



Generalitat de Catalunya
Fundació TIC Salut i Social

**Contracte per a la prestació del servei de suport per a la
dinamització d'actius d'atenció no presencial per a
professionals i ciutadania**

Plec de Prescripcions Tècniques

EXPEDIENT: 02_2026

Índex

1. Presentació	3
2. Objecte	3
3. Termini del contracte.....	4
4. Descripció general del servei a contractar	4
5. Competències i perfils professionals	5
6. Característiques tècniques	7
7. Condicions d'execució	7
8. Control i seguiment del contracte.....	10
9. Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals	10
10. Propietat Intel·lectual	10
11. Sistema de pagament.....	11



1. Presentació

La Fundació Ticsalut i Social (en endavant FTSS) és un organisme depenent del Departament de Salut, que té la missió d'acompanyar en la transformació digital dels models d'atenció assistencial a través de la tecnologia, essent referents en innovació tecnològica aplicada com a instrument de transformació en salut i benestar social.

Els objectius de la Fundació són:

- Elaborar criteris, orientacions estratègiques, informació útil i estructurada per facilitar la presa de decisions sobre tecnologies de la informació i comunicació en l'àmbit de la salut, dels serveis socials i de totes les formes d'atenció integrada de les persones.
- Donar suport tècnic divulgant aquesta informació, oferint assistència i formació als departaments competents en matèria de salut i de serveis socials, així com als usuaris i als proveïdors de solucions tecnològiques.
- Facilitar, a usuaris i proveïdors de solucions tecnològiques, l'accés al coneixement expert dels processos d'atenció sanitària i social que necessiten innovació tecnològica.
- Promoure el moviment d'informació abans que el moviment de persones, per tal d'assolir el més alt grau d'eficiència i qualitat en el criatge, la prevenció, el diagnòstic, el tractament i el seguiment en l'atenció a les persones

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

La Fundació és una entitat sense ànim de lucre, i el seu número d'identificació fiscal és G64350374, estant registrada en el Registre de Fundacions del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, amb el número 2322, i classificada com a fundació benèfica de tipus Cultural i Docent.

2. Objecte

L'objecte del present contracte és la prestació d'un servei de suport tècnic per aconseguir un major ús, per part de la ciutadania, dels actius digitals que permeten una relació no presencial entre els usuaris i els professionals de la salut, i amb el sistema. Aquest objectiu s'ha d'assolir mitjançant la dinamització amb els diferents referents implicats, la capacitat dels mateixos i el desplegament territorial de les accions per assolir un major ús dels actius d'atenció no presencial dirigits a la ciutadania i als professionals del Sistema de Salut de Catalunya, en el marc del model relacional d'atenció no presencial dins de l'àmbit assistencial sanitari d'atenció primària.

En aquest escenari, serà necessari impulsar una implementació progressiva i ordenada dels serveis i/o actius digitals, adaptada de manera contínua a les necessitats dels professionals i a les persones usuàries del sistema de salut Català –en concret, de l'atenció primària i comunitària–.

S'entén per actius d'atenció no presencial aquells serveis o canals a través dels quals la relació amb l'usuari o pacient es duu a terme per mitjans digitals o telefònics, sense



necessitat de presència física. Entre aquests actius s'inclouen, a títol enunciatiu i no limitatiu: la videoConsulta, l'eConsulta, la gestió d'agendes i cites, les dades personals de salut i d'història clínica accessibles digitalment i, en general, els serveis digitals de La Meva Salut, o les eines de seguiment remot de pacients, de prevenció i de promoció de la salut.

Per a la correcta execució del contracte, es preveu la creació d'una oficina tècnica de suport responsable de la definició de processos i documentació necessària, tant per a professionals sanitaris com per a persones usuàries, per tal de dur a terme la dinamització, la capacitació dels equips professionals d'Atenció Primària i Comunitària, la comunicació, l'esponsorització interna, l'avaluació i la mitigació d'impactes associats a la implementació dels actius no presencials.

3. Termini del contracte

El contracte entrarà en vigor l'endemà de la seva formalització i tindrà una durada prevista fins el 31 de desembre de 2026.

4. Descripció general del servei a contractar

El projecte té com a finalitat millorar l'experiència de la ciutadania en la interacció amb el sistema de salut, incrementar l'eficiència operativa dels actius digitals, fomentar-ne l'adopció i ús per part dels professionals i promoure'n l'ús i la confiança per part de la ciutadania.

