

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI PER A L'AMPLIACIÓ DE LA PLATAFORMA DE DADES GENÒMIQUES OMIQ-HES AMB LA IMPLANTACIÓ DE FUNCIONALITATS PER A L'ESTUDI GENÈTIC DE PROVES CENTRADES EN ONCOLOGIA PEDIÀTRICA I ADULTA PER ALS CENTRES DEL SISCAT, EN EL MARC DEL SUBPROJECTE C18.I05.P10.S05 DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA, FINANÇAT AMB EL FONS NEXT GENERATION EU DE LA UNIÓ EUROPEA

POH-MX-IDI-2025-004

Índex de continguts

1.	Introducció	3
2.	Situació actual.....	3
3.	Objecte del contracte i abast	4
4.	Termini del contracte i pròrrogues	9
5.	Descripció i necessitats del producte / servei	9
5.1.	Incorporació de noves funcionalitats.....	9
5.2.	Incorporació integracions.....	11
6.	Requisits del subministrament i serveis.....	11
6.1.	Suport d'incidències i millores.....	11
6.2.	Requeriments del servei	11
6.3.	Requisits operacionals de manteniment.....	13
6.4.	Desplegament, configuració i suport evolutius dels productes en tots els centres13	
7.	Condicions d'execució	14
7.1.	Seguiment del contracte	14
7.2.	Període de garantia	14
7.3.	Criteris de compromís del servei (CCS).....	14
7.4.	Documentació i informes de control per a la gestió del servei.....	17
7.5.	Infraestructura necessària per dur a terme el servei	18
7.6.	Model de relació i seguiment del projecte.....	18
7.7.	Mesures de qualitat en l'execució dels contractes	19
7.8.	Auditoria.....	20
7.9.	Penalitzacions i obligacions essencials.....	21
7.10.	Facturació del servei vinculat a resultats	21
8.	Prestacions superiors o complementaries a les exigides	21
9.	Pla de transició i devolució del servei	22

1. Introducció

Catalunya és una de les comunitats autònomes pioneres en impulsar una estratègia regional en relació amb la Medicina Personalitzada de Precisió (MPP) en l'àmbit de l'oncologia, mitjançant la posada en marxa del Programa d'Oncologia de Precisió (POPCat). Mitjançant aquest programa, s'ha impulsat l'estandardització de la sol·licitud de proves d'anàlisi genètica de l'àrea d'oncologia germinal i somàtica, s'ha facilitat l'adquisició d'equipament tecnològic i infraestructures i, durant l'any 2024, s'ha posat en marxa el projecte i la plataforma OMIQ-HES.

Les proves genètiques i genòmiques són fonamentals per a la prevenció, diagnòstic, pronòstic i seguiment de malalties d'alt impacte sanitari, com les malalties minoritàries, el càncer o d'altres. Aquestes proves permeten identificar anomalies genètiques que poden influir en l'aparició de certes patologies, facilitant així una detecció primerenca i una millor comprensió de la progressió de la malaltia. A més, resulten crucials per a la selecció de tractaments personalitzats i l'optimització del seguiment terapèutic, assegurant que els pacients rebin la intervenció més adequada i eficaç segons el seu perfil genètic específic.

Per fer front a aquesta demanda i incorporar noves proves i estudis genètics, es considera necessari expandir el nombre de centres de referència a integrar-se en a plataforma i projecte OMIQ-HES.

El nou context definit en aquesta secció, es busca ampliar, millorar i mantenir la plataforma OMIQ-HES, evolucionant funcionalitats on existeixi evidència dels beneficis de la genòmica en la pràctica assistencial. El full de ruta d'ampliació se centra en les àrees següents:

- Incorporació de noves proves d'anàlisi genètica en base al Catàleg Comú de Proves Genètiques i Genòmiques del Sistema Nacional de Salut (SNS).
- Extensió de la plataforma a altres centres de referència.
- Implementació de noves funcionalitats a la plataforma OMIQ-HES.

A continuació, es detallen les necessitats funcionals i tècniques per poder complir aquestes fites. Cal destacar, que atès que la plataforma OMIQ-HES està composta pel mòdul de Gestió d'àcids nucleics del producte Fujitsu Omics Analysis Platform i de la plataforma Genomcore BIMS, caldrà que el proveïdor habiliti les llicències corresponents que permetin la seva utilització i actualització de versions.

2. Situació actual

Aquesta contractació està basada en el Marc de la mesura C18.I05 del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Finançat per la Unió Europea NextGenerationEU, i en col·laboració amb el Ministeri de Sanitat.

L'objectiu es poder continuar amb l'ampliació de la plataforma de gestió de dades genòmiques del programa d'oncologia, malalties minoritàries, farmacogenètica, adaptació al Catàleg Comú de Proves Genètiques i Genòmiques, i la incorporació de noves funcionalitats generals i evolutius.

Es tracta de l'ampliació de la plataforma OMIQ-HES amb la implantació de funcionalitats per a l'estudi genètic de proves centrades en oncologia pediàtrica i adulta. I ateses les noves exigències derivades del Catàleg Comú de Proves Genètiques i Genòmiques del Sistema Nacional de Salut, és imprescindible expandir les capacitats per abordar malalties minoritàries i progressivament cobrir tota la cartera de serveis del sistema de salut.

3. Objecte del contracte i abast

Com s'ha explicat a la introducció, la plataforma OMIQ-HES va començar, en la seva primera fase, amb la implantació de funcionalitats per a l'estudi genètic de proves centrades en oncologia pediàtrica i adulta. No obstant això, i ateses les noves exigències derivades del Catàleg Comú de Proves Genètiques i Genòmiques del Sistema Nacional de Salut, és imprescindible expandir les seves capacitats per abordar malalties minoritàries i progressivament cobrir tota la cartera de serveis del sistema de salut.

Tot i que el mètode de seqüenciació massiva és aplicable a totes les especialitats, cada àrea presenta requeriments específics, tècniques experimentals i protocols diferents. Això genera desafiaments significatius per a l'evolució d'OMIQ-HES, que s'ha de dur a terme de manera gradual i estratègica, prioritzant les àrees d'estudi amb més sinergia en tècniques experimentals i analítiques.

