinar i fer seguiment de l'evolució del servei en termes de projectes en curs a nivell general: persones implicades en cada projecte i hores dedicades, així com la valoració de costos mensuals.
- Preveure possibles necessitats funcionals i tècniques del servei.
- Vetllar per la professionalitat i el bon funcionament de l'equip assignat i, en cas que sigui necessari, preveure i executar relleus o possibles canvis de personal.
- Verificar la documentació final a lliurar abans que acabi el servei descrita en aquest contracte
- Responsable final del adjudicatari de la elaboració dels informes de balanç sol·licitats per les diferents administracions.
- Coordinar les tasques de traspàs necessàries abans que acabi el servei descrites en aquest plec.
- Assegurar el nivell de qualitat dels productes resultants del treball de l'equip.
- Supervisió, seguiment i control final dels pressupostos i la facturació.

Formació, experiència i requisits:

- Grau universitari.
- Experiència mínima de 8 anys en tasques de direcció de projectes similars i mínim de 5 anys d'experiència en projectes del sector salut.
- Experiència de mínim 5 anys d'experiència en funcions similars a l'Administració pública a nivell estatal.
- Idiomes: com a mínim, domini de català i castellà.

Dedicació: 30%

❖ Cap de projecte

Responsable de liderar, coordinar i dirigir de manera integral totes les dimensions estratègiques, estructurals, funcionals, tècniques, econòmiques i operatives dels projectes assignats, garantint el seu èxit i l'adequat compliment dels objectius establerts.

Funcions:

- Gestionar de manera integral i autònoma els projectes assignats, d'acord amb les prioritats establertes per l'ACIU i en concret, per la Gerència d'Innovació Relacional, assegurant l'adequada execució de totes les fases del projecte.
- Coordinar-se amb l'equip de la Gerència d'Innovació Relacional del Servei Català de la Salut, promovent una comunicació transparent, efectiva i alineada amb els objectius estratègics de l'organització.
- Planificar, assignar i fer el seguiment de les tasques dels membres de l'equip, garantint l'optimització dels recursos disponibles.
- Assegurar que l'equip de projecte treballi de manera alineada amb els objectius estratègics de l'equip d'Actius Digitals de la Gerència d'Innovació Relacional, complint els criteris de qualitat i els terminis establerts per als documents lliurables.
- Definir els objectius, abast, cronograma i pressupost dels projectes, supervisant-ne l'execució i garantint l'acompliment dels requisits inicials.
- Identificar riscos potencials durant la fase de planificació i dissenyar un pla de gestió de riscos per mitigar-los, adoptant mesures correctives quan sigui necessari.
- Supervisar el compliment de la metodologia de treball establerta, assegurant que les pràctiques i procediments es duguin a terme de manera rigorosa.
- Garantir el compliment dels calendaris i les planificacions establertes, justificant les desviacions i aplicant mesures correctores per a minimitzar impactes.
- Establir indicadors clars per mesurar l'evolució de les tasques i fases del projecte, avaluant la seva execució respecte a les expectatives.
- Detectar àrees de millora i proposar solucions per a possibles necessitats funcionals, tècniques o econòmiques.
- Reportar periòdicament l'evolució dels projectes, les incidències i particularitats rellevants.
- Organitzar reunions internes de l'equip per identificar àrees de millora en els processos i garantir un servei òptim.
- Vetllar per la qualitat de la documentació lliurada, supervisant que els estàndards de qualitat siguin complerts en els productes funcionals, solucions i serveis digitals.
- Coordinar-se amb l'equip de desenvolupadors assignats per l'Àrea de Sistemes del Servei Català de la Salut per assegurar la correcta implementació tècnica.
- Elaborar informes detallats sobre l'evolució dels projectes, recollint informació rellevant per a la presa de decisions.
- Verificar que tota la documentació lliurada sigui completa, precisa i compleixi amb els requisits establerts.

Formació, experiència i requisits:

- Grau universitari.
- Experiència mínima i demostrable de 8 anys en tasques de gestió de projectes i metodologies àgils, i 5 anys d'experiència en projectes del sector salut a l'Administració pública.
- Idiomes: com a mínim, domini de català i castellà.

Dedicació: 100%

❖ **Especialista en CRM – CRM Consultant**

Responsable de la gestió, implementació i optimització de la plataforma Salesforce, amb l'objectiu d'aconseguir una gestió efectiva de les relacions amb els clients i d'oferir una experiència personalitzada als usuaris.

Funcions:

- Gestionar la implementació i optimització de Salesforce (funcions de màrqueting i “Health”) per a garantir la seva correcta integració amb els sistemes existents i complir amb els objectius comercials de l'organització.
- Dissenyar, executar i supervisar campanyes de màrqueting digital, incloent-hi el disseny i l'enviament de comunicacions personalitzades, automatitzades i segmentades mitjançant la plataforma Salesforce.
- Coordinar-se amb els equips de màrqueting, producte i tecnologia per adaptar les estratègies de CRM a les necessitats i objectius del negoci, millorant la captació, retenció i fidelització de clients.
- Analitzar i interpretar dades de les campanyes per mesurar-ne l'eficàcia, identificar oportunitats de millora i proposar accions per optimitzar els resultats.
- Definir i gestionar els processos d'automatització de comunicacions a través del CRM, establint fluxos de treball.
- Desenvolupar i mantenir informes i quadres de comandament de rendiment de les campanyes i de les dades dels clients, per facilitar la presa de decisions estratègiques.
- Assegurar la integració de Salesforce amb altres eines i plataformes digitals, garantint la coherència de la informació i la integritat de les dades.
- Proporcionar suport i formació a l'equip intern en l'ús del CRM, així com aconsellar sobre les millors pràctiques i novetats de la plataforma.
- Mantenir-se actualitzat sobre les noves funcionalitats de Salesforce i les tendències de màrqueting digital per aplicar-les en les estratègies de CRM.

Formació, experiència i requisits:

- Titulació universitària en màrqueting, comunicació, enginyeria o altres àrees relacionades.
- Experiència mínima de 5 anys en CRM, amb especialització en Salesforce, incloent-hi la gestió de campanyes de màrqueting i l'anàlisi de dades.
- Experiència de mínim 5 anys en projectes similars al sector salut a nivell estatal.
- Coneixements avançats en la configuració i personalització de Salesforce, així com en l'automatització de processos de màrqueting.
- Experiència en la creació de fluxos de treball automàtics, disseny d'enviaments segmentats i personalitzats, així com en l'optimització de la base de dades de clients.
- Habilitats analítiques per mesurar l'eficàcia de les campanyes i identificar àrees de millora.
- Capacitat per treballar de manera col·laborativa amb altres departaments i per oferir suport tècnic i formació a l'equip.

- Idiomes: com a mínim, domini de català i castellà.

Dedicació: 30%

❖ Director d'art - "Experience Design"

Responsable de liderar el disseny visual i creatiu de l'experiència d'usuari, assegurant que el producte final sigui atractiu, funcional i alineat amb les necessitats de l'usuari i els objectius de negoci.

Funcions:

- Dirigir el disseny visual de tots els productes digitals, assegurant que les solucions siguin innovadores, coherents i alineades amb l'estratègia d'experiència d'usuari (UX).
- Crear i mantenir guies de disseny, estils visuals i patrons d'interacció que garanteixin una experiència d'usuari fluïda i consistent a través de totes les plataformes.
- Col·laborar amb els equips de producte, desenvolupament i UX per definir la visió creativa dels projectes i assegurar la seva correcta implementació visual.
- Dirigir i supervisar el treball de dissenyadors visuals i altres membres de l'equip creatiu, fomentant la seva creativitat i assegurant la qualitat del treball entregat.
- Proporcionar direcció artística per a la creació de prototips, interfícies i altres assets visuals, orientant-se sempre a l'optimització de l'experiència de l'usuari.
- Garantir la qualitat estètica i funcional dels productes digitals, assegurant que cada disseny compleixi amb els requisits tècnics, d'usabilitat i d'accessibilitat.
- Realitzar revisions de disseny i oferir retroalimentació constructiva per millorar la qualitat del producte final, supervisant la seva execució en totes les fases.
- Mantenir-se al dia de les últimes tendències en disseny digital, noves eines i tecnologies, aplicant-les en els projectes per millorar la qualitat i l'eficàcia de les solucions.
- Coordinar-se amb altres departaments per garantir que les decisions creatives es tradueixin en resultats coherents i amb impacte en l'experiència global de l'usuari.
- Organitzar sessions de pluja d'idees i tallers creatius per explorar noves idees i enfocar els reptes de disseny des de diferents perspectives.

