



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI PER A LA CONFECCIÓ DEL PLA
DIRECTOR DE
SISTEMES D'INFORMACIÓ DEL SEM PER AL PERÍODE 2026 A 2030

Exp. SEM-2026-52

Març 2026 v6



ÍNDEX

1.	Presentació	4
1.1.	Missió.....	4
1.2.	Contacte.....	4
1.3.	Personalitat jurídica i registre.....	4
2.	Objecte del contracte	4
3.	Objectius del projecte.....	5
4.	Contingut mínim	5
5.	Estructura organitzativa del SEM	6
6.	Principals sistemes d'informació	7
7.	Fases del projecte.....	8
7.1.	Diagnosi i anàlisi de l'estat actual (2 mesos)	8
7.2.	Definició d'objectius i estratègia (1 mes).....	8
7.3.	Disseny del pla d'acció i prioritització (2 mesos).....	8
7.4.	Elaboració del pressupost i model de governança (1 mes).....	8
8.	Entrevistes necessàries per àrea	9
8.1.	Diagnosi de la situació actual.....	9
8.2.	Identificació de requisits i necessitats futures	9
8.3.	Priorització i model de governança	10
9.	Resum de lliurables esperats	10
10.	Àmbits de responsabilitat	11
10.1.	Responsabilitat del SEM.....	11
10.2.	Responsabilitat de l'adjudicatari.....	12
11.	Model de relació	13
11.1.	Comitè de Direcció del projecte	13
11.2.	Comitè de Seguiment	13
12.	Mitjans personals.....	13
13.	Condicions de prestació del servei	15
13.1.	Organització del servei.....	15
13.2.	Aportació de mitjans	15
13.3.	Relació laboral	16
13.4.	Obligacions de l'adjudicatari	16
13.5.	Documentació	16

emergències mèdiques



13.6.	Negligència	17
13.7.	Confidencialitat	17
13.8.	Requisits específics	17
13.8.1.	Variació de personal.....	17
13.8.2.	Ubicació física del servei.....	18
13.8.3.	Accés a les dependències del SEM	18
14.	Protecció mediambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals	18
15.	Imatge corporativa	19



Servei d'elaboració del PDSI 2026 a 2030 del SEM

Plec de Prescripcions Tècniques

1. Presentació

L'organització interessada és el Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya, en endavant SEM, organització que pertany al sector públic català, adscrit al Àrea de Salut de la Generalitat de Catalunya i propietat íntegrament del Servei Català de la Salut (CatSalut).

1.1. Missió

El SEM és una organització prestadora de serveis sanitaris encarregada de donar resposta a les situacions d'urgència i emergència prehospitalària, com també de donar informació i consell sanitari, tant en situacions ordinàries com extraordinàries.

Els seus valors són l'honestetat, el respecte, la professionalitat, l'accessibilitat, la transparència, l'eficàcia, la qualitat i el compromís, garantint un nivell d'accés públic universal i eficient als serveis qualificats de salut.

L'aspiració del SEM és, en el marc del Àrea de Salut, prestar un servei d'informació, orientació i atenció sanitària, pròxim, proactiu, excel·lent i eficient, que obtingui la satisfacció de les persones que viuen i visiten Catalunya.

1.2. Contacte

Les oficines corporatives estan ubicades a l'ESPAI SEM GRAN VIA, Avinguda de la Granvia de l'Hospitalet, 195,08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona)

Tel. + 34 932 644 400. Fax+ 932 644 406. Correu electrònic: sem@gencat.cat.
Web: <http://sem.gencat.cat>.

1.3. Personalitat jurídica i registre

El SEM té forma jurídica d'Entitat de Dret Públic i el seu número d'identificació fiscal és Q0802441F.

2. Objecte del contracte

L'objectiu del contracte és desenvolupar el Pla Director de Sistemes d'Informació 2026-2030 del Sistema d'Emergències Mèdiques.