Per garantir aquesta evolució, és fonamental assegurar la sostenibilitat i continuïtat dels productes tecnològics que constitueixen la plataforma. OMIQ-HES està formada pels sistemes desenvolupats amb eines i plataformes comercials, com Fujitsu Omics Analysis Platform i Genomcore BIMS.

L'objectiu principal d'aquest document és garantir la continuïtat operativa d'aquests sistemes mitjançant la gestió i el subministrament de les llicències associades. Això inclou les actualitzacions, el manteniment, la millora i l'adaptació de les solucions comercials per atendre les necessitats descrites en aquest plec.

El subministrament de llicències és essencial per preservar el funcionament ple de la plataforma, evitant interrupcions en els serveis, mantenint la qualitat de les funcionalitats existents i maximitzant els recursos ja invertits. Aquesta continuïtat permetrà abordar nous reptes com:

- Extensió d'Oncologia
- Malalties Minoritàries
- Farmacogenètica
- Adaptació al Catàleg Comú de Proves Genètiques i Genòmiques
- Incorporació de noves funcionalitats generals i evolutius
- Connexió a dades d'altres plataformes centralitzades (Progeny, HES-Farma, PAT-SIMDCAT, UNICAS...)

En definitiva, garantir el manteniment i la sostenibilitat de les llicències associades és una condició indispensable per a l'evolució i consolidació de la plataforma OMIQ-HES en la seva tasca d'ampliar i millorar els serveis genètics i genòmics.

Extensió d'Oncologia

Durant la fase inicial, centrada en el programa d'oncologia de precisió, es van designar 12 centres de referència d'acord amb l'experiència en diferents àrees assistencials (tumors sòlids, hematològics, germinals, i pediàtrics).

Per a l'extensió del projecte, en la seva segona etapa, s'han definit altres centres de referència addicionals per abordar altres àrees de patologies i donar millor suport a les ja abordades fins al moment.

Addicionalment, aquesta ampliació implica una sèrie de treballs i requisits que cal tenir en compte per poder incorporar a cada centre de referència a la plataforma OMIQ-HES i oferir a aquests centres les prestacions genòmiques ofertades en altres centres del SISCAT.

Per tant, a més d'anar desplegant i donant suport en les noves versions dels productes que componen la plataforma OMIQ-HES en els centres de referència inicials, el proveïdor haurà de realitzar el desplegament en els centres designats al llarg de la vigència del contracte. Aquest desplegament inclou tant la consultoria, gestió del canvi (formació, comunicació i suport), així com l'actualització de les diferents aplicacions i reconfiguració i adaptació de la plataforma central a requisits del CatSalut, donant d'alta als nous centres.

De cara a la implementació d'aquests centres, s'establirà per tant una metodologia de treball industrialitzada que permeti donar els següents passos:

- Per part del proveïdor, consultoria i estudi de rutina assistencial dels laboratoris que realitzin seqüenciació massiva en un centre.
- Per part del proveïdor, informar als centres els requisits mínims per a la correcta instal·lació i configuració per poder implantar OMIQ-HES.
- Habilitar, per part dels centres i/o CatSalut, les infraestructures i comunicacions necessàries per al desplegament de la plataforma.
- Muntatge, per part dels centres o CatSalut, dels entorns requerits i les comunicacions.
- Desenvolupament, per part dels centres de CatSalut, de les integracions necessàries per a OMIQ-HES, principalment la petició de laboratori.
- Per part del proveïdor, desplegament de la plataforma en els entorns del centre.
- Per part del proveïdor, adaptacions en la parametrització BIMS en base al detectat en la consultoria per als nous centres.
- Per part del proveïdor, formació de les diferents eines als usuaris, per rol.

Per complir aquests passos, el proveïdor haurà de lliurar un pla d'acció als centres de referència, indicant els recursos mínims per desplegar el component d'OMIQ-HES, així com les guies d'implementació de la missatgeria d'integració. Addicionalment, es desenvoluparà un pla de formació personalitzat que s'adaptarà als diferents rols i responsabilitats dels usuaris implicats en l'ús del nou sistema. Aquest pla inclourà l'organització de sessions de formació presencials i virtuals, l'ús de simulacions de casos pràctics per permetre als usuaris practicar en un entorn segur abans de començar a utilitzar el sistema viu. Aquest enfocament pràctic ajudarà a reforçar l'aprenentatge i a augmentar la confiança dels usuaris en la seva capacitat per utilitzar les noves

funcionalitats de manera efectiva. Finalment, es farà lliurament de documentació completa i detallada sobre el nou sistema.

Incorporació de noves funcionalitats

Al llarg de la segona fase del projecte s'actualitzaran les aplicacions, integrant-se així les diferents funcionalitats procedents dels evolutius dels productes que componen la solució OMIQ-HES, estenent-se així les seves capacitats actuals en el mòdul BIMS.

Malalties minoritàries

Per tal de continuar avançant en la implementació de la medicina de precisió i personalitzada, així com l'adaptació al Catàleg Comú de Proves Genètiques i Genòmiques, es busca en la següent fase del projecte la incorporació dels fluxos assistencials emprats per a l'estudi genètic d'altres malalties amb base genètica. Atès que les tècniques experimentals seleccionades en la primera fase són les de seqüenciació massiva, el següent pas lògic passa per la incorporació de funcionalitats per a l'estudi de malalties rares.

Es busca, per tant, en la següent fase del projecte l'adaptació i actualització de les funcionalitats ja implementades, així com la incorporació de noves, per cobrir les necessitats en la rutina assistencial del diagnòstic de malalties rares. La integració en el programa d'aquesta anàlisi genètica consisteix en les fases següents:

1. Consultoria sobre les metodologies dels centres de referència.
2. Selecció i priorització de malalties rares a analitzar i centres de referència.
3. Actualització de catàlegs i registres.
4. Actualització o generació de nova missatgeria.
5. Desenvolupament i/o adaptació de *pipelines* d'anàlisi bioinformàtic.
6. Incorporació de noves fonts d'anotació.
7. Implementació de noves plantilles d'informes genètics.
8. Connexió a altres plataformes.