Formació, experiència i requisits:

- Titulació universitària en disseny gràfic, disseny d'interacció, disseny de productes o altres àrees relacionades.
- Mínim 8 anys d'experiència en disseny d'experiències digitals, amb un enfocament especialitzat en lideratge creatiu i direcció d'art.
- Experiència demostrable en la creació de dissenys visuals per a plataformes digitals, aplicacions mòbils i llocs web, amb un fort coneixement de les millors pràctiques en UX/UI.
- Domini de les eines de disseny com Adobe Creative Suite, Sketch, Figma, entre d'altres, i capacitat per desenvolupar assets visuals de qualitat.
- Habilitats excepcionals en direcció artística i en la creació de conceptes visuals innovadors, sempre amb l'objectiu de millorar l'experiència de l'usuari.
- Capacitat per treballar en entorns col·laboratius, liderar equips creatius i coordinar-se amb altres departaments per complir els objectius del projecte.
- Capacitat per prendre decisions creatives informades, equilibrant les necessitats d'usuari, negocis i tecnologia.
- Idiomes: com a mínim, domini de català i castellà.

Dedicació: 50%

❖ **Analista funcional sènior**

Responsable de liderar la definició i documentació funcional dels projectes digitals per garantir que els equips tècnics puguin desenvolupar i implementar millores efectives en eines i aplicacions digitals, alineades amb les necessitats del negoci i els objectius del projecte.

Funcions:

- Analitzar i definir els requeriments funcionals i tècnics dels usuaris, assegurant-se que s'ajustin als objectius de negoci i a les capacitats tècniques disponibles.
- Dissenyar l'arquitectura de la informació, assegurant-se que sigui clara, escalable i coherent amb els processos digitals.
- Interpretar les necessitats de negoci per a les aplicacions digitals, identificant les implicacions en els sistemes existents i proposant solucions adequades.
- Crear i mantenir documentació funcional detallada (dissenys funcionals, especificacions tècniques, casos d'ús) per facilitar el desenvolupament i la implementació d'eines i sistemes d'informació.
- Coordinar-se de manera contínua amb els equips tècnics per assegurar que els desenvolupaments compleixin els requeriments definits i es mantinguin alineats amb les necessitats del projecte.
- Supervisar el procés de desenvolupament funcional de les aplicacions, garantint que es respectin els abasts definits, les especificacions i els terminis acordats.
- Dissenyar i executar proves d'usuari per verificar la funcionalitat, l'eficiència i la usabilitat de les aplicacions desenvolupades, proposant ajustaments si cal.
- Actuar com a enllaç entre els equips tècnics i de negoci per assegurar una comunicació fluida i efectiva.

Formació, experiència i requisits:

- Grau universitari de l'àmbit TIC.
- Experiència mínima i demostrable de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites, dels quals al menys 3 anys en el sector salut.
- Idiomes: com a mínim, domini de català i castellà.

Dedicació: 40%

❖ **5 Dissenyador/a UX sènior (UX Designer)**

Desenvolupament i gestió del disseny d'interfícies d'usuari en base als requeriments i especificacions definides en la fase de recerca i disseny de les interfícies d'usuari, seguint les guies d'estil del Sistema de Salut de Catalunya.

Funcions:

- Definir l'optimització de l'estil visual de llocs web, aplicacions i dispositius digitals, centrant-se en la usabilitat i la idoneïtat de l'experiència d'usuari en cadascun dels dispositius digitals.
- Integrar elements de disseny com a fonts, colors, gràfics, menús, botons i imatges en l'entorn de navegació i del dispositiu digital.
- Utilitzar habilitats i experiència per millorar el procés d'usuari i gestionar acuradament les crides a l'acció (CTA) de valor comú.

- Dissenyar i implementar sistemes aprofitant les característiques específiques dels dispositius omnicanal i dels mitjans tecnològics d'accés.
- Crear la interacció òptima amb l'usuari final en cadascuna de les fases de la interrelació omnicanal.
- Assegurar una adequada i coherent experiència d'usuari, en les interaccions en les quals en un mateix procés, s'utilitzin diferents canals o dispositius digitals.
- Dissenyar les interfícies de les diferents aplicacions i eines: disseny visual, d'interaccions, definició i organització dels elements, establiment de les pautes visuals, adequació a dispositiu digital específic.
- Vetllar per garantir l'accessibilitat de tota la ciutadania siguin quines siguin les seves capacitats.
- Realitzar les adaptacions i modificacions sobre els projectes existents.
- Lliurar els dissenys finals en els formats acordats.

Formació, experiència i requisits:

- Grau universitari i/o cicle formatiu de grau mitjà o superior de disseny gràfic o similar.
- Domini d'eines de disseny, com ara: Adobe XD / Creative Suite, Sketch, Figma, Invision, Zeplin, Avocode, Balsamg, Auxure i programaris similars per al disseny d'interfícies.
- Experiència mínima de 5 anys en lloc similar exercint com a dissenyador UI.
- Idiomes: com a mínim, domini del castellà o català a nivell oral.

Dedicació: 4 tècnics a 100% i un 70%

❖ 1 Dissenyador/a UI sènior

Desenvolupament i gestió del disseny d'interfícies d'usuari en base als requeriments i especificacions definides en la fase de recerca i disseny de les interfícies d'usuari, seguint les guies d'estil i de Salut.

Funcions:

- Definir l'optimització de l'estil visual de llocs web, aplicacions i dispositius digitals, centrant-se en la usabilitat i la idoneïtat de l'experiència d'usuari en cadascun dels dispositius digitals.
- Integrar elements de disseny com a fonts, colors, gràfics, menús, botons i imatges en l'entorn de navegació i del dispositiu digital.
- Utilitzar habilitats i experiència per millorar el procés d'usuari i gestionar acuradament les crides a l'acció (CTA) de valor comú.
- Dissenyar i implementar sistemes aprofitant les característiques específiques dels dispositius omnicanal i dels mitjans tecnològics d'accés.
- Crear la interacció òptima amb l'usuari final en cadascuna de les fases de la interrelació omnicanal.
- Assegurar una adequada i coherent experiència d'usuari, en les interaccions en les quals en un mateix procés, s'utilitzin diferents canals o dispositius digitals.
- Dissenyar les interfícies de les diferents aplicacions i eines: disseny visual, d'interaccions, definició i organització dels elements, establiment de les pautes visuals, adequació a dispositiu digital específic.
- Vetllar per garantir l'accessibilitat de tota la ciutadania siguin quines siguin les seves capacitats.
- Realitzar les adaptacions i modificacions sobre els projectes existents.
- Lliurar els dissenys finals en els formats acordats.

Formació, experiència i requisits:

- Grau universitari i/o cicle formatiu de grau mitjà o superior de disseny gràfic o similar.
- Domini d'eines de disseny, com ara: Adobe XD / Creative Suite, Sketch, Figma, Invision, Zeplin, Avocode, Balsamg, Auxure i programaris similars per al disseny d'interfícies.
- Experiència mínima de 5 anys en lloc similar exercint com a dissenyador UI.
- Idiomes: com a mínim, domini del castellà o català a nivell oral.

Dedicació: 100%

❖ **2 Especialistes en continguts digitals**

Responsables de la creació, redacció i gestió de continguts digitals, assegurant que les solucions digitals connectin amb el públic objectiu de manera clara, senzilla i efectiva. També són responsables de la gestió dels webs associats a l'Àrea i de l'optimització del SEO OnPage i SEO tècnic en tots els projectes que ho requereixin.

Funcions:

- Redactar continguts atractius i efectius per a aplicacions, webs i eines digitals, incloent titulars i crides a l'acció (CTAs).
- Crear documents complementaris com manuals, preguntes freqüents (FAQs) i altres materials de suport.
- Analitzar i definir paraules clau rellevants per a cada projecte.
- Col·laborar en la definició de l'arquitectura de la informació per estructurar de manera òptima els continguts digitals.
- Definir URL òptimes i estratègies de nomenclatura per a webs i aplicacions.
- Configurar etiquetes de capçalera (H1, H2, H3, etc.) i assegurar l'ús correcte de metadades (títols, descripcions) en tots els projectes.
- Etiquetar imatges i gestionar elements tècnics com mapes del lloc i arxius robots.txt.
- Contribuir a la definició dels KPI per mesurar l'èxit dels projectes digitals.
- Configurar eines d'anàlisi web com Google Analytics o Matomo i crear quadres de comandament en Data Studio o eines similars.
- Gestionar, carregar i etiquetar continguts digitals amb una estratègia SEO OnPage.
- Actualitzar i mantenir continguts existents per garantir la seva vigència i rellevància.
- Generar HTML senzills quan sigui necessari.

Formació, experiència i requisits:

- Grau universitari en periodisme o similar.
- Experiència mínima i demostrable de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Idiomes: indispensable domini oral i escrit del català i castellà i coneixement dels usos de la llengua catalana i castellana en aplicacions digitals de salut.

Dedicació: 1 tècnic a 100% i 1 tècnic a 80%

❖ **Dissenyador de productes digitals (Product Designer)**

Responsables del disseny i desenvolupament de productes digitals centrats en l'usuari, garantint que les solucions compleixin amb les necessitats funcionals, tècniques i d'experiència d'usuari. Col·laboren amb equips multidisciplinaris per assegurar que el producte final sigui innovador, eficient i alineat amb els objectius del projecte.

