

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE DISSENY, CONSTRUCCIÓ, DESPLEGAMENT I MANTENIMENT DE LA PLATAFORMA ESALUTCAT, AIXÍ COM LA PROVISIÓ D'UNA OFICINA TÈCNICA DE SUPORT, EN EL MARC DEL SUBPROJECTE C11.I03.P16.S13 DEL PLA DE RECUPERACIÓ, TRANSFORMACIÓ I RESILIÈNCIA, FINANÇAT AMB EL FONS NEXT GENERATION EU DE LA UNIÓ EUROPEA

POH-SR-IDI-2026-001

Índex de continguts

1. Introducció	4
2. Situació actual.....	4
3. Objecte del contracte i abast	5
4. Termini del contracte i pròrrogues	6
5. Lot 1: Disseny, la construcció, el desplegament i manteniment de la plataforma eSalutCat.....	7
5.1. Descripció i necessitats de la solució requerida per la plataforma eSalutCat. 7	
5.1.1. Disseny de la plataforma eSalutCat.....	7
5.1.2. Construcció de la plataforma eSalutCat.....	10
5.1.3. Desplegament de la plataforma eSalutCat als centres pilot.....	11
5.1.4. Incorporació de noves funcionalitats.....	11
5.1.5. Suport per a la resolució d'incidències i dubtes.	11
5.1.6. Requeriments del servei	12
5.1.7. Requisits operacionals de manteniment.....	12
5.2. Condicions d'execució.....	13
5.2.1. Seguiment del contracte	13
5.2.2. Període de garantia	13
5.2.3. Criteris de compromís del servei (CCS).....	14
5.2.4. Documentació i informes de control per a la gestió del servei.....	16
5.2.5. Infraestructura necessària per dur a terme el servei.....	17
5.2.6. Model de relació i seguiment del projecte	17
5.2.7. Altres aspectes relatius al servei	18
5.2.8. Mesures de qualitat en l'execució dels contractes	18
5.2.9. Auditoria.....	19
5.2.10. Penalitzacions i obligacions essencials.....	20
5.2.11. Facturació del servei vinculat a resultats	20
5.3. Prestacions superiors o complementaries a les exigides	21
5.4. Pla de transició i devolució del servei.....	21
6. Lot 2: Oficina tècnica de suport al disseny, la construcció, el desplegament i manteniment de la plataforma eSalutCat	24
6.1. Descripció general del servei a contractar	24
6.1.1. Seguiment del disseny funcional i tècnic.....	25
6.1.2. Seguiment de la construcció de la plataforma.....	25
6.1.3. Definició i creació de processos assistencials.....	25

6.1.4.	Seguiment del desplegament als centres pilot.....	26
6.1.5.	Coordinació, governança i reporting	26
6.1.6.	Competències i perfils professionals	26
6.1.7.	Característiques tècniques	27
6.2.	Condicions d'execució.....	27
6.2.1.	Ubicació física del servei	27
6.2.2.	Aportacions de mitjans materials.....	27
6.2.3.	Relació laboral.....	27
6.2.4.	Clàusules de garantia.....	28
6.2.5.	Confidencialitat i protecció de dades	28
6.2.6.	Organització del servei.....	29
6.2.7.	Avaluació del servei.....	29
6.2.8.	Recursos Humans i materials	29
6.2.9.	Control i seguiment del contracte	30
6.2.10.	Facturació del servei vinculat a resultats	30
6.2.11.	Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals	30
6.2.12.	Propietat Intel·lectual.....	30

1. Introducció

Catalunya, a través de les entitats que composen el Sistema Sanitari Integral d'Utilització Pública (SISCAT) del Servei Català de la Salut (CatSalut), és una de les comunitats autònomes pioneres en impulsar estratègies digitals per aconseguir una atenció sanitària més integrada i personalitzada.

En un sistema de salut cada cop més exigent, amb pacients que presenten múltiples patologies i necessiten seguiment continuat, es fa imprescindible disposar d'eines digitals que facilitin una atenció integrada i personalitzada. La fragmentació entre els diferents nivells assistencials (atenció primària, hospitalària i sociosanitària) pot dificultar la coordinació i la qualitat d'aquest servei, especialment en casos complexos.

Per això, cal implementar plataformes digitals que permetin als professionals sanitaris fer un seguiment clínic en remot, consultar i compartir informació rellevant en temps real i promoure la participació activa del ciutadà en la gestió de la seva salut. Aquestes eines han de proporcionar al pacient un accés a consells terapèutics, qüestionaris d'autoavaluació, recursos educatius i canals de comunicació directa amb l'equip assistencial.

A més, la incorporació de tecnologies com la intel·ligència artificial, la monitorització remota i les aplicacions mòbils pot contribuir a anticipar complicacions, reduir hospitalitzacions i millorar la qualitat de vida dels pacients. En definitiva, un sistema sanitari modern ha de comptar amb solucions digitals que connectin persones, dades i serveis per oferir una atenció més eficient, humana i sostenible.