Aquest pla ha de permetre definir una estratègia clara per millorar i modernitzar els sistemes d'informació, alineant les iniciatives de les àrees del SEM:

- Àrees assistencials: Centre Coordinador, 061, Emergències, Serveis Especialitzats, Transport No Urgent i Recerca.
- Àrees de suport: Econòmic-Financer, Jurídic, Qualitat, Comunicació i Recursos Humans.

amb els objectius del Pla Estratègic, els plans d'acció de cada àrea per al període 2026-2030 i l'estratègia de sistemes d'informació del Servei Català de la Salut.

3. Objectius del projecte

Els elements principals del pla que es demana són:

- **Diagnosi de la situació actual:** Avaluació dels sistemes existents, infraestructura, processos i capacitats tecnològiques incloent una anàlisi de riscos i vulnerabilitats dels sistemes actuals
- **Definició d'objectius i estratègia:** Marc d'actuació alineat amb els objectius corporatius i les necessitats del negoci.
- **Identificació de projectes prioritaris:** Selecció de les iniciatives clau per a la modernització i optimització dels sistemes
- **Planificació d'inversions:** Estimació de cost, recursos necessaris i planificació temptativa dels projectes identificats.
- **Calendari d'implantació proposat**
- **Governança i seguiment:** Models de decisió, processos de control, mecanismes per garantir l'execució del pla i la millora contínua dels sistemes d'informació

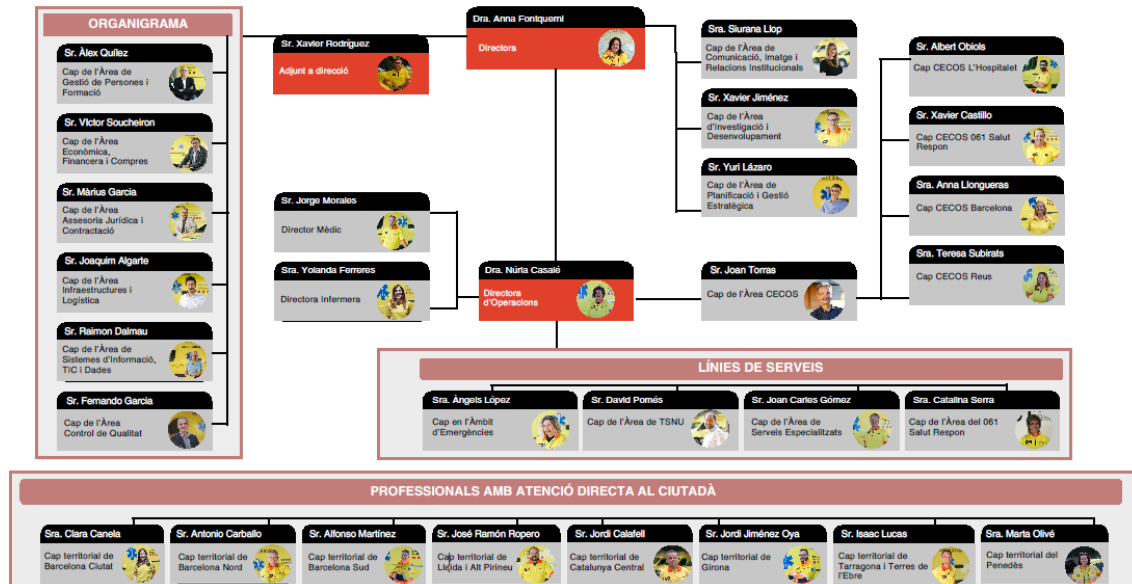
4. Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que, a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin de manera substancial els objectes inicialment plantejats.



5. Estructura organitzativa del SEM

Actualment el SEM s'estructura en un seguit d'Àrees que seran potencialment demandants de sistemes d'informació i, per tant, participants en el procés de confecció d'aquest PDSI, segons descriu aquest organigrama:



En general, les àrees de negoci (assistencials) són:

- CECOS (Centre Coordinador Sanitari)
- Territori (Atenció presencial amb recursos mobilitzats)
- 061 (Atenció no presencial)
- Emergències
- TSNU (Transport Sanitari no Urgent)
- Serveis Especialitzats (psicòlegs, HEMS, SVAP, ...)
- Recerca

I les àrees de suport (no assistencials) són:

- Recursos Humans
- ECOFIN
- TIC
- Qualitat
- Serveis Jurídics i Contractació
- Comunicació

En el procés de confecció d'aquest PDSI caldrà preveure també la participació dels òrgans de Govern i de Direcció, concretament

- Direcció General
- Consell d'Administració / Comissió Executiva





amb funcions estratègiques, consultives i d'aprovació i caldrà considerar també la participació d'entitats externes com el Àrea de Salut i el Servei Català de la Salut.