Funcions:

- Dissenyar i desenvolupar productes digitals, des de la conceptualització fins a assegurar la implementació amb els equips tècnics, assegurant l'excel·lència funcional i visual.
- Conduir investigacions sobre usuaris per entendre necessitats, comportaments i expectatives, i traduir aquests *insights* en dissenys funcionals i innovadors.
- Participar en la creació de *wireframes*, prototips interactius i maquetes detallades utilitzant eines de disseny avançades com Figma, Sketch o Adobe XD.
- Col·laborar amb equips tècnics per assegurar que els dissenys siguin viables i compleixin amb els requisits tècnics.
- Definir i documentar sistemes de disseny, guies d'estil i patrons per garantir la consistència a través de diferents aplicacions i productes digitals.
- Incorporar principis d'accessibilitat i usabilitat per garantir experiències digitals inclusives i accessibles per a tota la ciutadania.
- Participar en proves d'usabilitat i recollir feedback per millorar iterativament els dissenys.
- Assegurar l'alineació dels productes digitals amb els objectius estratègics del projecte i les guies d'estil del Sistema de Salut de Catalunya.
- Realitzar adaptacions i millores en productes digitals existents en funció de les necessitats identificades.

Formació, experiència i requisits:

- Formació: grau universitari en disseny, enginyeria, multimèdia o disciplines relacionades.
- Experiència: mínim 5 anys d'experiència demostrable en disseny de productes digitals.
- Experiència mínima de 3 anys en funcions similars al sector salut.
- Experiència treballant amb metodologies de disseny centrades en l'usuari i processos iteratius.
- Competències tècniques: domini avançat d'eines com Figma, Sketch, Adobe XD, InVision, i altres eines per a prototipat i disseny.
- Idiomes: domini oral i escrit de català i castellà.

Dedicació: 80%

❖ Analista dades

Responsable d'obtenir, analitzar i interpretar dades rellevants sobre l'ús i la tipologia d'usuaris que accedeixen als webs i aplicacions, amb l'objectiu de proporcionar informació estratègica per a la presa de decisions. Aquesta tasca inclou el monitoratge, el tractament de dades, la configuració d'eines analítiques i l'elaboració d'informes detallats.

Funcions:

- Definir i donar suport en la identificació dels indicadors clau de rendiment (KPI) alineats amb els objectius del projecte i de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari, i en especial, de les eines digitals com La Meva Salut.
- Configurar i gestionar eines analítiques com Google Analytics, Matomo i altres plataformes similars, incloent eines de gestió de dades i visualització com Power BI.
- Crear i mantenir quadres de comandament personalitzats utilitzant Google Data Studio, Power BI o eines equivalents per facilitar el seguiment de dades en temps real.
- Analitzar i monitoritzar les dades d'ús i comportament dels usuaris, així com el seu tractament per obtenir conclusions "accionables".
- Realitzar sessions de formació a l'equip, explicant les funcionalitats, potencialitats i aplicacions de les eines analítiques utilitzades.

- Preparar informes periòdics de seguiment per als responsables de l'Àrea, incloent-hi anàlisis detallades i recomanacions basades en dades, amb especial atenció a les eines digitals de relació amb la ciutadania.
- Dur a terme anàlisis qualitatives i quantitatives per identificar patrons, tendències i oportunitats de millora en els serveis digitals.
- Proposar millores basades en les dades analitzades per optimitzar l'experiència d'usuari i l'eficàcia de les plataformes digitals.
- Col·laborar amb el proveïdor de serveis d'anàlisi de les necessitats d'usuaris per donar suport a l'equip de negoci amb l'elaboració de dades per a la presa de decisions en la metodologia de disseny de serveis i productes digitals.

Formació, experiència i requisits:

- Formació acadèmica: grau universitari en disciplines com Ciències de la Computació, Matemàtiques, Estadística, Enginyeria, Economia, Màrqueting Digital, o similars.
- Especialització: es valoraran màsters o postgraus en analítica de dades, màrqueting digital, ciències del comportament o intel·ligència artificial.
- Certificacions: Google Analytics, Tableau, Power BI, Data Science o similars són un plus.
- Experiència en analítica digital i web mínima, analítica d'aplicacions mòbils o analítica de dades digitals, de 2-3 anys. Experiència amb eines com Google Analytics, Adobe Analytics, Hotjar, o similars. Experiència en eines de visualització com Power BI, Tableau o Google Data Studio.
- Habilitat per treballar amb equips tècnics, de màrqueting i de producte per al desenvolupament de solucions analítiques i experiència en anàlisi de resultats, havent desenvolupat *insights* accionables basats en dades per millorar estratègies o experiències digitals.
- Coneixements tècnics: familiaritat amb models estadístics, *machine learning* o altres mètodes avançats d'anàlisi de dades.
- Competències digitals: coneixement del funcionament de plataformes digitals, SEO, SEM, i CRM per interpretar dades de trànsit i conversió.
- Mentalitat analítica (capacitat per identificar patrons, anomalies i oportunitats mitjançant l'anàlisi de dades) i comunicació efectiva per comunicar resultats analítics complexos de manera clara i concisa a audiències no tècniques.
- Idiomes: com a mínim, català i castellà avançats (escrit i parlat).

Dedicació: 30%.

5. Gestió dels equips

5.1. Condicions generals pel que fa als recursos humans

Les persones destinades al servei dependran funcionalment i exclusivament de l'empresa contractista, que tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de la Seguretat Social, sanitàries i de seguretat i higiene en el treball, referides al personal propi al seu càrrec. El personal en aquesta situació no adquirirà cap vincle laboral amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

El nombre i els perfils de les persones destinades a donar servei podran variar en funció dels requeriments i les necessitats que l'ACIU tingui durant la prestació del contracte.

S'estipula un temps màxim de 7 dies hàbils des del moment en què se sol·licita el perfil fins que aquest comença a estar operatiu 100%.

Segons les necessitats, els perfils i les responsabilitats, les tasques s'hauran d'executar des de les dependències del Servei Català de la Salut o de l'empresa contractista.

L'empresa contractista podrà ser requerida a desenvolupar una part de les tasques descrites a les oficines del Servei Català de la Salut per a la correcta coordinació del projecte.

El servei inclòs en aquest contracte es considera com servei essencial. L'empresa que resulti adjudicatària ha de garantir l'assistència presencial de part o de la totalitat de l'equip destinat al servei durant situacions extraordinàries de contingència, si no és que indiquin el contrari els responsables de l'ACIU.

5.2. Model de gestió dels equips

Les empreses adjudicatàries presentaran en el termini d'un mes des de l'adjudicació del contracte un model de gestió de l'equip del projecte. Aquest model de gestió de l'equip ha de contemplar com a mínim:

- Els tipus perfils tècnics, nombre, dimensionament i dedicació prevista (hores i percentatge) de cadascun d'ells en el global del projecte.
- Un tècnic, amb la qualificació apropiada, podrà assumir més d'un perfil en el marc del projecte (màxim dos perfils diferents). Aquesta eventualitat s'haurà de detallar a l'oferta amb una descripció de la viabilitat material i temporal (Hores i percentatge de dedicació de cadascun d'ells) per poder desenvolupar la corresponent multiplicitat de perfils.
- Funcions adaptades al projecte en particular.
- Estructura de relacions entre els diferents perfils.
- Mecanismes de gestió i actualització competencial de l'equip.
- Sistemes de governança de l'equip.
- Sistemes de monitoratge, qualitat i rendiment.
- L'empresa ha de cobrir les baixes totals o temporals amb un mateix perfil en un període màxim de quinze dies.
- La identificació d'un responsable del servei com interlocutor al més alt nivell per part de l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària assumirà el cost d'aquest perfil que actuarà, exclusivament en la resolució de conflictes de gestió integral del projecte al més alt nivell. En aquest cas, es poden delegar algunes funcions del responsable del servei al cap de projecte, mantenint el paper d'interlocutor al més alt nivell del responsable del servei.

5.3. Formació i reciclatge dels equips

L'empresa adjudicatària proposarà un pla de formació i reciclatge de l'equip de projecte, adaptat a les competències i perfils requerits en el marc de l'objecte del contracte.

El dinamisme de l'ecosistema tecnològic dels entorns web exigeix una actualització constant de coneixements i de competències tècniques. Aquesta ràpida evolució dels entorns tecnològics provoca un augment de la complexitat en les organitzacions que es veuen obligades a crear noves relacions i interaccions. El pla de formació ha de contemplar aspectes competencials que donin resposta a la complexitat de relació entre els diferents agents que estan implicats en el projecte.