A continuació, es detallen els objectius a satisfer en cadascuna d'aquestes fases:

Consultoria sobre les metodologies dels centres de referència

Per poder incorporar les patologies de noves àrees, s'ha de realitzar una consultoria exhaustiva als diferents centres de referència a integrar en OMIQ-HES. Aquesta consultoria ha de proporcionar informació sobre els processos experimentals dels diferents laboratoris de seqüenciació, protocols d'anàlisi i informació sobre els gestors de laboratori.

Selecció i priorització de malalties rares a analitzar i centres de referència

Atesa la gran diversitat de malalties rares existents en l'àrea de la genètica clínica la primera acció és seleccionar quines patologies són les primeres a ser incorporades a OMIQ-HES, emprant com a variables nombre de mostres per centre i tecnologies experimentals emprades per resoldre aquestes anàlisis.

En base a la consultoria realitzada, s'hauran de seleccionar quines àrees de patologies s'han d'anar incorporant al projecte OMIQ-HES.

Actualització de catàlegs i registres

Realitzada la consultoria, s'hauran de registrar i donar d'alta totes aquelles proves experimentals, amb els codis dels sistemes d'informació dels centres de referència, prestacions, kits de seqüenciació, plataformes, panells virtuals... constitueixen la resolució de la prova experimental.

Actualització o generació de nova missatgeria

Per poder implementar tota la rutina assistencial relacionada amb el diagnòstic de malalties rares, s'hauran d'actualitzar la missatgeria HL7 i integració amb els sistemes d'informació del CatSalut per recuperar nova informació necessària, com el sexe cariotípic per a l'estudi de dismorfologies sexuals o identificadors de família i les relacions familiars per a l'estudi de trios o grups.

Desenvolupament i/o adaptació de *pipelines* d'anàlisi bioinformàtic

Les noves patologies incorporades impliquen un nou paradigma de diagnòstic que requereix el desenvolupament o adaptació de nous *pipelines* d'anàlisi bioinformàtica. La determinació de variants germinals ja es realitza en la primera fase del projecte OMIQ-HES, però es realitza sobre panells de captura de mida petita. Una de les aproximacions experimentals més emprades en el diagnòstic genètic de malalties rares és la de seqüenciació per exoma. Per tant, caldrà adaptar els protocols a aquest tipus de captura dirigida. Igualment, moltes patologies impliquen gens difícils de seqüenciar i/o analitzar, per la qual cosa s'haurà de valorar la parametrització de certs *pipelines* per a la identificació (en la mesura del possible) de variants puntuals en certes regions de baixa complexitat, pseudo-gens...

Incorporació de noves fonts d' anotació

Per al correcte filtratge i prioritització de variants per poder determinar aquelles potencialment responsables de la patologia d'estudi, es requerirà la incorporació de noves fonts d'anotació, diferents a les implementades en la primera fase.

Implementació de noves plantilles d'informes genètics

Igual que en la fase inicial d'OMIQ-HES es van definir un conjunt de plantilles d'informe genètic per a 4 tipus de proves genètiques, en aquesta fase s'hauran de definir noves plantilles d'informe en conjunt amb la Gerència de Medicina de Precisió del CatSalut. Aquestes plantilles hauran d'abastar les patologies seleccionades de les noves àrees d'estudi.

Adaptació al Catàleg Comú de Proves Genètiques i Genòmiques

El Ministeri de Sanitat, en conjunt amb els principals referents de genètica clínica del país, ha alliberat una versió inicial del Catàleg Comú de Proves Genètiques i Genòmiques. Aquesta primera proposta, presentada el juny del 2023 ha prioritzat les àrees d'oncohematologia (adults i pediàtrica), cardiopaties o trastorns del desenvolupament, entre d'altres. Tot i que s'anirà iterant sobre aquesta primera proposta

per anar incorporant la resta de les patologies, des del projecte OMIQ-HES caldrà realitzar l'adaptació per anar incorporant totes les variables definides en aquest catàleg.

En el catàleg, les patologies es distribueixen per àrea i subàrea (o grups de patologies), però, a més, es defineix també la utilitat clínica de l'estudi, i també distingeix entre els diferents tipus d'estudis genètics (prenatal, portadors...). Igualment, en el catàleg es llista el conjunt de tècniques experimentals que es poden emprar per al diagnòstic.

Per tant, l'objectiu consisteix a seguir adaptant-se a aquest catàleg, incorporant totes les variables en la definició de l'estudi genètic, així com el mapatge dels camps i codificació de les mateixes en base a la cartera de serveis definida per la Gerència de Medicina de Precisió.

Farmacogenètica

Avui dia és molt important la incorporació en la rutina assistencial dels especialistes d'alertes i ajudes a l'hora de diagnosticar i prescriure medicaments. És per això que dins del projecte OMIQ-HES, es demana com a objectiu incorporar una nova funcionalitat que permeti la generació d'un paquet d'informació amb recomanacions i indicacions de preescriure sobre pacients als quals se'ls hi hagi fet una prova farmacogenètica. Aquesta alerta es processada per els sistemes d'informació del CatSalut (principalment el HES-Ambulatori). Les anàlisis s'hauran de realitzar sobre les proves farmacogenètiques incloses en el Catàleg Comú de Proves Genètiques i Genòmiques del Sistema Nacional de Salut que s'estiguin oferint actualment pel CatSalut.

Garanties per a la Implementació Progressiva i Adaptada del Plec

Amb la finalitat de poder realitzar l'ampliació del projecte descrita en la present secció, des de l'extensió de l'àrea d'oncologia així com la integració de les dades procedents de les proves emprades en l'àrea de malalties minoritàries i de farmacogenètica, es necessiten una sèrie de requisits de recursos a proveir per part de cadascun dels centres. Aquestes necessitats, que ja s'han transmès als centres, abasten des de recursos computacionals, entorns de preproducció, comunicacions de xarxa així com integracions amb sistemes informàtics del CatSalut.