Per cada àrea es designaran els referents que participaran en el procés de confecció del PDSI.

6. Principals sistemes d'informació

Sense perjudici que cal realitzar l'anàlisi de la situació actual amb un inventari detallat dels sistemes d'informació i la seva situació, s'exposen tot seguit els principals sistemes disponibles per a facilitar als licitadors una orientació bàsica sobre l'estat de situació sobre aquesta qüestió.

- A Serveis Centrals
 - Aplicacions d'àmbit assistencial
 - Chronos, gestió de l'emergència i atenció no presencial
 - Papyrus, gestió de l'emergència (backup)
 - IMA, per incidents de múltiples afectats
 - Primers interventors
 - Gestió de Guies clíniques
 - Gestió emocional
 - Cognos, gestor documental d'informes assistencials
 - Pandora, de gestió de TSNU (Transport Sanitari no Urgent)
 - Visor de dades assistencials (Qlikview i PBI)
 - Auditoria de vehicles i bases
 - Artemis (plataforma GPS)
 - Videoconsultes
 - Visor cartogràfic de recursos assistencials
 - Matriu de comunicacions
 - Aplicacions d'àmbit no assistencial
 - Denario, ERP de Recursos Humans
 - SAP, ERP ECOFIN i logística/magatzem
 - Intranet
 - Portal internet
 - Portal proveïdors
 - Eines d'explotació de dades i quadres de comandament
- A recursos mòbils
 - Aplicació de comunicació entre vehicle i CECOS (Ordinador embarcat)
 - Guies clíniques
 - ECE, Estació clínica d'Emergències per a la confecció de l'informe assistencial des de l'ambulància (tauleta Android)
- Aplicacions per ciutadà
 - App061
 - App Primers interventors



Aquesta cartera d'aplicacions informàtiques es sustenta sobre infraestructura física on-premises resident en CPD propi.

Algunes de les iniciatives exposades (Chronos, ECE i Ordinador Embarcat) són casos especials que requereixen una atenció específica pel fet de ser centrals en el procés assistencial, amb un nivell d'utilització i criticitat molt alt i una antiguitat que podria fer replantejar la seva situació a mig o llarg termini.

En aquests casos, s'espera un estudi d'alternatives d'evolució a llarg termini incloent la forma d'interrelació que aquests sistemes han de tenir entre ells i justificant una de les alternatives contemplades com la millor posicionada.

7. Fases del projecte

L'adjudicatari haurà de seguir un procés estructurat per a l'elaboració del PDSI que orientativament podria incloure les següents fases i activitats:

7.1. Diagnosi i anàlisi de l'estat actual (2 mesos)

- Entrevistes amb cada àrea per comprendre l'ús actual dels sistemes, mancances i oportunitats de millora
- Inventari dels sistemes actuals i mancances de cobertura funcional
- Anàlisi de les infraestructures físiques i identificació d'oportunitats de millora i possibles focus d'obsolescència
- Anàlisi inicial de projectes estratègics amb una perspectiva de llarg termini.

7.2. Definició d'objectius i estratègia (1 mes)

- Definició de necessitats tecnològiques alineades amb el Pla Estratègic
- Gap analysis entre la situació actual i l'esperada per als pròxims 5 anys.
- Detecció d'iniciatives

7.3. Disseny del pla d'acció i priorització (2 mesos)

- Full de ruta detallat amb accions prioritzades.
- Validació de la priorització amb els àrees i el comitè de governança.
- Definició de l'estratègia de transició

7.4. Elaboració del pressupost i model de governança (1 mes)

- Estimació de costos per cada fase del projecte.
- Opcions de finançament i optimització de recursos.
- Pla de seguiment (Definició d'indicadors de seguiment i control del desplegament).