6. Mitjans i recursos tecnològics

Quan l'adjudicatari es trobi en les instal·lacions del Servei Català de la Salut, aquest proveirà a les persones que prestin els serveis:

- Ubicació física adequada per al desenvolupament i prestació dels serveis ubicats a les instal·lacions de l'ACIU del Servei Català de la Salut.
- Infraestructura per al suport de les eines corporatives (servidors) i xarxa de comunicacions necessàries per la prestació del servei a les instal·lacions escollides per l'ACIU.
- Accés a Internet a través de la xarxa d'àrea local, restringit als llocs de treball que ho requereixin així com a les adreces o pàgines web que siguin necessàries per al desenvolupament del servei.

L'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari no proveirà:

- Ordinadors de sobretaula amb sistema operatiu i programari habitual d'oficina.
- Línies o terminals de telefonia mòbil personals o per activitats professionals no vinculades a la prestació de serveis de l'ACIU.
- Ordinadors portàtils (PCs), ordinadors de mà (PDAs).
- Accés a Internet via xarxes de telefonia mòbil (5G, 4G...).
- Cap altre recurs no especificat explícitament.

En conseqüència, els adjudicataris hauran de:

- Subministrar tots elements de maquinari, programari i serveis i el seu manteniment durant la durada del contracte, que siguin necessaris per complir amb els requeriments d'aquest capítol. Aquests elements seran d'ús exclusiu pels serveis prestats a l'ACIU i es requerirà l'esborrat complet dels mateixos quan es deixi de prestar el servei de manera individual o de part de l'adjudicatari a la finalització del contracte.
- Acceptar i respectar les polítiques de seguretat establertes per les àrees tecnològiques de Servei Català de la Salut i les instruccions del personal de l'ACIU.
- Permetre l'administració, maquetat, esborrat i supervisió dels equips per part de l'equip tècnic que designi l'ACIU.

S'haurà de realitzar una proposta homogènia de maquinari, programari i de tots aquells accessoris i equipaments auxiliars que siguin necessaris per què els treballadors puguin executar les seves funcions amb eficàcia, disposant d'un entorn adaptat a les necessitats de cada tipus d'usuari. Els equips hauran de seguir les especificacions donades per l'equip que designi l'ACIU per garantir la compatibilitat amb l'entorn tecnològic del Servei Català de la Salut.

L'ACIU es troba en un procés de transformació i millora contínua que pot implicar la realització de canvis importants en el referent a les eines que s'hauran d'utilitzar per dur a terme l'execució del servei.

Per aquest motiu és imprescindible que l'adjudicatari tingui presents les següents consideracions en el referent a les eines de gestió durant l'execució del contracte:

- L'ACIU decidirà la utilització de qualsevol tecnologia nova o evolució de les existents, relacionades amb la prestació del servei.
- L'ACIU decidirà la forma d'implantar qualsevol d'aquests nous sistemes, planificar els projectes corresponents i el seu calendari, així com la transició des dels sistemes existents cap als nous.
- Els adjudicataris es comprometen a assumir i adaptar-se a aquestes noves tecnologies i sistemes per donar el servei de suport, així com participar activament en el procés de transició, formant i preparant el seu personal en aquestes noves tecnologies i sistemes implantats sense cost addicional per l'ACIU.

7. Model de prestació de servei

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats del adjudicatari i de l'ACIU en un marc d'actuació comú, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i nivell de la prestació dels serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

L'adjudicatari pot ampliar, millorar i detallar, partint de les directrius aquí marcades, l'organització proposada i l'esquema específic de la relació amb l'ACIU, així com els mecanismes de control propis de cada servei i funció transversal. L'equip de treball dels adjudicataris, haurà de disposar del dimensionament, la formació i els mitjans adequats per a desenvolupar les tasques assignades.

7.1. Paràmetres generals

La coordinació i el seguiment de les activitats del servei es desenvoluparan en base als següents paràmetres:

- L'activitat que desenvoluparà l'empresa adjudicatària, vindrà determinada pels objectius planificats en base a les necessitats a nivell de l'àrea, a nivell corporatiu, als evolutius i correctius que s'identifiquen en cada moment.
- Les oficines tècniques executaran la seva activitat en base a encàrrecs concrets, en els que es definirà l'objectiu concret, l'abast, el pressupost i s'aprovaran les propostes per part de la direcció del projecte de l'ACIU.
- La Direcció de projecte de l'ACIU tindrà la visió global de les propostes d'activitat, que un cop prioritzades constituïran la proposta del pla de treball de l'Equip de projecte.
- A l'inici del projecte i de comú acord entre totes les parts es determinaran els indicadors clau, la mètrica, els formats i els canals mitjançant els quals es formalitzarà el seguiment de les activitats de l'Equip de projecte.
- S'establiran les mesures de coordinació i seguiment necessàries, per assegurar la correcta execució del contracte.

7.2. Funcions de direcció de projecte per part de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari

De forma més específica, la Direcció de projecte de l'ACIU desenvoluparà les següents funcions:

- Assignació d'un perfil de direcció que coordini el servei de forma integral i que a la vegada faci les funcions d'interlocució amb el Responsable i Cap de projecte de l'empresa adjudicatària.
- Identificació de les necessitats a nivell de l'àrea, a nivell corporatiu, evolutiu i correctiu.
- Comunicar a l'Equip de projecte de l'empresa adjudicatària les necessitats de servei i la informació de context que sigui rellevant.
- Priorització de les propostes d'activitat.
- Aprovació del pla de treball de l'Equip de projecte.
- Monitoratge de l'activitat de l'Equip de projecte.
- Revisió i actualització de forma continuada dels objectius planificats per aconseguir la màxima eficiència i eficàcia en els resultats.
- Coordinar els perfils organitzatius de l'ACIU necessaris per l'assoliment dels objectius del servei.
- Convocar sessions de seguiment sobrevingudes.
- Avaluació dels resultats a nivell funcional, qualitatiu i econòmic.
- Vetllar pel compliment dels termes del contracte.

7.3. Representant de l'empresa contractista davant del Servei Català de la Salut i la direcció tècnica

L'empresa licitadora, en la seva oferta, ha de fer constar la persona que serà la responsable de l'empresa davant del Servei Català de la Salut, i n'ha d'expressar el nom i cognoms, l'adreça electrònica, el número de WhatsApp i els telèfons fix i mòbil de l'empresa.

Aquesta persona ha de centralitzar les relacions entre l'empresa contractista i els responsables del Servei Català de la Salut i ha d'assumir la direcció tècnica del personal que aporti per dur a terme aquesta contractació.

Com a representant de l'empresa contractista davant el Servei Català de la Salut i com a responsable de la direcció tècnica, aquesta persona ha de dur a terme el seguiment i control de l'execució del contracte en l'àmbit econòmic i tècnic; l'emissió de les certificacions i la facturació dels serveis realitzats; la resolució de les incidències que puguin sorgir, així com el lliurament de la informació i documentació que el Servei Català de la Salut sol·liciti a l'empresa en relació amb l'execució d'aquest contracte, a més de la coordinació tècnica dels treballs que són objecte d'aquest contracte, conjuntament amb la persona responsable assignada pel Servei Català de la Salut.

Amb aquesta finalitat, les empreses licitadores, en la seva oferta, han de designar la persona responsable per dur a terme aquesta direcció tècnica, amb l'adequada qualificació tècnica i professional.

Qualsevol substitució d'aquesta persona ha de ser comunicada a la Direcció de la Gerència d'Innovació Relacional de l'ACIU del Servei Català de la Salut per al seu coneixement i amb una antelació mínima de 5 dies hàbils. El Servei Català de la Salut es reserva el dret de demanar, en qualsevol moment, la substitució de qualsevol persona designada per una altra de la mateixa condició, perfil i experiència professional.

7.4. Funcions de l'empresa adjudicatària

De forma més específica, l'Equip de projecte de l'empresa adjudicatària desenvoluparà les següent funcions:

- Identificació de les necessitats a nivell evolutiu i correctiu.
- Valoració i proposta de planificació de les propostes d'activitat determinades per la Direcció de projecte de l'ACIU i en concret, per la Gerència d'Innovació Relacional . Es determinaran els riscos i les mesures correctores.
- Mobilitzar els recursos necessaris per poder desenvolupar els objectius establerts per l'ACIU.
- Elaborar un pla de treball amb tota la informació necessària per desenvolupar i assolir els objectius planificats. Aquest pla de treball ha de contemplar totes les dimensions del projecte: objectius, cronograma, perfils assignats, dedicació, impacte econòmic en el pressupost, indicadors clau, recursos necessaris, requeriments funcionals i organitzatius, riscos, propostes preventives.
- Implementarà un sistema d'informació per al seguiment detallat de l'activitat de l'Equip de projecte. Aquest sistema d'informació, gestionarà tota la informació econòmica, funcional, tècnica, organitzativa i qualsevol altre dimensió associada a l'activitat de l'Equip de projecte, proporcionarà informació actualitzada i serà consultable per part de la Direcció de projecte de l'ACIU.
- Convocar les sessions de seguiment programades.
- Informar, amb una periodicitat quinzenal, de l'evolució dels diferents treballs vinculats al projecte. Aquesta evolució es basarà en una informació de caràcter tècnic, funcional, quantitatiu, qualitatiu i econòmic.
- Elaboració de la documentació de seguiment: Informes d'activitat, resultats, incidències, propostes, indicadors de productivitat, evolució econòmica del contracte.
- Proposar anticipadament solucions als reptes que sorgeixin. Explorar, en base a l'experiència professional, altres àmbits tecnològics, estratègics o funcionals per identificar respostes a problemes de l'ecosistema web objecte d'aquest contracte.
- Vetllarà pel compliment dels termes del contracte.
- La implantació de tots els productes i serveis d'aquest contracte incorporarà la gestió del canvi i formació als gestors competents.
- Assistir a les reunions presencials sobrevingudes, a les dependències de Servei Català de la Salut, que siguin convocades per la Direcció del projecte de l'ACIU i motivades per situacions d'urgència, degut a problemes importants en el desenvolupament o operació de les diferents activitats del projecte. En aquests casos, les persones convocades de l'equip de projecte de l'empresa adjudicatària, es presentaran en menys de 3 hores, des de la formalització de la convocatòria.