2. Situació actual

Una d'aquestes iniciatives digitals és la plataforma eSalutMetroSud, desenvolupada per l'Hospital Universitari de Bellvitge (HUB), dins els projectes DAIPO (Desenvolupament d'Aplicacions Innovadores per a Pacients amb Patologies Complexes). Aquest sistema digital té com a objectiu millorar la continuïtat assistencial, empoderar els pacients i facilitar el seguiment clínic remot, i està liderat per l'Hospital de Bellvitge, l'Hospital de Viladecans i els àmbits d'Atenció Primària Metropolitana Sud i Penedès.

Mitjançant una plataforma web accessible tant per professionals com per pacients, eSalutMetroSud permet compartir informació rellevant, fer seguiment de l'evolució clínica, accedir a recursos educatius i promoure l'autogestió de la salut. Aquesta eina és especialment útil en el tractament de patologies complexes com les malalties cardiovasculars, neurodegeneratives o respiratòries, i s'integra amb altres serveis del sistema sanitari públic català per garantir una atenció més eficient, proactiva i centrada en la persona.

Davant l'èxit d'aquesta primera experiència, es vol iniciar el camí cap a la creació d'una plataforma compartida a nivell autonòmic per al seguiment de pacients amb patologies complexes: la plataforma **eSalutCat**.

Aquesta futura eina té com a objectiu unificar i estendre les funcionalitats actuals a tots els centres sanitaris de Catalunya, independentment del territori o del nivell assistencial. Amb una arquitectura interoperable i escalable, eSalutCat ha de permetre:

- Fer un seguiment clínic remot de pacients des de qualsevol centre.
- Compartir informació assistencial de forma segura i eficient.
- Facilitar l'accés dels pacients a recursos educatius, qüestionaris i consells personalitzats.
- Promoure la coordinació entre professionals i serveis, millorant la continuïtat assistencial.

Amb eSalutCat, el sistema de salut ha de fer un pas endavant cap a la digitalització assistencial, aprofitant les tecnologies emergents per oferir una atenció al ciutadà més propera, accessible i eficient.

3. Objecte del contracte i abast

L'objecte d'aquest contracte és el disseny, construcció, desplegament i manteniment de la plataforma eSalutCat, concebuda com a eina corporativa del CatSalut per a la gestió integrada i remota de pacients amb patologies complexes i cròniques.

Aquesta plataforma haurà de permetre:

- El seguiment clínic remot per part dels professionals sanitaris.
- La interacció personalitzada amb els pacients, mitjançant funcionalitats com qüestionaris, consells de salut, exercicis terapèutics i recursos educatius.
- La interoperabilitat amb els sistemes d'informació existents (HIS, HC3, IS3, SAP ARGOS, etc.).
- La gestió centralitzada i escalable per a tots els centres sanitaris del territori català, tant d'atenció primària com hospitalària i sociosanitària.

L'abast del contracte inclou:

- L'anàlisi funcional i tècnic de la plataforma eSalutCat.
- El desenvolupament de la plataforma (front-end, back-end i serveis d'integració).
- La definició, desenvolupament i implantació a la plataforma del circuit de seguiment clínic per a la migranya.
- La implantació en fase de pilotatge de la solució en un centre hospitalari del SISCAT i en un mínim d'un i un màxim de vint centres d'atenció primària.
- El suport tècnic durant el desplegament i realització del pilot, i formació als usuaris.
- La definició d'un pla de desplegament i adhesions per les entitats del SISCAT.
- El compliment dels requisits de seguretat, accessibilitat i protecció de dades segons la normativa vigent definida al [Reglament General de Protecció de Dades \(RGPD\)](#) i la [Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals \(LOPDGDD\)](#), així com Reial decret 311/2022, de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) en nivell alt en matèria de ciberseguretat.
- El seguiment del model operatiu, la governança, procediments, estàndards, millores i excepcions definides pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies

de la Informació (CTTI) i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, garantint el compliment de l'arquitectura corporativa, la seguretat, la qualitat i eficiència, de forma que s'asseguri el compliment dels Acords de Nivell de Servei i s'augmenti la qualitat i disponibilitat en els serveis proporcionats a les entitats que integren el SISCAT.

L'esmentat objecte del contracte es divideix en dos lots:

- Lot 1: Disseny, construcció, desplegament i manteniment de la plataforma eSalutCat
- Lot 2: Oficina tècnica de suport al disseny, la construcció, el desplegament i manteniment de la plataforma eSalutCat

La prestació continguda al lot 2 té per finalitat garantir la concepció, integració, verificació tècnica i posada en condicions de funcionament de la plataforma eSalutCat definida en el Lot 1. Sense les actuacions previstes al lot 2 no és possible desplegar, validar ni posar en servei l'actiu intangible resultant del Lot 1, atès que aquestes actuacions constitueixen una condició indispensable per assegurar la integritat tècnica, la interoperabilitat, la seguretat (ENS), la traçabilitat i el compliment normatiu del sistema, així com la correcta validació funcional i operativa prèvia a la seva entrada en producció.