El licitador presentarà la seva pròpia proposta de pla de projecte per a l'elaboració del PDSI millorant, al seu criteri, aquesta proposta orientativa, identificant les fases, durada estimada, així com les activitats previstes i la seva dinàmica i participants per a l'assoliment de l'objectiu plantejat.

S'espera de l'adjudicatari incorporar l'ús d'instruments que permetin al SEM considerar la inclusió de solucions innovadores en la proposta de pla d'acció que es presentarà, fruit del coneixement que ha d'aportar de l'estat de l'art del mercat de les tecnologies de la informació i comunicació i del sector de les emergències.

8. Entrevistes necessàries per àrea

Es considera necessari celebrar sessions de treball per a la recollida d'informació necessària amb les diferents àrees del SEM, que tindran objectius diferenciats per garantir una anàlisi completa de la situació actual, les necessitats futures i la prioritització dels projectes.

El licitador presentarà la seva pròpia proposta d'estructuració del cicle d'entrevistes, identificant el contingut de les mateixes amb l'objectiu d'obtenir la informació necessària.

Orientativament, es considera que, com a mínim, caldrà tractar els següents temes:

8.1. Diagnosi de la situació actual

- Objectiu: Identificar el funcionament actual dels sistemes d'informació, el seu grau de cobertura de les necessitats, fortaleeses, debilitats i riscos.
- Participants: Responsables del àrea, usuaris clau dels sistemes i qui consideri el cap de l'Àrea involucrat
- Temes a tractar:
 - Sistemes actuals: Anàlisi dels sistemes informàtics que es fan servir actualment, propis o no, valoració del seu funcionament i cobertura funcional
 - Obstacles que es detecten habitualment, ineficiències conegudes, oportunitats de millora
 - Oportunitats de millora en la interoperabilitat dels sistemes
 - Detecció de duplicitats de dades o de feines
 - Detecció de riscos de seguretat i/o compliment normatiu (LOPD, ENS o altres)
 - Detecció de tecnologies i/o sistemes que necessiten substitució

8.2. Identificació de requisits i necessitats futures

- Objectiu: Definir els requisits tecnològics per als pròxims 5 anys garantint l'alineació amb el Pla Estratègic i identificar les principals iniciatives a promoure

emergències mèdiques



- Participants: Responsables del àrea, especialistes en processos digitals, consultors de TIC.
- Temes a tractar:
 - Objectius de l'àrea, millores que es volen assolir en el període 2026-2030
 - Requisits operatius: Quines funcionalitats han de tenir els sistemes? Hi ha (o es preveuen) necessitats noves?
 - Innovació i modernització:
 - Es poden aplicar noves tecnologies o solucions d'altres sistemes d'emergències per optimitzar processos?
 - Quins cassos d'ús basats en intel·ligència artificial poden aportar valor afegit en la millora de quins processos?
 - Projectes estratègics. Per iniciatives com l'Estació Clínica o l'Ordinador Embarcat, cal un estudi a llarg termini
 - Ciberseguretat i compliment normatiu
 - Alineació amb el Pla Estratègic: Com s'alineen els requisits i les iniciatives identificades amb els objectius corporatius?

8.3. Priorització i model de governança

- Objectiu: Prioritzar les iniciatives identificades
- Participants: Direcció del àrea, representants d'altres àrees, comitè TIC.
- Temes a tractar:
 - Priorització de projectes: Quines iniciatives són més urgents? Com es justifica la prioritat?
 - Criteris d'avaluació: Impacte operatiu, viabilitat tècnica, cost-benefici i urgència.
 - Model de decisió: Qui aprovarà les inversions? Com es farà el seguiment del desplegament?
 - Pressupost i finançament: Cal una estratègia progressiva? Hi ha barreres pressupostàries?
 - Governança del Pla Director: Com es garantirà l'execució efectiva? Com s'actualitzarà el full de ruta?