7.5. Gestió del personal

El Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa adjudicatària està obligada a implantar i donar a conèixer al seu personal els mecanismes i controls necessaris per a garantir l'accessibilitat, la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat i la disponibilitat de la informació de l'ACIU, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui

sotmesa per contracte i formar al seu personal en la política i instruccions de l'ACIU que els sigui d'aplicació.

El Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària haurà d'informar a tothom que presti serveis dins del marc del contracte, dels deures i responsabilitats del seu lloc de treball en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal, especificant les mesures disciplinàries al fet que pertoqui i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'ACIU

El Responsable del Servei de l'empresa adjudicatària haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de l'ACIU, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat a la Direcció de projecte de l'ACIU, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'àrea o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa adjudicatària que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'ACIU.

Es contemplarà el deure confidencialitat respecte de les dades a les que tingui accés, tant durant el període de duració del contracte, com posteriorment a la seva terminació.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquest apartat.

L'ACIU podrà demanar evidències de les diferents accions de formació i conscienciació que l'adjudicatari ha realitzat sobre el personal assignat a l'execució del contracte.

7.6. Metodologia de gestió de subprojectes

Es treballarà en base a una estructura de subprojectes determinada pels encàrrecs de l'ACIU.

Metodologia mínima per a la gestió dels diferents subprojectes del contracte:

- Es treballarà per subprojectes (definició d'objectius, dimensionament temporal, recursos humans i pressupost econòmic).
- La Direcció de projecte de l'ACIU definirà els objectius dels subprojectes en base a les necessitats del projecte, de propostes de millora, els objectius, activitats i els corresponents projectes a desplegar per part de l'Equip de projecte.
- Els membres de l'equip humà que aporti l'empresa s'integraran a l'equip de treball de cada subprojecte segons les necessitats particulars de cadascun.
- En cada subprojecte se'ls definirà el rol que han de desenvolupar.
- Es faran reunions de treball, tant per definir el subprojecte com per fer-ne el seguiment.
- L'empresa adjudicatària adaptarà el model de gestió intern, per establir sistemes de coordinació amb altres equips externs de desenvolupament tècnic, vinculats als objectius del contracte.

- S'hi informarà a la direcció de l'equip del projecte del progrés dels objectius, i tindran una visió general del treball que s'ha de portar a terme.
- Els subprojectes es plantejaran per objectius, i hi haurà terminis de lliurament de les diverses tasques que s'hauran de desenvolupar
- La Direcció de projecte de l'ACIU, davant d'eventualitats urgents, pot requerir la presència física del Cap de projecte de l'empresa adjudicatària, en un termini màxim de 2 hores per analitzar l'eventualitat i establir l'estratègia oportuna.
- L'empresa adjudicatària pressupostarà les activitats d'acord amb els preus oferts en un termini màxim de 48 hores.
- L'empresa adjudicatària assignarà els recursos necessaris per poder desenvolupar els projectes -definitos i aprovats per la direcció del projecte de l'ACIU.
- S'identificarà a través d'un codi cadascun dels projectes que es desenvoluparan en el marc d'aquest contracte.
- Es reportarà l'estat dels projectes en desenvolupament a nivell funcional, tecnològic i econòmic.
- Una vegada finalitzat el projecte, producte o servei planificat és procedirà a la recepció del mateix per part de la Direcció del projecte de l'ACIU.
- El temps d'atenció davant d'una incidència sobrevinguda greu, que afecti al correcte funcionament d'un servei en producció o que impacte en la posada en marxa de projectes amb data de posada en marxa inajornable, serà d'un màxim de 30 minuts.
- La Direcció de projecte de l'ACIU determinarà quins projectes impacten de forma determinant sobre serveis públics en producció, categoritzant-los com a projectes crítics. L'empresa adjudicatària planificarà i dotarà dels recursos necessaris per l'adequat compliment inexcusable d'aquests projectes. L'execució d'algunes activitats d'aquests projectes pot comportar, de forma excepcional i d'acord amb la normativa vigent, activitat laboral fora de l'horari establert en aquest plec de prescripcions tècniques.
- La facturació es justificarà mitjançant una factura en la que s'adjuntarà el desglossament dels treballs, els recursos assignats i els costos imputats d'acord amb els preus de l'oferta.

7.7. Lloc de prestació del servei

Els serveis objecte del contracte es prestaran des de les instal·lacions del proveïdor, essent obligació de l'adjudicatari l'aportació de les eines necessàries per a la prestació d'aquest servei en forma remota i assumint els costos de tots els mitjans necessaris per aquesta modalitat de prestació.

Aquesta connexió, com a mínim, ha de ser una línia dedicada d'un ample de banda mínim de 100 Mbps. Així mateix, l'adjudicatari haurà de proveir una connexió alternativa per garantir la redundància de la mateixa.

La no prestació del servei per manca de connexió es considerarà una falta greu.

Les empreses adjudicatàries es comprometen a treballar, si així es requereix, des de la seu del Servei Català de la Salut. Aquest requeriment es comunicarà en un mínim de 48 hores abans de la necessitat del servei.

Això és degut al fet que, durant l'execució del contracte, es preveu que es duguin a terme reunions presencials molt freqüents per tal de desenvolupar els diversos projectes que estiguin en marxa (en alguns casos urgents), tenint en compte l'àmbit del projecte i les possibles situacions d'excepcionalitat, on es requereix una resposta àgil i propera de l'empresa.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment pot ser objecte de penalització i/o de resolució contractual.

Els responsables de l'ACIU del Servei Català de la Salut decideixen si aquest compromís ha de ser per a la totalitat de l'equip o per a algun perfil en especial.

Els tècnics es desplaçaran a les dependències de l'administració a requeriment de l'ACIU per assistir-hi a les reunions acordades. En tots els casos, dietes i despeses de desplaçament aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Al llarg del contracte es podria requerir un canvi en la ubicació dels professionals entre els centres operatius de l'ACIU d'acord amb les necessitats dels serveis i l'organització d'equips de treball. En cap cas la ubicació dels professionals suposarà un increment dels costos vinculats a la prestació dels serveis.

En qualsevol moment durant l'execució del contracte, l'ACIU es reserva el dret de sol·licitar a l'adjudicatari la realització de la prestació del servei de forma presencial en les instal·lacions de l'ACIU i en els percentatge dels recursos que consideri. L'adjudicatari s'haurà d'adaptar a aquests canvis consensuats en el termini pactat. En aquesta situació, l'ACIU serà responsable de proveir del mobiliari i serveis generals d'oficina.

Els licitadors també hauran d'incloure en la seva oferta la provisió d'instal·lacions de contingència tal i com es detalla en l'apartat relatiu a la contingència i continuïtat del servei.

L'adjudicatari haurà de garantir la possibilitat de treball en remot i modalitat *offline* per si es donés el cas de fallada o problemes en les comunicacions o plataformes de l'ACIU. La configuració d'aquests entorns locals i les llicències associades, en cas de ser necessari, són responsabilitat de l'adjudicatari.

7.8. Horari de prestació del servei

L'empresa podrà organitzar l'horari que consideri més convenient per a la bona execució del projecte tenint en compte els objectius i fites que es fixin l'ACIU i procurant la conciliació laboral i familiar.

Amb l'objectiu d'aconseguir la màxima eficiència i evitar endarreriments en les comunicacions entre l'equip tècnic de l'empresa adjudicatària, l'Equip de Direcció de l'ACIU i les persones implicades de l'àrea, l'horari de l'equip de l'empresa adjudicatària se sincronitzarà amb l'horari laboral de l'ACIU de dilluns a divendres de 9h a 19h.

Cal preveure que l'empresa pugui donar resposta durant els caps de setmana i festius quan es tracti de la posada en marxa d'un nou producte, la gestió urgent d'incidències greus que afecten al funcionament del sistema o en les situacions que de mutu acord es determini.