En conclusió, aquestes activitats representen costos directament atribuïbles a la producció de l'immobilitzat intangible del Lot 1.

4. Termini del contracte i pròrroques

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

Aquest termini màxim determina la finalització de la prestació del servei per part de l'adjudicatari. No obstant això, s'estableixen els següents terminis parcials que hauran de complir-se dins del període de vigència:

- La data de lliurament de l'anàlisi funcional i tècnic de la plataforma ha de ser, com a molt tard, 3 setmanes després de la formalització del contracte.
- El desplegament a l'entorn de pre-producció del desenvolupament de la plataforma (front-end, back-end i serveis d'integració) s'ha de realitzar com a màxim en data 31 de maig de 2026.
- La data límit per a l'inici del pilot ha de ser el 30 de juny de 2026. La fase de pilotatge inclourà un període de manteniment i suport correctiu amb una durada estimada de 6 mesos, en concepte de garantia associada.

La data límit per a l'inici del pilot haurà de ser anterior al 30 de juny de 2026. La fase de pilotatge inclourà un període de garantia de sis (6) mesos, durant el qual l'empresa adjudicatària respondrà de la correcció de defectes imputables al desenvolupament, sense que això impliqui la prestació de serveis addicionals fora del termini d'execució del contracte.

No es preveu cap pròrroga del contracte.

5. Lot 1: Disseny, la construcció, el desplegament i manteniment de la plataforma eSalutCat

Aquest lot té com a objectiu principal la creació i operació de la plataforma eSalutCat com a eina corporativa del CatSalut. El seu abast inclou:

- L'anàlisi funcional i tècnica de la plataforma.
- El disseny de l'arquitectura i de la solució tecnològica.
- El desenvolupament complet de la plataforma (front-end, back-end i serveis d'integració).
- La definició, desenvolupament i implantació del circuit de seguiment clínic de la migranya.
- La integració amb els sistemes d'informació existents del sistema sanitari català (HIS, HC3, IS3, SAP ARGOS, etc.).
- La implantació de la solució en fase pilot en:
 - o Un centre hospitalari del SISCAT.
 - o Entre un mínim d'un i un màxim de vint centres d'atenció primària.
- El suport tècnic durant el desplegament i el pilotatge.
- La formació dels professionals sanitaris i altres usuaris de la plataforma.
- El manteniment evolutiu i correctiu de la plataforma.
- El compliment dels requisits de seguretat, accessibilitat i protecció de dades, d'acord amb el RGPD, la LOPDGDD i l'ENS en nivell alt.

5.1. Descripció i necessitats de la solució requerida per la plataforma eSalutCat

A continuació es detallen les característiques mínimes que l'adjudicatari haurà de cobrir amb la seva solució. En concret, es presenten:

Les característiques de disseny de la plataforma:

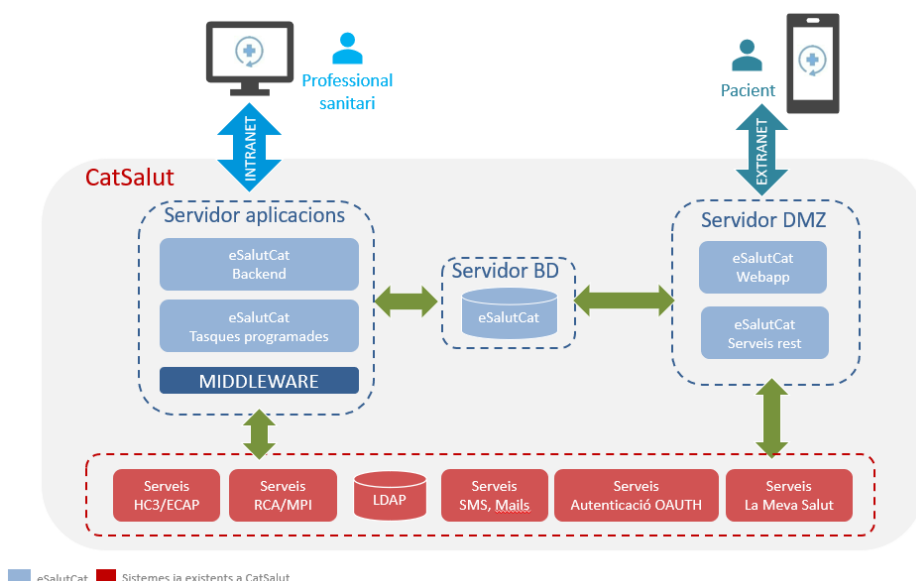
5.1.1. Disseny de la plataforma eSalutCat

En el present apartat es detallen les característiques que ha de cobrir la plataforma i l'esquema general de disseny. La plataforma està concebuda d'acord amb els següents elements generals:

- Està constituïda per tres blocs principals:
 - o Core de la plataforma que inclou el servidor d'aplicacions, el de base de dades, el servidor DMZ i els elements transversals (autenticació, comunicació, integració amb altres solucions del CatSalut, etc.).
 - o El visor del professional que permetrà la realització de les activitats per al seguiment clínic remot.