Establir l'agenda de les reunions és una de les tasques responsabilitat de l'adjudicatari.

9. Resum de lliurables esperats

- Informe de diagnosi de la situació actual
Incloent l'inventari detallat dels sistemes d'informació actuals, la identificació de fortaleces, mancances i reptes tecnològics, l'avaluació de riscos i de l'obsolescència de les tecnologies existents, la interoperabilitat i seguretat dels sistemes actuals basats en l'anàlisi del període anterior.



emergències mèdiques



- Definició d'objectius i necessitats per als pròxims 5 anys
Incloent l'alineació amb el Pla Estratègic i plans d'acció de cada àrea.
- Gap Analysis: diferències entre la situació actual i l'esperada
Incloent la comparació entre l'estat dels sistemes actuals i les necessitats futures, la identificació d'àrees que necessiten millores prioritàries, l'estratègia per a la modernització i migració dels sistemes crítics i la identificació de les iniciatives a promoure per a l'assoliment dels objectius, incloent la proposta específica a llarg termini per als projectes estratègics que s'han identificat (ex. Estació Clínica, Ordinador Embarcat)
- Full de ruta amb accions prioritzades,
Incloent els projectes prioritaris identificats, ordenats per impacte i viabilitat, el cronograma d'implantació proposat i la identificació de responsabilitats per a cada Àrea en l'execució del pla.
- Pressupost i model de finançament,
Incloent l'estimació de costos per cada iniciativa i fase, la Proposta d'optimització de recursos i proposta de pla inversions i despeses anualitzades
- Model de governança i seguiment,
Incloent l'estructura de presa de decisions i de supervisió dels indicadors clau (KPIs) per mesurar l'èxit del pla i els protocols de revisió periòdica i ajustaments al llarg del període 2026-2030.
- Document de síntesi i presentació executiva,
Resum per a direcció i responsables d'Àrea, amb visualització clara de les prioritats i fases i les conclusions principals i recomanacions estratègiques.

10. Àmbits de responsabilitat

10.1. Responsabilitat del SEM

Serà responsabilitat de la direcció corporativa del SEM la constitució d'un equip de treball per l'elaboració del PDSI orientat al resultat, amb una direcció de projecte coneixedora de l'estratègia de negoci amb garantia de continuïtat i l'adequat suport de la direcció i la participació de totes les àrees del SEM que requereixin l'ús de sistemes d'informació, així com marcar les directrius estratègiques del projecte evolutiu del PDSI.

Serà responsabilitat de la direcció de projecte del SEM procurar la participació i oferir un marc de diàleg a tots els interessats en el PDSI. També haurà de designar els usuaris clau de cada aspecte de negoci a tenir en compte, així com



marcar directrius del projecte del PDSI, tenint en compte aspectes de context com el Pla Nacional d'Urgències de Catalunya, el PDSI de Catsalut, etc

Serà responsabilitat del cap de cada àrea participant que personal intern o usuaris clau sota la seva responsabilitat puguin destinar el temps suficient en el decurs del projecte a activitats orientades a la consecució de resultats, principalment per a:

- Participació en entrevistes
- Revisió de documents preliminars
- Sessions de validació i aprovació

Serà responsabilitat de l'usuari clau, per cada àmbit de coneixement, la definició dels requisits i la comunicació a l'organització de les decisions preses, l'acceptació dels lliuraments.

10.2. Responsabilitat de l'adjudicatari

Serà responsabilitat de l'adjudicatari d'aquest servei:

- Aportació de mitjans tècnics necessaris amb coneixements i experiència suficients en contractació pública, projectes complexos de desenvolupament d'aplicacions, metodologies àgils, gestió de projectes complexos i arquitectura tècnica d'aplicacions segons l'activitat a desenvolupar.
- l'aplicació de les millors pràctiques en metodologies que permetin la dinamització d'equips de treball complexos per a obtenir els resultats esperats, així com documentar el treball d'aquests equips per a facilitar la traçabilitat dels acords.
- establir tots els mecanismes de gestió i seguiment del projecte que detectin i evitin quan abans millor els possibles riscos de projecte incloent, si s'escau, la detecció de qualsevol punt de bloqueig que comprometi l'avanç del projecte que hagi de ser escalat per a la seva resolució al Comitè de Direcció del projecte, a la Gerència de l'empresa o, eventualment, la Direcció del Servei Català de la Salut.
- Aportar expertesa tecnològica i/o eines o recursos per a facilitar l'avaluació tècnica i/o econòmica de les propostes de solució que puguin fer els interessats.
- Aportar expertesa que faciliti la introducció de casos d'ús amb valor afegit contrastat de noves tecnologies com la intel·ligència artificial en les iniciatives que formaran part del roadmap a proposar.
- Aportar eines o recursos útils per la prioritització d'iniciatives del pla proposat.
- Organitzar el pla de treball amb tots els participants i l'agenda de sessions de treball del projecte per a l'assoliment dels seus objectius.



11. Model de relació

El licitador haurà de seguir el següent model de relació per al desenvolupament del projecte. Aquest model es compondrà dels següents òrgans per a la direcció i seguiment del projecte.

11.1. Comitè de Direcció del projecte

El Comitè de Direcció vetllarà pel control i seguiment del projecte, sobretot en tot el relatiu a compliments d'objectius i modificacions en l'abast del contracte.

La composició d'aquest comitè serà la següent:

- Adjudicatari: Direcció executiva i Cap de projecte.
- SEM: Direcció de TIC, Direcció d'Operacions, Adjunt a la Direcció del SEM i Cap de la Unitat de Projectes del SEM

La freqüència de les reunions serà, de forma orientativa, bimensual. Aquest comitè es podrà convocar amb caràcter extraordinari a petició de qualsevol de les dues parts.

L'adjudicatari realitzarà les convocatòries oportunes, prepararà la documentació de seguiment corresponent i elaborarà l'acta de la sessió.

11.2. Comitè de Seguiment

El Comitè de seguiment vetllarà pel compliment dels terminis d'execució del projecte, definirà i revisarà el pla de treball, prendrà decisions sobre determinades qüestions plantejades durant les fases del projecte, avaluarà els lliurables del projecte i, si s'escau, convocarà al Comitè de Direcció.

De forma orientativa, les reunions d'aquest comitè es celebraran mensualment.

Formaran part d'aquest comitè la Direcció de TIC, el Cap de la Unitat de Projectes del SEM i el Cap de Projecte de l'Adjudicatari.

L'adjudicatari realitzarà les convocatòries oportunes, prepararà la documentació de seguiment corresponent i elaborarà l'acta de la sessió.

12. Mitjans personals

El contractista posarà a disposició del SEM un equip de treball idoni per a l'execució del servei assegurant la seva estabilitat durant la vigència del contracte, amb els perfils que es descriuen a la clàusula "G3. Adscripció de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte" del quadre de característiques.

emergències mèdiques



El SEM es reserva el dret a verificar les capacitats de les persones proposades pel contractista, podent rebutjar-les en el cas que no compleixin amb els requisits exigits. El cost del canvi sempre anirà a càrrec del contractista.

Els licitadors hauran de detallar en la seva proposta el model organitzatiu per assegurar la correcta prestació del servei. La dedicació de les persones proposades seguiran els propis criteris organitzatius del contractista, sempre i quan compleixin els requisits demanats pel SEM. Els licitadors hauran de presentar les titulacions i el currículum de les persones proposades.

Les funcions previstes pels perfils demanats pel SEM són els que s'indiquen tot seguit:

Cap de Projecte

Les seves funcions seran les de:

- Responsable del contracte
- Coordinador de l'equip
- Interlocutor amb el responsable del contracte per part de SEM
- Assegurar que la visió del client final és tinguda en compte en tot el procés de manteniment
- Alineament Estratègic: Traduir els objectius de negoci en necessitats tecnològiques.
- Gestió de Stakeholders
- Roadmap i Pressupost: Definir el calendari a 3-5 anys i l'estimació de costos (CAPEX/OPEX)
- Gestió del Canvi: Identificar com afectarà el nou pla a la cultura de l'empresa.