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

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

És necessari que les persones de l'equip puguin participar a les reunions que s'organitzin relacionades amb el projecte i atendre les consultes que sorgeixin durant la setmana laboral de dilluns a divendres.

L'ACIU es compromet a avisar amb antelació suficient de la convocatòria de reunions i a establir conjuntament amb l'empresa contractada quin serà l'horari d'atenció a l'ACIU, tenint en compte que en els dies de lliurament de projectes es pot requerir una dedicació de treball a temps complet.

7.9. Idioma

El llenguatge de treball, tant a nivell de reunions tècniques i de seguiment amb l'ACIU serà prioritàriament en català.

Es garantirà com a mínim l'ús del català en la interlocució directa amb la ciutadania, proveïdors o professionals del Sistema de Salut de Catalunya.

Els informes de seguiment, els productes de continguts, informes i la documentació a lliurar a nivell intern es redactaran en català.

7.10. Serveis en remot

Donat que part de l'estructura organitzativa de l'adjudicatari haurà de poder operar en remot, aquest haurà d'assegurar l'eficiència del recurs en tots els processos d'administració i d'operació. Per tant, l'adjudicatari haurà de valorar i detallar un model de relació que permeti abordar d'una manera òptima les tasques a realitzar.

7.11. Gestió de costos

L'adjudicatari del present contracte, ha de disposar d'un sistema de gestió i anàlisi de costos que permeti a l'ACIU efectuar el monitoratge i obtenir informació de costos dels serveis per centre de cost. La informació necessària, ha de contenir com a mínim:

- Indicadors de costos de serveis.
- Recursos desglossats repercutits.
- Estimació evolutiva dels costos.
- Identificació de desviacions i incidències de caràcter econòmic.
- Mesures i propostes correctores.

Donada la dinàmica vida del contracte, i durant la fase d'execució de contracte, amb una periodicitat mensual s'analitzaran els costos unitaris de cada ítem associat als diferents projectes o serveis prestats a l'ACIU.

7.12. Gestió de la documentació

L'ACIU, dins el marc de treball, posarà a disposició tots els documents de treball i consulta a través d'eines de treball col·laboratius. Igualment s'haurà de traslladar aquesta documentació als diferents departaments de l'ACIU que la puguin sol·licitar. Durant els primers 3 mesos de l'execució del contracte l'adjudicatari haurà de presentar una proposta al respecte.

7.13. Garantia

Els components funcionals del contracte tindran una garantia de 6 mesos a comptar des de la seva posada en producció. Aquesta gestió es portarà individualment per a cada component.

Els components funcionals subjectes a garantia hauran de ser incorporats com a informació de l'estat dels serveis en els comitès de seguiment indicant el seu període de finalització per servei.

Aquesta garantia inclourà la correcció d'errors detectats posteriorment pel mal funcionament o perquè no s'hagin cobert les funcionalitats requerides, que es posin de manifest en el funcionament de les aplicacions, així com la correcció de la que tingui deficiències.

Els productes lliurats com a conseqüència de la correcció d'errors, es faran de conformitat amb el document tècnic definitiu, i per tant gaudiran de les mateixes condicions de garantia.

Durant el període de garantia l'adjudicatari es compromet a resoldre totes les incidències o defectes detectats en els desenvolupaments lliurats que li siguin imputables a ell per acció o per omissió, sense cap tipus de cost per l'ACIU.

El període de garantia s'haurà d'executar en els termes estipulats en el present punt, tot i que l'adjudicatari no continuï amb la prestació del servei.

8. Qualitat

Els serveis objecte d'aquest contracte, es desenvoluparan subjectes a una sistema de qualitat que preveu una diversitat de sistemes d'avaluació. L'objectiu d'aquest conjunt de sistemes se centra en aconseguir anticipar la detecció d'anomalies del servei i consensuar les correccions oportunes. Es valorarà positivament la millora en l'enfocament i abast dels sistemes plantejats en aquest plec de prescripcions tècniques.

L'empresa adjudicatària facilitarà el desplegament dels següents sistemes de qualitat:

- Monitoratge del desenvolupament del servei mitjançant eines específiques. Aquest sistema de monitoratge, en el cas d'utilitzar sistemes informàtics, correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària i per tant estarà exempt de costos afegits en el marc del projecte (Costos de instal·lació, llicència, manteniment...).
- L'empresa adjudicatària elaborarà els informes de seguiment de la qualitat adequats per poder avaluar l'execució del servei. Aquests informes tindran una periodicitat quinzenal.
- En el cas de detecció d'incidències que poden afectar a la qualitat de l'execució del servei, s'establirà un protocol d'actuació immediata. Aquest protocol contemplarà la comunicació de la incidència junt a les mesures correctores corresponents, a l'equip de direcció del projecte de l'ACIU.

8.1. Avaluació del servei

L'empresa adjudicatària desenvoluparà amb la supervisió de l'equip de direcció del projecte de l'ACIU, els mecanismes necessaris per respondre als requeriments de qualitat.

S'avaluaran, sistemàticament, les següents dimensions del projecte:

- a. **Compliment dels termes i objectius del contracte.** L'empresa adjudicatària establirà les mesures i recursos necessaris per respondre a la totalitat de requisits del contracte. Aquesta resposta ha de d'estar configurada en els termes de l'oferta presentada. Aquest plantejament pot ser ajustat de comú acord, entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de projecte de l'ACIU, per donar una millor resposta a les necessitats del projecte, sense perjudici de cap de les parts i mantenint el marc contractual del projecte.
- b. **Model de gestió i execució del servei.** El projecte es desenvoluparà mitjançant un model de gestió i una planificació aprovats per la Direcció de projecte de l'ACIU. El pla d'actuació establirà el marc de treball per l'acompliment dels objectius del projecte, amb els termes acordats. Aquest model de gestió ha de contemplar els mecanismes necessaris per assegurar:
 - Compliment total d'objectius, recursos, actuacions i mitjans contractats en el marc del projecte.
 - Puntualitat en el lliurament d'objectius i documentació.
 - La idoneïtat de les mesures, recursos i competències aplicades en cada situació.
 - Mesures d'eficiència i eficàcia en el desenvolupament del projecte
 - Facilitar la interlocució i coordinació amb els diferents equips i entitats implicades en el projecte.
 - Capacitat de resolució d'incidències i sobrevinguts de forma eficaç.
 - Flexibilitat de reconfiguració del model de gestió i de la planificació, a les noves directrius acordades per totes les parts.
 - Compliment de la planificació econòmica
- c. **Resultats finals.** Els productes i serveis resultants de l'objecte del contracte seran avaluats per comprovar la qualitat esperada a nivell estructural i funcional. L'empresa adjudicatària conjuntament amb l'equip de projecte de l'ACIU, identificaran els indicadors específics que determinaran l'acompliment satisfactori dels resultats del projecte. Aquests indicadors es definiran en un termini màxim de deu dies després del tancament de la corresponent planificació.

A discreció de la Direcció de projecte de l'ACIU i amb una periodicitat mínima quinzenal, es realitzaran les sessions d'avaluació del servei. Aquestes sessions es poden adscriure a les reunions de seguiment del projecte.

En aquestes sessions d'avaluació del servei es tractaran:

- Seguiment del compliment dels termes i objectius del contracte
- Seguiment del Model de gestió i execució del servei.
- Seguiment resultats finals
- Incidències del projecte detectades per l'empresa adjudicatària o la Direcció de projecte de l'ACIU.
- Correccions pertinents
- Anàlisi de l'impacte de les correccions sobre els recursos del projecte

Els incompliments dels objectius establerts en el pla de qualitat o les incidències sobrevingudes seran avaluades, analitzades i gestionades per l'empresa adjudicatària d'acord amb els criteris i la prioritització establerta per la Direcció de projecte de l'ACIU.

- Prioritat 1 Incidència o incompliment d'alt impacte en el projecte: Gestió immediata a partir de la notificació.
- Prioritat 2 Incidència o incompliment d'impacte mig en el projecte: Gestió abans de 48 hores a partir de la notificació.
- Prioritat 3 Incidència o incompliment d'impacte baix en el projecte: Gestió abans de 120 hores a partir de la notificació.

De comú acord entre l'empresa adjudicària i l'equip de direcció de l'ACIU es determinaran quins costos d'actuacions de correcció s'imputaran al projecte i quins correran a càrrec de l'empresa adjudicatària, d'acord amb l'anàlisi de responsabilitats.

8.2. Auditoria

L'ACIU podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada al client.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació, accés al sistema de monitoratge i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb cinc setmanes d'antelació.

L'ACIU avaluarà periòdicament la qualitat del servei prestat en les àrees descrites en el plec de prescripcions tècniques i aquelles que formen part de la proposta de l'empresa adjudicatària.

En el cas que es produïssin anomalies a la baixa en la qualitat de servei, l'equip de projecte de l'ACIU i de l'empresa adjudicatària, establiran les mesures correctores per recuperar els índex de qualitat. En cas de produir-se anomalies a la baixa de forma reiterada, l'ACIU podrà impulsar mesures correctores conjuntament amb l'empresa adjudicatària, amb l'objectiu de garantir el nivell de qualitat establert per aquest plec de prescripcions tècniques.