En el marc del projecte, és necessari comptar amb l'assessorament i l'assistència tècnica dels adjudicataris amb la finalitat de garantir el compliment dels objectius establerts en temps i forma. Es sol·licita als adjudicataris que prestin els serveis següents:

- Identificació de recursos tècnics necessaris: Assessorament per determinar i proporcionar els recursos computacionals, entorns de preproducció i comunicacions de xarxa requerits per cadascun dels centres participants.
- Desenvolupaments tècnics i integració: Assistència en el disseny i implementació d'integracions amb els sistemes informàtics del CatSalut, assegurant la interoperabilitat i l'adequació a les necessitats del projecte.
- Acompanyament tècnic: Supervisió i suport en l'execució dels desenvolupaments necessaris per garantir l'operativitat i la conformitat del projecte amb els requisits establerts.

Per complir amb els objectius i satisfer les auditories exigides pels fons europeus, s'estableix com a data límit per a la provisió i operativitat dels recursos i desenvolupaments requerits el **28 de febrer de 2026**, garantint així un marge de quatre mesos per a proves i ajustos abans del tancament del projecte, fixat al 30 de juny de 2026.

Únicament es considerarà la participació d'aquells centres que, amb el suport tècnic i assessorament dels adjudicataris, hagin complert amb la totalitat dels requeriments en el termini establert.

Els adjudicataris hauran de proporcionar un pla de treball detallat que inclogui les accions a desenvolupar, els recursos implicats, els terminis i els mecanismes de seguiment. Així mateix, es comprometran a col·laborar estretament amb els equips dels centres participants i amb els responsables del projecte per garantir l'èxit de l'ampliació.

4. Termini del contracte i pròrrogues

La vigència del contracte serà des de la data de formalització del contracte fins al 30 de juny de 2026.

5. Descripció i necessitats del producte / servei

A continuació es detallen les activitats que caldrà dur a terme per cadascun dels serveis que formen part del projecte:

5.1. Incorporació de noves funcionalitats

Les funcionalitats descrites en aquest apartat s'han d'integrar en els sistemes corresponents de les solucions enumerades com a part de la seva evolució.

Integració amb Biblioteca de Variants de SiGenES

Com a part del procés d'evolució del tractament del pacient cap a una medicina de precisió i personalitzada, el Ministeri de Sanitat del Govern Espanyol ha començat un projecte conegut com a SiGenES. Els grans objectius del projecte SiGenES comprenen un accés equitatiu a la Cartera de Proves Genètiques del SNS, i proveir d'una xarxa que permeti ser capaços de compartir la informació genètica entre Comunitats Autònomes i amb el Ministeri de Sanitat. Serà aquest últim qui serveixi a tall de node central de la xarxa de compartició d'informació mitjançant la creació d'una biblioteca de variants. La solució proposada haurà de ser capaç d'intercanviar dades amb aquesta biblioteca de variants.

Atès que ni la manera ni la forma en què l'esmentat intercanvi de dades tindrà lloc estan definits, la solució haurà de ser prou flexible com per adaptar-se als requisits que s'estableixin des del Ministeri de Sanitat.

S'ha de garantir la integració amb SiGenEs i el report de variants genètiques.

Entorn de Recerca i Innovació

S'habilitarà la creació d'entorns de recerca confiables per proporcionar a investigadors aprovats d'organitzacions de confiança accés oportú i segur a conjunts de dades. Els investigadors han de tenir accés a les dades aprovades, i col·laborar, vincular dades, compartir codis i resultats dins dels mateixos projectes de recerca.

Els entorns de recerca, innovació i clínic hauran de coexistir en la solució proposada dins de la mateixa plataforma.

Requeriments tecnològics per a la implementació de noves funcionalitats

Aquests sistemes s'han desenvolupat mitjançant l'ús d'eines i plataformes comercials, específicament els productes Fujitsu Omics Analysis Platform i Genomcore BIMS. Amb l'objectiu de garantir la continuïtat del contracte anterior i assegurar la sostenibilitat de la plataforma OMIQ-HES, es requereix la gestió i el subministrament de les llicències associades a aquestes solucions, d'acord amb els termes i condicions prèviament establerts.

Les llicències hauran d'incloure l'actualització, el manteniment, la millora i l'adequació de les solucions comercials, de manera que es puguin atendre les noves necessitats plantejades en aquest plec. Aquest enfocament permetrà garantir el funcionament ple de la plataforma OMIQ-HES, preservant la qualitat i l'operativitat dels serveis i funcionalitats que ofereixen aquestes solucions, evitant interrupcions en el seu ús i maximitzant els recursos prèviament invertits en la seva implementació i posada en marxa.

Implementar Quadre de Comandament (RCS)

El procés de millora contínua és fonamental per assegurar que la plataforma OMIQ-HES compleixi amb les necessitats dels usuaris i estigui al dia amb les innovacions tecnològiques. A continuació es detalla el procés i les estratègies per mantenir i millorar la qualitat i l'eficàcia de la plataforma.

Una de les eines més importants per avaluar la millora dels processos associats a la plataforma OMIQ-HES és l'eina OMIQ-Analytics. Aquest mòdul de la plataforma permet mostrar una sèrie de mètriques definides durant el primer període de desplegament.

L'objectiu en aquesta renovació és seguir ampliant els indicadors a incorporar al quadre de comandament, tenint en compte

- Noves funcionalitats incorporades, que habilitin noves dades que interessin explotar-se dins d'oncologia.
- Inclusió de dades i indicadors d'interès dins de malalties minoritàries.
- Adaptacions a possibles canvis dels models.

5.2. Incorporació integracions

En la fase inicial de projecte OMIQ-HES, es va dur a terme un estudi de la situació actual per determinar y avaluar les integracions a incloure.

Com part de la proposta tècnica el licitador haurà de determinar les integracions existents a adaptar i aquelles noves integracions a incloure dins del projecte, per abastar noves casuístiques com reanàlisis o *report* estructural.