Objectius específics:

- a) Assegurar el desplegament territorial dels actius d'atenció no presencial.
- b) Potenciar sinergies entre equips i projectes transversals.
- c) Introduir metodologies de treball innovadores i col·laboratives.
- d) Fomentar canvis innovadors en la relació entre ciutadania i professionals.
- e) Definir mecanismes de seguiment i avaluació per mesurar impactes i resultats

Fases i metodologia de treball

Per assegurar l'assoliment dels objectius, el projecte es desenvoluparà en diverses fases, seguint una metodologia estructurada i participativa:

- 1. Definició del servei i/o actiu, incloent el procés associat.
- 2. Definició de l'estratègia de dinamització i protocols subjacents.
- 3. Definició del model de governança i operativa.
- 4. Definició i implementació del pla de gestió del canvi.
- 5. Creació del pla de mitigació d'impactes.
- 6. Avaluació i millora contínua.

Tasques a incloure al projecte

El suport tècnic objecte del contracte haurà d'incloure, com a mínim:



- Anàlisi de situació actual dels equips d'Atenció Primària i de les necessitats de la ciutadania en el context de l'ús dels actius digitals relacionals.
- Disseny i optimització dels processos crítics.
- Elaboració dels materials de dinamització necessaris.
- Seguiment i coordinació de les accions derivades.
- Suport en la definició d'indicadors.
- Elaboració d'un full de ruta del projecte.

Productes resultants del projecte

Els productes i la documentació lliurable hauran d'incloure:

- Plans de treball i informes de seguiment.
- Sistema d'indicadors i objectius
- Pla de gestió del canvi
- Plans de millora de processos i plans d'implantació territorial.
- Materials de Suport a la difusió.
- Protocols d'operativa i procediments
- Pla estratègic de desplegament per territori.
- Propostes de millora i informes de resultats.

Productes resultants del projecte

El seguiment del projecte es durà a terme mitjançant reunions periòdiques entre l'oficina tècnica i la direcció del projecte.

S'establiran indicadors per mesurar:

- Grau d'adopció dels actius d'atenció no presencial.
- Grau de satisfacció dels professionals i ciutadania.
- Impacte en accessibilitat i resolució assistencial
- Grau de compliment del calendari i objectius.

Es fomentarà la millora contínua i l'actualització dels plans d'acció.

5. Competències i perfils professionals

Per a l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'adscriure obligatòriament al servei els perfils professionals següents: (1) Director/a del projecte – Direcció tècnica, un (1) consultor/a tècnic sènior, un (1) Consultor/a estratègic/a en gestió del canvi, i un (1) Tècnic/a de suport administratiu.

Aquests perfils constitueixen l'equip adscrit obligatori al contracte i hauran de complir els requisits de coneixement i experiència que s'indiquen a continuació:

Un (1) Director de projecte- Direcció tècnica

Funcions principals:

- Liderar la direcció tècnica del projecte i la planificació estratègica.
- Assegurar la qualitat tècnica, la coherència metodològica i l'alineament amb els objectius estratègics del contracte.
- Coordinar l'equip tècnic i fer seguiment dels resultats.

Requisits mínims:

- *Experiència:* Mínim de 5 anys d'experiència en gestió sanitària.

Un (1) Consultor/a sènior

Requisits mínims:

- *Experiència:* Mínim de 5 anys d'experiència professional en transformació digital i governança.

Un (1) Consultor/a estratègic/a en gestió del canvi

Requisits mínims:

- *Experiència:* Mínim de 2 anys d'experiència en desplegament territorial.
- *Certificat homologat en gestió del canvi:* HCMBOK, Prosci®, APMG International – Change Management, CCMP®.

Un (1) Tècnic/a de suport de suport administratiu

Requisits mínims:

- *Experiència:* Mínim d'1 any d'experiència en entorns assistencials.

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

Forma d'acreditació de perfils professionals

Només l'empresa proposada com a adjudicatària haurà d'aportar la documentació acreditativa dels perfils professionals indicats.

Durant la fase de licitació, serà suficient una declaració responsable conforme el personal proposat compleix els requisits mínims establerts al plec tècnic (article 140.1 LCSP).

Requisit del perfil	Forma d'acreditació
Experiència professional	Currículum vitae signat i actualitzat + certificats d'empresa, contractes o informe de vida laboral que acreditin l'experiència.

El compliment dels requisits mínims serà condició indispensable per a l'adjudicació definitiva i formalització del contracte.

6. 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 la Fundació.

El contractista haurà de mantenir el personal adscrit al contracte durant tota la seva vigència, garantint la continuïtat i qualitat del servei.

En cas que, per causes justificades, sigui necessari substituir alguna de les persones adscrites, el contractista haurà d'acreditar prèviament davant la Fundació que el nou personal proposat compleix, com a mínim, els requisits d'experiència i qualificació exigits al Plec de Prescripcions Tècniques i, si escau, aquells que van ser objecte de valoració com a criteri d'adjudicació.