8.3. Pla de qualitat

L'adjudicatari haurà de definir i documentar, durant el primer mes de la vigència del contracte un Pla de Qualitat específic que asseguri la qualitat dels serveis oferts.

8.4. Qualitat del servei i treballs realitzats

Li correspon a l'adjudicatari establir les mesures que consideri adients per lliurar les tasques del contracte amb els nivells mínims de qualitat que li són exigits.

En aquest sentit, l'ACIU exigità l'acompliment dels nivells de servei descrits al següent punt.

L'ACIU procedirà a l'avaluació d'aquesta qualitat mitjançant:

1. El rebuig o no acceptació de les tasques determinades en l'ordre de treball que no hagin acreditat l'entrega de la documentació associada.
2. Auditories aleatòries en el temps que per si mateix o realitzades per empreses especialitzades es facin sobre el conjunt de les tasques o en algunes fases d'aquest conjunt tant des de l'òptica tècnica com des de l'òptica d'acompliment de la metodologia.

8.5. Accessibilitat

Les solucions digitals del Servei Català de la Salut s'han construït amb l'ànim de facilitar l'accés universal a totes les persones que el consulten independentment de les seves capacitats, físiques, sensorials o intel·lectuals, i del context tècnic d'ús amb què ho fan (tipus de dispositiu, programari, velocitat de la connexió, condicions ambientals, etc.).

Per això, es treballa amb l'objectiu d'adaptar totes les solucions digitals a les recomanacions del Consorci *World Wide Web W3C* per tal d'eliminar les barreres que dificulten l'accés a la informació i la comunicació. Aquestes recomanacions es concreten en les pautes d'accessibilitat del web WCAG 2.1. El compromís és arribar a complir el nivell de conformitat 'Doble-A' (AA), tal com exigeixen a les administracions públiques les legislacions europea i estatal.

La Directiva (UE) 2016/2102 del Parlament Europeu i del Consell de 26 d'octubre de 2016 estableix les normes que s'exigeixen als estats membres per tal que tots els webs i aplicacions mòbils del sector públic, independentment del dispositiu utilitzat per accedir-hi, compleixin els requisits d'accessibilitat que es recullen a la norma EN 301 549 v2.1.2 (d'agost de 2018), de requisits d'accessibilitat adequats per a la contractació pública de productes i serveis TIC a Europa. EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) *Accessibility requirements for ICT products and services*. La norma EN 301 549 v2.1.1.2 es basa principalment en les *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*, d'agost de 2018. Concretament cal complir el nivell AA. No obstant això, la norma també té altres requisits addicionals, obligatoris i condicionals.

La directiva és d'obligat compliment però no és directament aplicable, per això en l'àmbit estatal s'ha desenvolupat un real decret que desenvolupa l'abast i els requisits, com a mínim. La transposició estatal és el Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs webs i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

Els webs i les solucions digitals dissenyades en l'àmbit d'aquest contracte han de complir els requisits d'accessibilitat de la Unió Europea que estan recollits al Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre,

sobre l'accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic (WCAG 2.1. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>).

Els continguts, tinguin el format que tinguin, han de ser accessibles per a persones amb discapacitat i hauran de tenir una pàgina amb la informació d'accessibilitat assolida. L'ACIU a través de l'equip tècnic que disegni, auditarà els dissenys i continguts web per comprovar que s'hagi acomplert aquest objectiu. En cas d'incompliment, l'empresa haurà de fer els canvis necessaris per aconseguir l'accessibilitat requerida sense cap cost addicional.

9. Seguretat

L'empresa contractista o les persones físiques, actuant directament o indirectament sota la seva responsabilitat, no podran realitzar cap acció que comprometi els sistemes d'informació i comunicacions del Servei Català de la Salut durant l'execució del projecte.

9.1. Gestió d'Incidències i pla de contingència

L'empresa adjudicatària redactarà un pla de contingència per donar resposta a l'execució del contracte en circumstàncies sobrevingudes i de caràcter excepcional.

Aquest pla s'haurà de presentar al finalitzar el primer trimestre de contracte.

9.2. Confidencialitat

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat pel Servei Català de la Salut.

L'empresa contractada és responsable de les violacions del deure de secret que pugui produir el personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat aquest contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o tornar tota la informació facilitada per la Direcció de la Gerència d'innovació relacional de l'ACIU del Servei Català de la Salut, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat d'aquest contracte.

9.3. Propietat intel·lectual

L'adjudicatari o l'adjudicatària cedirà a l'Administració de la Generalitat de Catalunya gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual de les obres realitzades per a la prestació de l'objecte contractual, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, difusió, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes que l'Administració de la Generalitat de Catalunya, com a cessionària en exclusiva dels drets d'exploació de les creacions realitzades per a la prestació de l'objecte contractual (dibuixos, logotips, textos, eslògans, gràfics, etc.), pugui enregistrar-los, si escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

Així mateix, l'empresa contractista assumeix també l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa originada o relacionada amb reclamacions que l'Administració de la Generalitat de Catalunya pugui rebre sobre el fet que els treballs, les peces, les icones, els materials i en general qualsevol creació produïda per a l'objecte d'aquesta contractació infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers.

La signatura del corresponent contracte suposa la formalització de l'esmentada cessió.

9.4. Protecció de dades de caràcter personal

El Servei Català de la Salut posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven del Marc Normatiu Vigent en matèria de Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals (MNVPD en endavant) en base al Reglament general de protecció de dades (GDPR) i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), que la desenvolupa, així com del restant ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Les empreses licitadores s'obliguen a respectar i vetllar pel compliment del MNVPD aplicable a l'objecte del contracte i, especialment, pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària s'ha d'adaptar a les polítiques i normes de seguretat establertes al Servei Català de la Salut per dur a terme el suport i manteniment. Qualsevol llicència necessària per dur a terme les polítiques de seguretat ha d'anar a càrrec de l'adjudicatari.

Atesa la naturalesa particular de la informació inclosa en els arxius que resideixen en les instal·lacions informàtiques del Servei Català de la Salut, i a les quals es considera que el personal de l'empresa adjudicatària pot tenir accés, és d'obligat compliment tot el que indica el MNVPD.

L'adjudicatari del contracte s'obliga al compliment d'allò que estableix el MNVPD en relació al tractament de les dades de caràcter personals a les quals tingui accés, durant la vigència del contracte. La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis derivats d'aquest contracte, que corresponen a l'administració contractant responsable del fitxer de dades personals, té caràcter confidencial i no podrà ésser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport.

Queda estrictament prohibit tot mal ús, còpia en suport magnètic, òptic o paper, cessió a tercers, transferència, divulgació oral o escrita de la informació dels arxius del Servei Català de la Salut que puguin fer els tècnics de l'adjudicatari.

També està estrictament prohibida qualsevol alteració, esborrat o alta d'informació d'arxius del Servei Català de la Salut sense l'autorització del personal intern dels serveis informàtics del Servei Català de la Salut.

Per tant, no se'n podrà fer ni tractament ni edició informàtica, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest contracte.

Concretament l'adjudicatari del contracte, com a encarregada del tractament de les dades personals que són de titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer, es compromet a utilitzar-les amb l'única i exclusiva finalitat de prestar els serveis encarregats.

L'adjudicatari del contracte es compromet, a tractar les dades conforme a les instruccions de l'Administració contractant responsable del fitxer, per a l'estricta prestació dels serveis contractats, a no aplicar o utilitzar les dades personals que provenguin dels fitxers titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer amb una finalitat diferent de la d'aquest contracte i a no comunicar-les ni cedir-les, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones.

Les dades personals que es contenen en els fitxers titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer quedaran durant tot el temps de prestació del servei emparades sota aquest contracte en poder de l'adjudicatari del contracte.

L'adjudicatari del contracte es compromet, a esborrar o retornar, segons es pacti amb l'Administració, els suports en els quals constin les dades personals obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense conservar cap còpia i sense que cap persona externa tingui accés a les dades si no és perquè disposa d'autorització expressa de l'Administració contractant responsable del fitxer.

L'adjudicatari del contracte es compromet a adoptar les mesures necessàries d'índole tècnica i organitzativa que garanteixin la seguretat de les dades personals que provenen dels fitxers de titularitat de l'Administració contractant responsable del fitxer i evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, ja provenguin de l'acció humana o del medi físic o natural.

Seguint el principi de subsidiarietat, l'adjudicatari es responsabilitza directament i absolutament de qualsevol de les actuacions que facin els seus treballadors, i accepta qualsevol responsabilitat civil o penal que se'n pugui derivar.

Un cop signat el contracte d'adjudicació, i abans que s'iniciï el servei, el personal de l'adjudicatari que portarà a terme el servei objecte d'aquest contracte haurà de ser clarament advertit sobre aquests temes, com també qualsevol tècnic que es pugui incorporar a la prestació d'aquest servei posteriorment.