6. Requisits del subministrament i serveis

6.1. Suport d'incidències i millores

El procediment d'actuació estàndard que s'utilitza quan es genera qualsevol és, a grans trets, el següent:

1. Detecció, registre i classificació de la petició. Les peticions poden originar-se de diverses maneres: sol·licituds dels usuaris, normatives, documents, entrevistes, proves, canvis organitzatius... i totes s'han d'enregistrar en l'aplicació Gestió de sol·licituds (GSO) ja que aquesta ha de ser l'instrument de suport per a la gestió i el seguiment del projecte.
2. Gestió de la petició en funció de la seva naturalesa.
3. Anàlisi i avaluació de les peticions.
4. Tramitació dels requisits.
5. Resolució dels requisits.
6. Validació dels requisits.
7. Implantació de l'aplicació.

Es troben a disposició del licitador els documents complets que detallen els passos a seguir.

6.2. Requeriments del servei

A continuació es detallen les activitats que caldrà dur a terme per cadascun dels serveis que formen part del projecte:

El adjudicatari ha de garantir un servei de funcionament de la plataforma en horari laboral de 8:00 a 18:00 hores de dilluns a divendres seguint el calendari laboral del CatSalut.

Suport a l'usuari de segon nivell

- Donar suport als usuaris de segon nivell cada vegada que es rebí una petició des del primer nivell perquè no han pogut solucionar-la.
- Arreglar i corregir les problemàtiques de funcionament del programari.
- Analitzar i determinar quin és l'origen del problema.

- Realitzar informes puntuals.
- Enregistrar totes les peticions en l'eina de seguiment pròpia del CatSalut (GSO - Gestió de sol·licituds), mantenint la informació actualitzada a nivell setmanal.
- Planificar les peticions en funció de les prioritats establertes.
- Identificar possibles problemes o punts febles en el procediment establert de funcionament dels dos nivells de suport a l'usuari.
- Analitzar les peticions que arriben del primer nivell per tal d'homogeneïtzar les respostes i establir una classificació per tipologies.
- Proposar sessions de seguiment i avaluació del servei de suport a l'usuari global.
- Seguiment amb el responsable del servei per part de CatSalut.
- Gestió de les incidències.
- Resoldre el mal funcionament en l'aplicació.
- Enregistrar totes les peticions en l'eina de seguiment pròpia del CatSalut (GSO - Gestió de sol·licituds), mantenint la informació actualitzada a nivell setmanal.
- Planificar les peticions en funció de prioritats.
- Revisar i analitzar problemes comuns per fer propostes de solucions.
- Seguiment amb el responsable del servei per part de CatSalut.
- Gestió de peticions.
- Enregistrar totes les peticions en l'eina de seguiment pròpia del CatSalut (GSO - Gestió de sol·licituds) mantenint la informació actualitzada a nivell setmanal.
- Validar els requisits demanats amb el responsable del servei del CatSalut.
- Elaborar el document d'avaluació del requisit (es troba disponible pel licitador una plantilla d'exemple). Aquest document ha d'incloure:
 - Avaluació del cost de desenvolupament dels requisits sol·licitats, tant a nivell d'hores com de temps.
 - Anàlisi del requisit per l'aplicació tenint en compte els estàndards establerts pel CatSalut.
 - Anàlisi de l'impacte de la implantació del requisit en el sistema.
- Aprovar conjuntament amb el CatSalut el document d'avaluació per poder començar el desenvolupament dels requisits.
- Desenvolupar totes les tasques de programació que es requereixin.

- Realitzar les proves unitàries del requisit en el propi entorn d'acceptació i lliurament dels resultats al CatSalut, si aquest ho demana (Joc de proves/resultats).
- Posta en producció de les noves funcionalitats a petició de CatSalut (pas als entorns de preproducció i producció segons els procediments establerts).
- Suport i seguiment amb el responsable del servei de CatSalut pel correcte funcionament de la solució establerta.
- Seguiment amb el responsable del servei per part de CatSalut.
- Mantenir actualitzat el joc de proves/resultats.

6.3. Requisits operacionals de manteniment

Tipologia d'usuaris

Les peticions es faran arribar a través d'un únic interlocutor per part de CatSalut i a través del servei de suport a l'usuari del primer nivell quan no s'hagi pogut resoldre la consulta.

Es podran realitzar sessions de treball per aclarir dubtes i prendre consideracions amb la persona designada com a responsable per part del CatSalut, juntament amb la persona responsable per part de l'adjudicatari.

Tipus de servei requerit

L'horari de servei serà de 8:00 del matí a 18:00 hores de dilluns a divendres. L'adjudicatari ha d'estar preparat per assolir una extensió d'horari a petició del CatSalut dins un termini no superior a set dies naturals des del moment de la demanda.

Tipologia de comunicació

L'adjudicatari ha de posar a disposició una adreça única de correu electrònic (que ha de ser genèrica, no personal) que sigui el punt de contacte del CatSalut amb l'empresa.

També es demanarà com a mínim dos números de telèfon de contacte.

Per la seva banda, el CatSalut posarà a disposició de l'adjudicatari els números de telèfon i les adreces de correu electrònic del responsable del projecte.

6.4. Desplegament, configuració i suport evolutius dels productes en tots els centres

Quan existeixin noves versions dels productes derivats de les noves funcionalitats demanades pel plec o bé per evolució del propi producte, s'haurà de realitzar el desplegament i configuració dels productes en tots els centres ja implementats, assegurant una implementació integral i homogènia que permeti a cadascun d'ells operar amb els mateixos estàndards de qualitat i eficiència. Aquest procés abastarà totes les fases necessàries per garantir que els productes siguin completament funcionals en cada centre, des de la instal·lació, configuració i personalització fins a la validació i optimització de les seves funcionalitats.