La substitució requerirà l'autorització prèvia de la Fundació, prèvia aportació del currículum vitae i la documentació acreditativa corresponent.

7. Condicions d'execució

7.1. Ubicació física del servei

La prestació dels serveis assignats al contractista es realitzarà a les seves instal·lacions tot i que es poden requerir desplaçaments a la Fundació 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, quan es requereixi presencialitat.

7.2. Aportacions de mitjans materials

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

7.3. Relació laboral

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



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

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

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

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

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

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

7.4. Clàusula de garanties de confidencialitat i compromisos del personal adscrit al contracte

L'empresa contractista es compromet a formalitzar, amb les persones treballadores o col·laboradores que intervinguin en l'execució del contracte, compromisos específics addicionals, al marge del contracte laboral o de prestació de serveis, que incloguin com a mínim:

- **Confidencialitat:** El compromís de guardar confidencialitat absoluta respecte de tota la informació o documentació a la qual tinguin accés o coneixement, especialment si és crítica o conté dades sensibles. Aquest deure subsistirà fins i tot després de finalitzar la relació contractual.
- **Absència de relació laboral amb la Fundació:** Declaració expressa que el personal adscrit no manté relació laboral amb la Fundació TICSsalut i Social (FTSS), essent-ne responsable exclusivament l'empresa contractista.
- **Propietat intel·lectual:** Tot resultat, document, programari (*scripts*, codi) o material (eines i recursos) produït en execució del contracte serà propietat de la Fundació TICSsalut i Social, de conformitat amb el que estableix el Plec de



Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

7.5. Confidencialitat i protecció de dades

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

En compliment del que disposa l'article 122 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), el contractista haurà de respectar, en tot cas, la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i en particular el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), la Llei orgànica 3/2018 (LOPDGDD) i la resta de normativa aplicable.

Quan l'execució del contracte requereixi el tractament de dades personals, aquest tractament es durà a terme exclusivament per a la correcta execució de les prestacions contractuals i d'acord amb les instruccions del responsable del tractament. Es fa constar expressament que la Fundació no té la condició de responsable del tractament de les dades personals, i que, si escau, l'encàrrec de tractament s'haurà de formalitzar entre l'empresa adjudicatària i el responsable del tractament corresponent, en els termes previstos a l'article 28 del RGPD.

A efectes de l'execució del contracte, el contractista haurà de:

- a) Tractar les dades personals exclusivament per a la finalitat derivada de l'execució del contracte.
- b) Garantir el compliment de la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades personals.
- c) Informar de la ubicació dels servidors on es tractaran les dades personals i des d'on es prestaran els serveis associats.
- d) Comunicar qualsevol canvi que es produeixi durant la vigència del contracte respecte de la informació facilitada.
- e) Informar sobre la subcontractació dels servidors o dels serveis associats, si escau.

7.6. Organització del servei

L'empresa contractista designarà un Responsable del Servei que serà l'interlocutor amb la Fundació durant el període de vigència del contracte.

Per part de la Fundació, s'assignarà un Responsable del contracte que vetllarà pel compliment del contracte i realitzarà amb l'adjudicatari el seguiment de la correcta prestació del servei.

7.7. Avaluació del servei

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



7.8. Recursos Humans i materials

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

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

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

8. Control i seguiment del contracte

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

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

L'empresa contractista està obligada en l'execució del contracte al compliment de les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat, i en particular les que estableix l'annex V de la LCSP.

10. Propietat Intel·lectual

El/la contractista cedirà a la Fundació gratuïtament i amb caràcter d'exclusiva, sense límit de temps i per a tot l'àmbit territorial universal, els drets d'explotació de la propietat intel·lectual de la documentació (incloent *scripts* i codi de programació, així com altres eines o recursos), que en el seu cas pugui generar-se en l'execució del contracte, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa



l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, distribució, comunicació pública i transformació (actualització, traducció, i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

El/la contractista cedirà també la propietat dels suports de les obres. La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes de la Fundació, com a cessionària en exclusiva dels drets d'explotació dels drets d'autor de les creacions realitzades amb relació a les actuacions objecte del contracte (dibuixos, logotips, textos, eslògans, gràfics i similars), pugui enregistrar-los, si s'escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

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

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

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

11. Sistema de pagament

El pagament serà mensual en funció de la durada del contracte.

Les factures presentades se sotmetran a aprovació del responsable del contracte, que un cop validada i autoritzada per la intervenció, conformarà la factura presentada per l'adjudicatari i procedirà al seu abonament.

Barcelona, a data de la signatura electrònica

Yolanda Portero Martín

Gerenta d'Innovació Relacional

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari

Servei Català de la Salut