- Una webapp per l'accés del pacient en forma de qüestionari, de manera que pugui efectuar les interaccions necessàries pel seguiment clínic per part dels professionals.
- Cada centre adherit a la plataforma ha de tenir la capacitat de crear nous seguiments a pacients i poder-los gestionar. En concret cal que:
 - Un centre pugui adherir-se a la plataforma per poder començar a crear seguiments.
 - Els seguiments podran ser creats:
 - Per l'adopció d'un seguiment existent en el catàleg global de seguiments proporcionats pel CatSalut.
 - Per la modificació d'un dels seguiments existents en l'esmentat catàleg.
 - Per la creació des de zero d'un nou seguiment.
 - Els seguiments consistiran en la concatenació en base a regles de negoci d'accions que inclouran:
 - PROMS (Patient-Reported Outcome Measures).
 - PREMS (Patient-Reported Experience Measures).
 - Formularis dinàmics.
 - Recordatoris, notificacions i avisos generats en funció de les dades de seguiment.
 - Les dades de seguiment s'han de poder integrar en les bases de dades de cada centre.
- Tota l'arquitectura ha de ser escalable, desenvolupada amb elasticitat per poder treballar amb un únic o més nodes.
- L'intercanvi de les dades ha de ser FHIR, per tal de poder integrar l'aplicació amb el HIS de qualsevol centre que es vulgui adherir a la plataforma eSalutCat.
- S'ha d'integrar amb RCA (Registre Central d'Assegurats) i MPI (Master Patient Index) per obtenir les dades demogràfiques del pacient, tot i això cada centre podrà gestionar les seves pròpies dades.
- S'ha d'integrar els resultats dels qüestionaris al RGV (Repositori General de Variables) o component del HIS corresponent des del middleware.

A continuació es presenta de forma gràfica la plataforma:



Pel que fa a la parametrització dels centres adherits:

- S'ha de disposar d'un sistema de parametrització per centre de les url d'integració amb els serveis externs afectant tant al backoffice com la webapp.
- Cada centre ha de poder gestionar els seus pacients des del seu propi HIS o recuperant les dades demogràfiques de RCA/MPI
- Cada centre ha de poder gestionar els seus seguiments des del seu propi HIS o a partir del catàleg del CatSalut.

Pel que fa a la gestió d'usuaris:

- Creació i validació d'usuaris del backoffice (professionals sanitaris):
 - Ha de permetre validacions d'usuaris pròpia que conviurà si els centres ho desitgen amb la del CatSalut. D'aquesta manera cal tenir accés a un LDAP local o als serveis del CatSalut de validacions d'usuaris.
- Creació i validació usuaris de la webapp (pacients)
 - La creació dels usuaris es podrà fer a partir de les dades obtingudes de RCA/MPI o des del propi HIS dels centres adherits.
 - La validació dels usuaris es realitzarà des de La Meva Salut (LMS) a través de single sign on.
- Com a conseqüència de la necessitat de poder emprar els elements d'identificació i autenticació del CatSalut serà necessari que el backoffice permeti la utilització de serveis REST per a:
 - La interacció amb els serveis d'autenticació OAUTH.
 - La integració per consumir els serveis de La Meva Salut
 - La nova validació d'usuaris

Pel que fa a altres elements de la plataforma:

- S'ha de crear la base de dades i els seus objectes incloent els aspectes relatius a les tasques programades i les necessitats d'intercanvi d'informació amb la webapp i amb els professionals.

- Pel que fa a les necessitats de comunicacions d'alertes i notificacions per als pacients, el sistema ha de integrar-se amb als serveis de SMS i Mail del CatSalut.
- Cal poder realitzar una traçabilitat complerta de l'activitat a la plataforma i de les interaccions que realitzin amb ella tant els professionals com els pacients. Aquesta traçabilitat implicarà disposar d'un registre detallat de cadascuna de les activitats realitzades i haurà d'incloure la informació que permeti l'acompliment de la normativa tant de seguretat com de protecció de dades personals i sectorial de la salut.

5.1.2. Construcció de la plataforma eSalutCat

La plataforma eSalutCat serà construïda per l'adjudicatari respectant tots els elements inclosos dins el present plec de prescripcions tècniques i atenent a les condicions i característiques d'arquitectura, integració i seguretat que determinen per les aplicacions del CatSalut:

- El Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya i el propi CatSalut.
- El Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya.
- L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

La plataforma a proporcionar haurà de ser desplegada en tres entorns:

- Entorn de desenvolupament: destinat a la realització de proves funcionals i d'integració. Aquest entorn serà proporcionat i gestionat per l'adjudicatari.
- Entorn de pre-producció: utilitzat per a la integració amb les infraestructures del centre, proves d'usuari i formació. Aquest entorn serà proporcionat per l'ens contractant.
- Entorn de producció: destinat a la posada en marxa del servei i a la realització dels seguiments. Aquest entorn serà proporcionat per l'ens contractant.