7. Condicions d'execució

7.1. Seguiment del contracte

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

7.2. Període de garantia

En les tasques de caràcter evolutiu s'estableix un període de garantia d'1 any a partir de la data de pas a producció (sempre i quan s'hagi acceptat el funcionament correcte en tots els entorns). Per als altres tipus de serveis que conformen el contracte, la garantia és vigent durant tot el període establert del contracte.

Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en les aplicacions en producció imputables a ell per acció u omissió.

També s'ha de mantenir actualitzada tota la documentació relacionada amb el projecte segons els estàndards definits pel CatSalut.

L'adjudicatari també es farà càrrec, durant aquest període de garantia, del suport de segon nivell d'aquesta aplicació, connectat amb el Servei de Suport a l'Usuari de primer nivell del CatSalut. S'haurà d'assumir el protocol de gestió d'incidències, mitjançant l'aplicació GSO del CatSalut, durant aquest període de garantia.

El licitador pot establir uns nivells de servei millorats als establerts.

L'adjudicatari ha d'informar del cost del manteniment del sistema una vegada finalitzat el contracte.

L'adjudicatari haurà de presentar un pla de sostenibilitat que inclogui l'estratègia de manteniment, actualització i suport tècnic de la plataforma OMIQ-HES un cop finalitzat el contracte.

7.3. Criteris de compromís del servei (CCS)

El nivell de servei requerit pel present plec sempre es basarà i estarà condicionat per la prioritat i gravetat que s'estableixi a cada tasca.

A més a més, cal tenir en compte que per a l'evolutiu es defineix una bossa d'hores màxima on imputar les peticions que es vagin demanant.

Per als àmbits correctiu i de suport a l'usuari de segon nivell, el criteri de prioritat es determina per una sèrie de paràmetres que es descriuen a continuació, com són l'impacte que la incidència representa en base al volum d'usuaris afectats, la freqüència de la incidència, les dates en la que es produeix, o l'aplicació o mòdul afectat.

D'aquesta manera les prioritats s'assignen a les incidències rebudes de la manera següent:

- Servei aturat: problemes d'immediata resolució perquè impedeixen el funcionament de l'aplicació en la seva totalitat. L'usuari no pot realitzar cap acció fins la resolució de la incidència. El nivell crític es considera molt elevat.
- Molt Urgent: incidències que per la seva tipologia impedeixen el funcionament correcte de l'aplicació. Es poden realitzar algunes accions, però no concloure el tràmit a realitzar en la seva totalitat. El nivell crític es considera molt elevat.
- Urgent: incidències que afecten a pocs usuaris o a només un mòdul de l'aplicació. Es pot solucionar momentàniament la incidència per altres vies. El nivell crític és alt.
- Moderada: Totes les incidències que, per la seva tipologia o dates en que es produeixen, no són crítiques.
- Baixa: problemes pocs crítics que no afecten greument al funcionament correcte de les aplicacions. El nivell crític es considera baix.

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

Prioritat	Temps màxim de resolució	Nivell
BAIXA	7 dies laborables	80%
MODERADA	3 dies laborables	80%
URGENT	1 dia laborable	80%
MOLT URGENT	8 h en jornada laboral	100%
SERVEI ATURAT	2 h en jornada laboral	100%

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

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

Confidencialitat i publicitat del servei

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

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament pel Departament de Salut i/o CatSalut.

Tota la documentació generada per l'adjudicatari en el marc d'aquest projecte cal que inclogui sempre el logotip del CatSalut.

Seguretat i protecció de dades

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

- La legislació vigent en general i, en particular, quan es tractin dades de caràcter personal, 1. el Reglament de Seguretat del Reial Decret 994/1999 de la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD).
- Les normes ISO/IEC/UNE 17799 de millors pràctiques de seguretat de la informació i UNE71502 de gestió de la seguretat de la informació, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.
- Els requisits de seguretat de webs que publiqui l'IQUA (Agència de Qualitat d'Internet).

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Signar un acord de confidencialitat (a tots els membres de l'equip).
- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi el client.
- Implementar les mesures, processos, i requisits que el CatSalut sol·liciti amb aquesta finalitat i li proposarà els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que l'IDI requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat.

De forma específica, l'adjudicatari estarà obligat a realitzar les següents funcions:

- Dins de l'anàlisi dels requisits del sistema: donar suport metodològic i documentar els resultats de l'anàlisi dels riscos de les noves funcionalitats del sistema a implementar i classificació de la criticitat i sensibilitat de les noves dades i processos. Aquesta anàlisi inclourà també el suport metodològic i la documentació de la classificació de les dades personals en els nivells establerts pel Reglament de Mesures de Seguretat de la LOPD.
- Dins del disseny del sistema: disseny dels controls sobre seguretat per les noves dades i processos, incloent-hi, entre d'altres, els controls pel compliment del reglament de seguretat de la LOPD i l'actualització dels plans de contingències i continuïtat.
- Dins de la prova del sistema: prova dels nous controls de seguretat.

Compartició de recursos

Per tal de garantir la seguretat, qualsevol compartició de recursos tècnics (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada al CatSalut amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar.

Els adjudicataris només poden utilitzar la xarxa, maquinari i/o programari propietat de la Generalitat exclusivament per a l'ús o benefici de la Generalitat.

7.4. Documentació i informes de control per a la gestió del servei

En el decurs del projecte, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar la documentació que seguidament es detalla en formats compatible amb Word, Excel, Power Point de Microsoft, i Acrobat-PDF d'Adobe, seguint la metodologia descrita per a la gestió del projecte.

Documentació de serveis d'implantació, integració i desenvolupament

- Planificació detallada del projecte, amb identificació de fites i punts de control
- Pla de contingència
- Pla de gestió del canvi
- Pla de posada en funcionament
- Pla de manteniment i suport
- Disseny funcional i tècnic
- Manuals d'usuari, d'instal·lació i d'operativa de funcionament
- Manuals per la formació
- Pla de transició i devolució servei (Revisar apartat 9)
- Qualsevol altra documentació aplicable a aquest tipus de treball

A l'inici del contracte, l'adjudicatari farà una proposta de dates d'entrega de la documentació, excepte en aquells documents on ja s'ha indicat el termini d'entrega. La documentació lliurada per l'adjudicatari haurà de ser aprovada pel personal de l'IDI que es designi. Sense aquesta aprovació, no es podrà donar com a completada la fase del projecte a la qual correspongui.