L'ACIU es reserva el dret d'establir qualsevol tipus de marcatge dels seus fitxers, de manera que les seves característiques es puguin constituir com a prova que possibiliti localitzar l'origen i els responsables d'eventuals cessions.

9.5. Incompliment de les normes de seguretat i protecció de dades

L'incompliment de les clàusules relacionades en aquest epígraf, relatives a la seguretat i la protecció de dades en general, constitueix falta greu i motiu suficient per a la resolució unilateral del contracte.

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

9.6. Dimensionament / gestió de capacitats

El proveïdor disposarà, durant la durada del contracte, del personal necessari amb les qualificacions professionals adients, per a la prestació del servei de forma adequada.

9.7. Accés a la informació i control d'accés

Si l'accés a les dades es fa als locals de l'ACIU, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació de l'àrea, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes pel responsable de l'arquitectura tecnològica de l'ACIU.

L'activitat desenvolupada, per l'empresa adjudicatària, en els espais físics o remots de l'ACIU necessaris per desenvolupar el projecte, haurà de ser prèviament autoritzada per l'òrgan competent en matèria de Seguretat i Sistemes d'Informació del Servei Català de la Salut. L'ACIU no es fa responsable dels equips, propietat de l'empresa adjudicatària, que s'hagin utilitzat en l'àmbit de les seves instal·lacions o en les connexions remotes, en el marc de l'objectiu del servei.

9.8. Compartició de recursos

Per motius 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'adjudicatari amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar.

Els adjudicataris utilitzaran, si s'escau, la xarxa, maquinari i/o programari propietat de Servei Català de la Salut exclusivament per a l'ús o benefici de l'ACIU.

9.9. Protecció del lloc de treball

L'adjudicatari haurà d'establir una política de "taules netes" respecte a la documentació de l'ACIU. Únicament es podrà disposar del material requerit per a l'activitat que s'està realitzant a cada moment.

El material haurà de quedar guardat en un espai tancat quan no s'estigui utilitzant.

L'adjudicatari garantirà que els seus equips es bloquejaran al cap d'un temps prudencial d'inactivitat, requerint una nova autenticació de l'usuari per reprendre l'activitat.

9.10. Protecció d'equips

L'adjudicatari es compromet a que els equips que surtin, o puguin sortir de l'empresa adjudicatària, estaran protegits adequadament contra accessos no autoritzats en cas de pèrdua o robatori.

Sense perjudici de les mesures generals que els afectin, es requereix a l'adjudicatari que porti un inventari d'equips juntament amb una identificació de la persona responsable del mateix i un control regular que està positivament sota el seu control. Els usuaris hauran de disposar d'un canal de comunicació per informar al servei de gestió d'incidents de pèrdues o robatoris, que hauran de ser comunicades al responsable de l'arquitectura tecnològica de l'ACIU.

S'evitarà, en la mesura del possible, que l'equip contingui claus d'accés remot a l'organització. Es consideraran claus d'accés remot aquelles que habilitin un accés a altres equips de l'organització, o unes altres de naturalesa anàloga.

Adicionalment, els equips hauran de disposar:

- Solució antivirus actualitzada a la última versió i configurada per a que realitzi anàlisis regulars de l'equip.
- Política d'actualització que instal·li els últims pegats de seguretat en un temps raonable, prioritzant aquelles actualitzacions crítiques.
- Firewall habilitat restringint el tràfic entrant a l'equip al mínim necessari.

L'adjudicatari garantirà l'existència i disponibilitat de mitjans alternatius de tractament de la informació per al cas que fallin els mitjans habituals. Aquests mitjans alternatius hauran d'estar subjectes a les mateixes garanties de protecció. Igualment, s'haurà d'establir un temps màxim perquè els equips alternatius entrin en funcionament.

9.11. Protecció de la informació

L'adjudicatari disposarà d'un procediment de neteja de documents, el qual retirarà d'aquests tota la informació addicional continguda en camps ocults, metadades, comentaris o revisions anteriors, excepte quan aquesta informació sigui pertinent per al receptor del document.

Aquesta mesura serà especialment rellevant quan el document es difongui àmpliament, com ocorre quan s'ofereix al públic en un servidor web o un altre tipus de repositori d'informació.

En el cas de que l'adjudicatari faci ús del seu correu electrònic corporatiu per gestionar informació de l'ACIU, l'haurà protegir enfront d'amenaques que li són pròpies:

- La informació distribuïda per mitjà de correu electrònic, es protegirà, tant en el cos dels missatges, com en els annexos.
- Es protegirà la informació d'encaminament de missatges i establiment de connexions.
- No es permetrà la redirecció a dominis de correus públics fora del correu corporatiu de l'adjudicatari.
- Es protegirà a l'organització enfront de problemes que es materialitzen per mitjà del correu electrònic, en concret:
 - Correu no sol·licitat (*spam*)
 - Programes nocius, constituïts per virus, cucs, troians, espies, o uns altres de naturalesa anàloga
 - Codi mòbil de tipus *applet*.

L'adjudicatari establirà polítiques d'ús del correu electrònic que inclourà com a mínim:

- Limitacions a l'ús com a suport de comunicacions privades.

- Realitzar activitats de conscienciació i formació relatives a l'ús del correu electrònic per al seu personal, per exemple per detectar casos de *malware* o *phishing*.

Si l'ACIU considera que la informació tractada pel contracte és prou sensible, facilitarà a l'adjudicatari un correu electrònic de l'ACIU el qual es convertirà en la via de comunicació entre l'adjudicatari i l'àrea.

9.12. Protecció de les instal·lacions

Les instal·lacions de l'adjudicatari hauran de disposar de certes condicions de seguretat física:

- Situar-se en ubicacions on s'eviti l'accés del públic general.
- Prevenir que les activitats o informació tractada siguin visibles o audibles des de l'exterior.
- Control d'accés físic a les instal·lacions. Es restringirà l'accés únicament a les persones identificades i autoritzades.
- Les visites hauran de registrar-se a l'entrada i sortida i hauran de ser supervisades per algun dels empleats autoritzats.
- Protecció física contra amenaces exteriors ambientals i accidents (incendi, inundacions, etc.).

10. Retorn del servei

El contractista ha de presentar, en el termini mínim de 4 setmanes abans de finalitzar el contracte, un Pla de Devolució del Servei, per quan finalitzi el contracte i la continuïtat del servei sigui assolida per un altre adjudicatari.

Requeriments generals:

- Celebració d'una reunió de traspàs amb l'equip del Servei Català de la Salut o l'equip que el Servei Català de la Salut indiqui per tal de donar continuïtat al servei.
- El pla de traspàs ha de tenir una durada mínima de 2 setmanes un cop finalitzat el contracte.
- Lliurament de la documentació necessària per tal que es pugui seguir duent a terme el servei.
- Formació a l'equip intern de Servei Català de la Salut i/o a l'equip que es defineixi per fer la continuïtat del servei.
- Oferiment d'una bossa de 80 hores de suport addicional per poder resoldre dubtes presencialment durant els 3 mesos posteriors a la finalització del contracte.

Aquest pla haurà d'especificar com a mínim les següents qüestions:

- Cronograma d'actuacions.
- Quantificació dels recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixements i tecnologia, per tipus de serveis prestats.
- Mètodes previstos per fer la transferència de coneixements.
- Mètodes previstos per fer la transferència de solucions i equips tecnològics propietat de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari.
- Requeriments que cal fer al nou contractista per completar el traspàs de coneixements i tecnologia, per tipus de serveis.
- Documentació tècnica que es lliurarà i terminis per fer-ho i, en cas que sigui necessari, planificació d'agendes per comentar els continguts de la documentació.
- Fórmula de traspàs amb l'empresa o l'equip de tècnics involucrat.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE DUES OFICINES TÈCNIQUES: (1) INVESTIGACIÓ DE NECESSITATS I EXPECTATIVES DELS CIUTADANS ENVERS ELS SERVEIS DE SALUT I (2) CREACIÓ I OPTIMITZACIÓ D'ACTIUS DIGITALS PER A LA CIUTADANIA EN LA SEVA RELACIÓ AMB EL SISTEMA DE SALUT DE CATALUNYA

- Documentació per introducció de continguts
- Una setmana de suport per dubtes, per telèfon o correu electrònic posterior a la reunió de traspàs.
- Lliurament dels màsters i/o arxius originals gràfics en la seva versió definitiva
- Lliurament de documentació tècnica amb el funcional de tots els projectes realitzats.
- Traspàs dels projectes i documentació clau als usuaris administradors.
- Còpia de seguretat de la base de dades i del codi font el dia de traspàs de cada projecte.

A més de les activitats, eines o informació, que de comú acord entre Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari i l'empresa adjudicatària, s'acordin com a fonamentals per realitzar un retorn complet i segur del servei objecte d'aquest contracte.