Les condicions mínimes de cada entorn hauran de ser:

- Un servidor d'aplicacions amb ISS i Oracle client 12c que inclourà:
 - El backend d' eSalutCat
 - El Task Schedule per executar les tasques programades.
 - Middleware per on passaran totes les integracions amb els Web services de HC3/ECAP, RCA/MPI, SMS/Mail, LDAP, LMS i els altres serveis de CatSalut i la integració amb el corresponent HIS de cada centre
- Un servidor de base de dades amb Oracle 12c on s'instal·larà la base de dades de l'eSalutCat
- Un servidor DMZ amb IIS on s'instal·larà la webapp i els serveis rest

Es valorarà l'aportació per part del licitador de millores respecte la infraestructura proposada.

5.1.3. Desplegament de la plataforma eSalutCat als centres pilot

Un dels elements clau de les prestacions incloses dins la present licitació és la verificació de la plataforma mitjançant la realització de l'adhesió d'uns centres pilot pels quals es desplegarà el seguiment de pacients amb la patologia de migranya.

En el desplegament de la plataforma als centres pilot (1 hospital i entre 1 i 20 centres assistencials de primària) la participació del licitador consistirà en donar el suport tècnic i funcional necessari en els següents aspectes:

- Realitzar un anàlisi dels serveis disponibles del centre, que inclogui com a mínim els serveis de dades demogràfiques del pacient, la validació d'usuari i els serveis d'informació de visites dels pacients, de proves, etc
- A l'entorn de desenvolupament s'ha d'adaptar el sistema eSalutCat als recursos del centre:
 - Introduir la parametrització del nou centre a eSalutCat
 - Introduir la parametrització a la invocació als nous serveis (si cal)
 - Integració dels nous serveis al middleware
 - Realitzar les proves funcionals i d'integració
- A l'entorn de pre-producció:
 - Desplegar el sistema en un entorn de pre-producció
 - Integració del sistema eSalutCat amb les infraestructures del centre
 - Proves d'usuari
 - Introducció de dades dels seguiments que calguin i parametrització
 - Formació a formadors.
- A l'entorn de producció:
 - Desplegar el sistema en un entorn de producció
 - Suport a la posada en marxa

5.1.4. Incorporació de noves funcionalitats

Es valoraran les aportacions per part de licitador de noves funcionalitats addicionals a les esmentades en aquest plec de prescripcions tècniques.

5.1.5. Suport per a la resolució d'incidències i dubtes.

La resposta per part de l'adjudicatari a incidències forma part del servei i caldrà que es realitzi durant tota la durada del contracte i en especial durant tota la realització del pilot, la posada en marxa de la plataforma, el seu manteniment i la devolució del servei. A la finalització del contracte, l'adjudicatari mantindrà el mateix sistema de treball que durant l'execució pel que fa a la resolució d'incidències durant el període de garantia.

El procediment d'actuació estàndard que s'utilitzarà per donar resposta a les incidències i dubtes consistirà:

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. Un cop identificada i classificada, la petició s'ha de derivar a l'equip corresponent. Per exemple, si es tracta d'una incidència tècnica, l'haurà de gestionar l'equip de suport informàtic; si es tracta d'una millora funcional, pot anar a l'equip de desenvolupament.
3. Anàlisi i avaluació de les peticions. L'equip responsable ha d'analitzar la petició amb detall per entendre allò que es demana exactament, quin impacte pot tenir i si és viable.
4. Tramitació dels requisits. Si la petició és viable, s'ha de definir els requisits que cal complir per poder donar-li resposta. Els requisits s'han de documentar i validar amb el sol·licitant de la petició.
5. Resolució dels requisits. A partir de la definició dels requisits, s'ha d'implementar la solució que resolgui la petició inicial.
6. Validació dels requisits. Amb la solució implementada, s'ha de fer proves per assegurar que sigui efectiva i adequada.
7. Implantació de l'aplicació. Finalment, s'ha de desplegar la solució a l'entorn de producció per a que estigui disponible per a tots els usuaris.

5.1.6. Requeriments del servei

L'adjudicatari ha de garantir un servei de suport i manteniment de la plataforma en horari laboral de 8:00 a 18:00 hores de dilluns a divendres, seguint el calendari laboral del CatSalut.

5.1.7. Requisits operacionals de manteniment

Tipologia d'usuaris

Les peticions es faran arribar a través d'un únic interlocutor per part de l'IDI o el CatSalut i a través del servei de suport a l'usuari 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 de l'IDI o el 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 de l'IDI o el CatSalut amb l'empresa.

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

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

5.2. Condicions d'execució

5.2.1. 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 determinada i mai superior a un mes per supervisar l'execució del contracte, comprovar el compliment dels nivells de servei establerts i resoldre els eventuais conflictes que puguin sorgir.