A més a més, caldrà que l'adjudicatari lliuri mensualment un informe prenent com a base el model de *report* que estableixen les metodologies ITIL o ESPRIT. Les dades bàsiques que ha de contenir l'informe són:

- Planificació de treballs, incloent:
 - Informe classificat de les incidències ja resoltes
 - Informe classificat de les incidències pendents
 - Temps mig de resolució de les incidències (classificades)
- Anàlisi de desviacions del projecte (en esforços i econòmic)
- Informe de Gestió i Control de Canvis
- Informe de Control de Riscos del projecte

- Informe de Situació de Nivell de Servei
- Informe de Seguiment del contracte
- Informe de seguiment d'execució integracions
- Actes de reunions
- Actes d'aprovació

En els informes d'activitat s'haurà de reflectir tant l'activitat del mes en curs, com l'acumulada del període.

7.5. Infraestructura necessària per dur a terme el servei

La infraestructura seguirà els següents requeriments:

- El lloc de treball han de ser les instal·lacions que estableixi l'adjudicatari (no seran les instal·lacions del CatSalut a menys que hi hagi una petició expressa del propi CatSalut).
- Per portar el seguiment de totes peticions de segon nivell, incidències i nous requisits s'haurà d'utilitzar l'eina GSO (Gestió de sol·licituds) que és l'eina de suport actual del CatSalut. En aquesta aplicació sempre ha de constar la situació actual de cadascuna de les sol·licituds fetes de qualsevol nivell.
- Es requerirà l'ús d'un entorn de desenvolupament propi de l'adjudicatari.

7.6. Model de relació i seguiment del projecte

Es demana un model organitzatiu intern, de relació i de govern flexible i àgil, que abasti des del nivell estratègic fins al nivell operatiu en la gestió del projecte. Es definirà un model estructurat en 2 nivells:

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

L'empresa adjudicatària designarà un Cap de projecte que serà l'interlocutor amb l'IDI durant el període de vigència del contracte. Per part de l'IDI, s'assignarà un Responsable del contracte que vetllarà pel compliment del contracte i realitzarà amb l'adjudicatari el seguiment de la correcta prestació del servei.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari de coordinar i estructurar organitzativament a l'equip per tal de donar un servei de qualitat, flexible i adaptat a cada fase del projecte.

S'haurà de consensuar:

- Interlocutor i canals de gestió d'incidències.
- Freqüència i assistents a les reunions de seguiment.
- Resum de les condicions clau del servei.
- KPI's, indicadors i informes de seguiment.

El licitador haurà de presentar a la seva oferta la metodologia que utilitzarà per garantir l'assoliment del projecte, el pla de qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat en el projecte, tant en el procés d'implantació com en la posada en marxa i seguiment durant les proves, i una descripció del sistema de control i gestió de riscos que aplicarà durant el transcurs del projecte.

- Obligacions del CatSalut

És responsabilitat del CatSalut facilitar a l'equip de l'adjudicatari tota la informació que cregui necessària per al desenvolupament del projecte.

Les qüestions plantejades per l'adjudicatari es resoldran per part del CatSalut dins del període de temps acordat a l'inici del projecte i per defecte es suposarà resposta positiva.

Es considera que els estàndards i l'arquitectura d'entorns (hardware i software bàsic) no canviaran un cop iniciat el projecte.

- Obligacions de l'adjudicatari

En el moment de la prestació del servei, l'adjudicatari haurà d'utilitzar les infraestructures informàtiques proporcionades pel CatSalut, i dotar-se dels espais pel desenvolupament, llicències de desenvolupament i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per la realització dels treballs. Es requerirà a l'adjudicatari l'aportació de la documentació actualitzada que es fixa en la metodologia de desenvolupament d'aplicacions.

7.7. Mesures de qualitat en l'execució dels contractes

A més del que s'indica a l'apartat sobre metodologia, l'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els estàndards generals de desenvolupament de la Generalitat següents i els particulars propis de CatSalut.

L'adjudicatari haurà de definir el pla de qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat en el projecte tant en el procés de producció, com en el producte resultant.

De forma específica, el proveïdor haurà de:

- Obtenir la validació del CatSalut al document d'avaluació de cada requisit, on es detallen les necessitats i objectius que es pretenen assolir així com, l'especificació detallada del disseny de la solució.
- Provar el compliment dels requisits funcionals de cada programa mitjançant proves unitàries en l'entorn d'acceptació.
- Provar el compliment dels requisits funcionals del conjunt del sistema mitjançant proves d'integració i de sistema. Provar casos extrems i d'error mitjançant proves d'anomalies. Provar el compliment dels requisits de disponibilitat i temps de resposta mitjançant proves de rendiment, on es sotmetrà al sistema a càrregues de treball similars a les puntes reals. Totes aquestes proves s'han de realitzar en l'entorn d'acceptació.

- Obtenir l'acceptació del sistema per part del CatSalut mitjançant la realització pel mateix de proves d'acceptació o la validació del resultat de les realitzades pel proveïdor. Aquests proves es fan en l'entorn d'acceptació.
- Provar el correcte funcionament del nou sistema respecte a l'anterior, mitjançant proves en paral·lel sempre que sigui possible.
- Disposar d'un pla d'implementació que permeti desfer el canvi en cas de detectar-se un funcionament anòmal del nou sistema.
- Realitzar un control que asseguri la realització de les proves i l'aplicació dels estàndards de programació i documentació abans esmentats (pre-producció).
- Presentar el pla de proves necessari pel pas a producció, així com, de ser necessari, les proves d'estrès del sistema.

La documentació i objectes a lliurar per part de l'adjudicatari en el moment de pas a pre-producció i producció, s'adequarà a les normes i estàndards establerts en la metodologia vigent definida pel CatSalut.

A més, es valorarà l'aplicació d'estàndards de qualitat ISO9001, ISO9126 i CMM (Capability Maturity Model for Software) i l'estàndard de control COBIT (Control Objectives for Information and related Technology).

Durant el desenvolupament dels serveis requerits i en l'àmbit de la Generalitat de Catalunya, el CTTI realitzarà el seguiment dels nivells de qualitat establerts i aplicarà un sistema de mesura contínua de la qualitat, segons els estàndards vigents en cada moment.

El CTTI farà un seguiment de la qualitat del projecte i avaluarà periòdicament als proveïdors.

7.8. Auditoria

Durant el període d'execució del contracte, el CatSalut podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada per part de l'empresa adjudicatària.

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

En el cas que les tasques d'auditoria requereixin col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, s'acordarà conjuntament el pla d'actuació.

L'adjudicatari sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel CatSalut. El finançament d'aquestes auditories no pot superar el 0,7% de l'import acumulat i facturat dels serveis del contracte.

7.9. Penalitzacions i obligacions essencials

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

L'incompliment de les següents obligacions essencials del contracte serà causa de resolució: les reiterades deficiències en l'execució de les prestacions, el comportament irregular del personal de l'empresa contractista, el no compliment de l'assignació de recursos, el no compliment de les obligacions establertes en els convenis, acords, reglamentacions i altres normes d'aplicació així com les restants causes assenyalades en el present plec o la interrupció del servei en cas de vaga legal sense autorització de l'entitat contractant.

Per a tots els casos restants s'aplicaran penalitzacions pel no compliment de la prestació del servei. L'adjudicatari ha de proposar un sistema de penalitzacions.

Totes les penalitzacions estan referides al total de l'import del projecte i es realitzarà amb una reducció de l'import de la següent factura. La no incorporació d'aquesta reducció de l'import per qualsevol causa (tramitació, incidència en terminis de facturació, etc.) no eximirà a l'adjudicatari de la seva obligació de pagament.

7.10. Facturació del servei vinculat a resultats

S'establirà el pla de facturació adequat al servei: la plataforma ha d'estar desplegada en data 30 de juny de 2026.

Aquest termini s'estableix com una fita a realitzar pel contractista que, en el cas de no complir-se, suposaria una reducció del 10% del preu del contracte. Per tant, el total del contracte quedarà condicionat a l'acompliment de dita fita o resultat, d'acord a les previsions de l'article 102.6 LCSP.

En cas d'incompliment del termini establert, el contractista no podrà oposar la concurrència de circumstàncies impeditives -pròpies o alienes- com ara força major, vaga legal, problemes amb proveïdors o qualsevol altra causa de naturalesa anàloga.

El responsable del projecte del CatSalut conformarà les factures presentades per l'adjudicatari, d'acord amb la planificació del treball i el pla de facturació establerts.

8. Prestacions superiors o complementaries a les exigides

Es tindrà en consideració si el licitador ofereix dins de l'oferta propostes de millora que facin referència a:

- Al temps necessari i l'eficiència en avaluar la patogenicitat de les variants amb evidència clínica.
- Eines com Power BI o similar per permetre l'avaluació dels resultats del programa:

- Avaluar l'accés i la integració de la medicina de precisió en el sistema sanitari públic: Nombre de casos analitzats per centre de referència i per panel.
- Avaluar la qualitat del procés: resultats seqüenciació, correcta transferència d'arxius, priorització de variants genètiques, intervals de temps d'entrega de l'informe.
- Avaluar el benefici pels pacients oncològics de la determinació dels marcadors genètics en el diagnòstic, pronòstic, o en la resposta terapèutica, d'acord amb la seva indicació mèdica.
- Avaluar la correcta aplicació dels fàrmacs dirigits en funció de l'evidència clínica disponible i de les indicacions del CatSalut (Nivell 1,2,3).
- Anàlisi d'associació genotip/fenotip: Avaluar les alteracions genètiques identificades associades a cada tipus tumoral específic.

9. Pla de transició i devolució del servei

L'adjudicatari haurà de redactar el pla de transició i devolució del servei tenint en compte la següent terminologia:

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

La gràfica següent mostra les diferents etapes de les que consta el pla de transició i de devolució del servei (com a model de referència):



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

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

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

Definició del pla de transició i devolució del servei

El licitador haurà d'incloure en la seva oferta econòmica i tècnica:

- Proposta de pla de transició:
 - Definició del marc temporal i recursos necessaris per dur a terme el pla de transició.
 - Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, durada prevista i grau d'implicació.
 - Planificació detallada de la fase de transició pròpiament dita, duració prevista i definició dels ANS oferts fins a l'estabilització definitiva, com a mínim els actuals.
 - En cas de que sigui necessària una fase de transformació, duració prevista i especificació detallada de com es durà a terme.
- Proposta del pla de devolució del servei
 - Definició de la durada del pla de devolució ofert.
 - Quantificació del recursos que es considerin necessaris per realitzar la transferència de coneixement i la transferència tecnològica, per tipus de serveis.
 - Mètode previst per fer la transferència de coneixement (paral·lel, *workshops*...).
 - Requisits que es demanin al nou adjudicatari per completar la correcta transferència de coneixements i la transferència tecnològica, per tipus de serveis.
- També s'ha de proposar el pla de lliurament de:
 - Coneixement. Determinar el nombre de sessions de traspàs i tipologies d'aquestes (*workshops*, conferències, formació d'equips mixtes).

- Documentació. Determinar la documentació tècnica que es lliurarà, els terminis de lliurament i, en cas que siguin necessàries, planificació i tipologia de les sessions d'explicació de la documentació.
- Infraestructura. Determinar les accions a emprendre en el traspàs de la infraestructura de maquinari i programari.
- Servei. Determinar les condicions del pla de traspàs del servei, incloent el pla de comunicació de canvi a l'usuari.

Signat,

Norbert Nebra Riera
Coordinador de l'àrea de planificació i organització
Direcció de Tecnologies i Sistemes
Institut de Diagnòstic per la Imatge