Els licitadors, en les seves propostes hauran d'incloure el model de relació que considerin adient que com a mínim haurà d'incloure les necessitats incloses en el present apartat.

5.2.2. Període de garantia

La plataforma desenvolupada i els elements específics desenvolupats per a la realització del pilot tindran un període de garantia de 6 mesos a partir de la data de finalització del contracte (sempre i quan s'hagi acceptat el funcionament correcte en tots els entorns previstos en apartats anteriors).

Durant aquest període, l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats en les aplicacions imputables a ell per acció o omissió i mantenint les condicions de servei determinades en la documentació de la present licitació..

També s'ha de mantenir actualitzada tota la documentació relacionada amb el projecte segons els estàndards definits per l'IDI de forma que quedin incorporades totes les modificacions produïdes com a conseqüència de la realització de les activitats en període de garantia..

L'adjudicatari també es farà càrrec, durant aquest període de garantia, del suport d'aquesta aplicació, connectat amb el Servei de Suport a l'Usuari 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.

5.2.3. 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.

Per als àmbits correctiu i de suport a l'usuari, 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 conclou 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. La Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). 2. Reial decret 311/2022, de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- 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).

Addicionalment, 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 a l'IDI i 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.

5.2.4. 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 Qualitat
- Pla de posada en funcionament
- Pla de manteniment i suport
- Disseny funcional i tècnic
- Document d'arquitectura
- Manuals d'usuari, d'instal·lació i d'operativa de funcionament
- Manuals per la formació
- Pla de transició i devolució servei
- 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)
- Anàlisis 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.

5.2.5. Infraestructura necessària per dur a terme el servei

La infraestructura seguirà els següents requeriments:

- Els treballs es desenvoluparan a les instal·lacions de l'adjudicatari (no seran les instal·lacions de l'IDI a menys que hi hagi una petició expressa del propi IDI).
- Per portar el seguiment de totes peticions, 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.

5.2.6. Model de relació i seguiment del projecte

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.

Els licitadors han d'incloure dins la seva proposta un model de relació que permeti cobrir les necessitats del servei que es detalla en el present document. En qualsevol cas, dins aquest model de relació, els licitadors hauran d'indicar com a mínim:

- L'estructura i membres de cadascun dels elements del model de relació tant pel que fa a l'IDI com a l'adjudicatari i altres parts interessades.
- 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.

També formarà part de la proposta de cada licitador els aspectes de metodologia i qualitat que utilitzarà per garantir l'assoliment del projecte.

Per tant, caldrà que descrigui 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 realització del pilot; així com una descripció del sistema de control i gestió de riscos que aplicarà durant el transcurs del projecte.

5.2.7. Altres aspectes relatius al servei

- Obligacions de l'IDI
 - És responsabilitat de l'IDI 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 de l'IDI 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.

5.2.8. 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.

- Obtindre 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.

5.2.9. Auditoria

Durant el període d'execució del contracte, l'IDI i el CatSalut podran 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 l'IDI determini, que podrà ser tant personal propi de l'IDI 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 tercers parts i gestionades per l'IDI. El finançament d'aquestes auditories no pot superar el 0,7% de l'import acumulat i facturat dels serveis del contracte.

5.2.10. 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.

5.2.11. Facturació del servei vinculat a resultats

D'acord amb la naturalesa de la prestació derivada del següent procés de contractació, s'estableix el següent pla de facturació

- Al lliurament de l'anàlisi funcional i tècnic de la plataforma es facturarà el 20% de l'import del contracte.
- Després de realitzar desplegament a l'entorn de pre-producció del desenvolupament de la plata-forma es facturarà el 20% de l'import del contracte
- A l'inici del pilot es facturarà el 20% de l'import del contracte
- Als tres mesos d'iniciat el pilot es facturarà el 20% de l'import del contracte.
- A la finalització del contracte es facturarà el 20% restant de l'import del contracte.

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

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

5.3. Prestacions superiors o complementaries a les exigides

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

- Arquitectura.
- Accessibilitat al servei pels ciutadans.
- Integració amb altres sistemes i solucions.
- Termini de lliurament.
- Abast del pilot

5.4. 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 un 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

- 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.

6. Lot 2: Oficina tècnica de suport al disseny, la construcció, el desplegament i manteniment de la plataforma eSalutCat

Aquest lot es centra en el suport metodològic, de coordinació i de control del projecte, assegurant que el desenvolupament i el desplegament de la plataforma s'alineïn amb els estàndards corporatius. El seu abast inclou:

- El suport tècnic i funcional al projecte durant totes les fases.
- La definició i creació de processos assistencials per a desplegar a la Plataforma eSalutCat
- El seguiment del model operatiu i de governança definit pel CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- El control del compliment dels procediments, estàndards i arquitectura corporativa.
- El seguiment de la qualitat, l'eficiència i la seguretat de la solució.
- El control del compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS).
- La gestió de millores, canvis i excepcions.
- El suport a la coordinació entre els diferents actors del projecte (CatSalut, CTTI, centres del SISCAT, proveïdors).

L'oficina tècnica ha de garantir la correcta execució, governança i qualitat del projecte eSalutCat.

6.1. Descripció general del servei a contractar

L'Oficina Tècnica actuarà com a element transversal de coordinació, control i suport tècnic i metodològic, vetllant pel compliment dels objectius del projecte, dels terminis establerts, de la qualitat dels lliurables i de l'alineament amb el model operatiu, l'arquitectura corporativa i els estàndards definits pel CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.

El servei inclou el seguiment i supervisió de les activitats realitzades en el marc del Lot 1, assegurant el compliment dels procediments, les bones pràctiques i la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació, protecció de dades, accessibilitat i qualitat del servei, així com el compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS).

Així mateix, l'Oficina Tècnica donarà suport a la governança del projecte, a la gestió de riscos, incidències, canvis i millores, i a la coordinació entre els diferents agents implicats (CatSalut, CTTI, entitats del SISCAT i proveïdors), contribuint a garantir una implantació ordenada, eficient i escalable de la plataforma eSalutCat en el conjunt del sistema sanitari català.

L'Oficina Tècnica serà responsable del seguiment, supervisió i control de les activitats de disseny, construcció i desplegament de la plataforma eSalutCat, amb l'objectiu de garantir el compliment dels requisits funcionals, tècnics, de seguretat i d'integració establerts en el plec de prescripcions tècniques.

6.1.1. Seguiment del disseny funcional i tècnic

- Suport a la definició i documentació dels procediments operatius a executar en el marc del pla d'acció.
- Redacció de requeriments funcionals i tecnològics per al desenvolupament.
- Anàlisi de l'impacte organitzatiu (infraestructura tecnològica, espais, recursos) específic per a la integració.
- Validar que el disseny de la plataforma s'ajusta a l'arquitectura definida (core, visor de professionals i webapp del pacient)
- Supervisar la correcta definició del catàleg de seguiments i dels mecanismes de creació, adaptació i gestió de seguiments per part dels centres adherits.
- Verificar la correcta definició de les regles de negoci associades als seguiments (PROMS, PREMS, formularis, notificacions i alertes).
- Supervisar el compliment dels criteris d'escalabilitat, elasticitat i interoperabilitat, especialment l'ús de l'estàndard FHIR.
- Validar la definició de les integracions amb RCA, MPI, LMS, LDAP i serveis d'autenticació i autorització corporatius.
- Vetllar perquè el disseny contempli els requisits de traçabilitat, auditoria i compliment normatiu en matèria de seguretat i protecció de dades.

6.1.2. Seguiment de la construcció de la plataforma

- Supervisar que el desenvolupament de la plataforma es realitza conforme a les directrius i estàndards definits pel CatSalut, el CTTI i l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya.
- Fer el seguiment de la correcta implementació dels diferents entorns (desenvolupament, pre-producció i producció).
- Validar la configuració de la infraestructura (servidors d'aplicacions, bases de dades i DMZ) d'acord amb els requisits mínims establerts.
- Verificar la correcta implementació del middleware i de les integracions amb els serveis corporatius i amb els HIS dels centres.
- Fer seguiment dels resultats de les proves funcionals, tècniques, d'integració i de seguretat.
- Identificar riscos tècnics o desviacions i proposar mesures correctores.

6.1.3. Definició i creació de processos assistencials

- Creació i dinamització de Grups de Treball Funcionals, formats per professionals assistencials, tècnics i de gestió, per a la definició i validació dels processos assistencials a integrar a la plataforma eSalutCat.
- Anàlisi i redacció dels processos assistencials, definint fluxos d'activitat, rols, criteris clínics, punts de decisió i interaccions entre professionals i pacients, d'acord amb els objectius assistencials establerts.
- Adaptació dels processos assistencials al model digital, garantint la seva traducció a circuits operatius dins la plataforma (qüestionaris, seguiments, alertes, notificacions i altres elements funcionals).
- Creació i estructuració dels continguts associats a cada procés, necessaris per a la seva operativització a la plataforma, d'acord amb els requeriments

definitos pels Grups de Treball Funcionals (infografies, documents, vídeos, etc...).

- Validació funcional dels processos i continguts, assegurant la seva coherència clínica, funcional i tecnològica abans de la seva implantació.

6.1.4. Seguiment del desplegament als centres pilot

- Coordinar i supervisar les activitats de desplegament de la plataforma als centres pilot (hospitalaris i d'atenció primària).
- Validar l'anàlisi dels serveis disponibles a cada centre i la seva adequació als requeriments de la plataforma eSalutCat.
- Fer seguiment de la correcta parametrització dels centres i de la integració dels seus serveis als diferents entorns.
- Supervisar l'execució de les proves d'usuari i la resolució d'incidències detectades.
- Vetllar per la correcta configuració dels seguiments clínics i la seva disponibilitat operativa.
- Fer seguiment de les accions de formació i suport a la posada en marxa.
- Validar la transició a producció i l'estabilització del servei durant l'inici de l'operació.

6.1.5. Coordinació, governança i reporting

- La gestió documental per l'execució del pla d'acció
- Actuar com a punt de coordinació entre l'IDI, el CatSalut, el CTTI, l'Agència de Ciberseguretat, els centres pilot i l'adjudicatari del Lot 1.
- Elaborar informes periòdics de seguiment de l'estat del projecte, riscos, incidències i grau de compliment dels objectius.
- Fer seguiment dels acords de nivell de servei (ANS) durant el desplegament i el pilotatge.
- Donar suport a la presa de decisions en relació amb millores, canvis o ampliacions del desplegament.

6.1.6. Competències i perfils professionals

Per a la correcta prestació dels serveis corresponents a l'Oficina Tècnica, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un equip multidisciplinari amb la capacitat tècnica, funcional, organitzativa i jurídica necessària per garantir l'assoliment dels objectius del projecte eSalutCat.

L'equip assignat haurà d'estar format per professionals amb experiència acreditada en projectes TIC complexos, preferentment en l'àmbit sanitari, així com amb coneixement del model operatiu, normatiu i de governança de les administracions públiques.

Sense perjudici del que s'estableix en els apartats anteriors, l'empresa licitadora haurà de garantir com a mínim la disponibilitat d'un equip base format pels següents perfils professionals:

- Un (1) Consultor/a sènior – Cap d'equip.
- Dos (2) Consultors/es tècnics sènior de negoci.
- Un (1) Consultor/a funcional de l'àmbit sanitari sènior.
- Un (1) Consultor/a junior.
- Un (1) Tècnic/a jurídic/a especialitzat/da en Tecnologies de la Informació.

Aquest equip mínim s'estableix als únics efectes de garantir la correcta prestació del servei i no limita que l'empresa adjudicatària pugui assignar un nombre superior de professionals o perfils addicionals per a garantir l'execució del pla d'acció.

L'assignació de recursos addicionals, així com una major dedicació, experiència o especialització dels professionals proposats, podrà ser valorada com a millora en els termes que s'estableixin en els criteris d'adjudicació.

6.1.7. Característiques tècniques

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

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

L'empresa contractista ha d'estar localitzable durant el mateix horari laboral de l'IDI.

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

6.2. Condicions d'execució

6.2.1. Ubicació física del servei

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

S'acordarà amb el responsable del contracte, com a mínim 1 dia a la setmana de presencialitat a les oficines de l'IDI.

6.2.2. Aportacions de mitjans materials

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

6.2.3. Relació laboral

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

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

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

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

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

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

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

6.2.4. Clàusules de garantia

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

- Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingués coneixement.
- Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb l'IDI.
- Que la propietat intel·lectual revertirà en l'IDI i el CatSalut.

6.2.5. Confidencialitat i protecció de dades

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

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

6.2.6. Organització del servei

L'empresa contractista designarà un Responsable del Servei 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.

6.2.7. Avaluació del servei

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

6.2.8. Recursos Humans i materials

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

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

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

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

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

6.2.9. Control i seguiment del contracte

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

6.2.10. Facturació del servei vinculat a resultats

D'acord amb la naturalesa dels serveis objecte del present contracte, s'estableix un model de facturació mensual basat en el consum efectiu d'hores de servei, d'acord amb els perfils professionals assignats i les tarifes horàries aprovades.

La facturació es realitzarà mensualment, prèvia validació per part de l'òrgan responsable del contracte, i haurà d'anar acompanyada d'un informe detallat d'activitat, que inclogui com a mínim:

- El nombre d'hores realment dedicades durant el període facturat.
- El desglossament d'hores per perfil professional.
- La descripció de les tasques realitzades i dels serveis prestats.
- La vinculació de les activitats amb els objectius i funcions de l'Oficina Tècnica.

El pagament de les factures quedarà condicionat a la conformitat expressa de l'IDI respecte als serveis efectivament prestats, així com al compliment dels nivells de qualitat i dels acords de nivell de servei establerts.

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

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

L'empresa contractista haurà de respectar la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

6.2.12. Propietat Intel·lectual

El/la contractista cedirà a l'IDI gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual de la documentació que en el seu cas pugui generar-se en l'execució del contracte, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció, i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

El/la contractista cedirà també la propietat dels suports de les obres. La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes de l'IDI, com a cessionari en exclusiva dels drets d'explotació dels drets d'autor de les creacions realitzades amb relació a les actuacions objecte del contracte (dibuixos,

logotips, textos, eslògans, gràfics i similars), pugui enregistrar-los, si s'escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

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

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

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

Signat,

Carlos Gallego Pérez
Director de Salut Digital
Institut de Diagnòstic per la Imatge