Les característiques demanades per aquest perfil són les següents:

- Titulació universitària superior en Informàtica o Telecomunicacions
- Coneixements: Frameworks de governança (COBIT, ITIL v4), gestió de projectes (PMP o PRINCE2).
- Experiència: Mínim 5 anys en consultoria estratègica TIC, havent liderat almenys en 3 Plans Directors en empreses de més de 500 treballadors o sector públic.
- Soft Skills: Capacitat de síntesi per a comitès de direcció i visió de negoci.

Consultors

Les seves funcions seran les de:

emergències mèdiques



- Responsable d'assegurar l'operativa diària de tots els àmbits d'activitat del servei
- Inventari i Diagnòstic: Analitzar l'estat actual dels sistemes
- Anàlisi de Gaps: Identificar què falta per arribar a la visió de futur definida
- Disseny d'Arquitectura
- Selecció de Tecnologies
- Coordinació i agenda

Les característiques demanades per aquest perfil són les següents:

- Titulació universitària superior en Informàtica o Telecomunicacions
- Coneixements: Arquitectura de sistemes Interoperabilitat sanitària (HL7, FHIR), Ciberseguretat (ISO 27001, ENS), Coneixement en solucions del sector salut o entorns crítics, coneixements de metodologies àgils (Scrum/Kanban).
- Experiència: Mínim 3 anys en consultoria TIC, havent participat en l'elaboració d'algun Pla Director en empreses de més de 500 treballadors o sector públic.
- Soft Skills: Capacitat de síntesi, pro activitat, coneixements de noves tecnologies i visió de negoci.

Es requereix que l'adjudicatari adscriuï a l'execució del contracte un mínim de dos consultors per a l'execució dels treballs descrits, que tindran una participació en les diferents funcions que serà determinada pel contractista amb els seus propis criteris organitzatius i professionals.

13. Condicions de prestació del servei

13.1. Organització del servei

L'adjudicatari designarà un Responsable de Servei que serà l' interlocutor amb el SEM per a tot el relacionat amb l'objecte d'aquesta contractació.

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

13.2. Aportació de mitjans

L'adjudicatari posarà a disposició del SEM, durant tot el període de vigència del contracte, els recursos humans i materials necessaris per a la millor prestació dels serveis que es demanen en aquest plec.

S'estima necessària la participació en el projecte de personal que aporti ampla expertesa i experiència en:

emergències mèdiques



- Contractació pública
- Desenvolupament d'aplicacions complexes en arquitectura de 3 capes utilitzant J2EE o utilitzant micro-serveis
- Arquitectura tècnica d'aplicacions complexes d'alta disponibilitat
- Metodologies àgils
- Gestió de projectes complexes
- Seguretat informàtica

Es demana que l'equip de projecte estigui alineat respecte de les característiques especials del servei d'emergència sanitària, esdevenint un sistema de missió crítica amb alts requeriments de confidencialitat de la informació, disponibilitat, temps de resposta, etc.

13.3. Relació laboral

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis que facin saber a l'empleat almenys els termes següents:

- Que en tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la qual tinguis coneixement.
- Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el SEM.

13.4. Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Mantenir la confidencialitat durant i després de l'execució del contracte, de la informació a la qual pugui tenir accés durant el desenvolupament de la prestació del servei, quedant prohibida la publicació, exposició i comercialització de qualsevol informació que disposi durant la execució del servei objecte de l'expedient. Les persones que pertanyin a l'equip de treball, independentment de la seva funció, quedaran subjectes al compromís de confidencialitat que s'estableix per l'adjudicatari.
- Informar als seus empleats, de forma explícita, de les condicions de confidencialitats exigides. Ni l'adjudicatari ni cap de les persones empleades pel mateix podran publicar, transferir, comercialitzar o distribuir la informació obtinguda en el curs de la prestació contractada, a menys que SEM ho autoritzi expressament.

13.5. Documentació

Tota la documentació generada s'haurà de lliurar al SEM en suport electrònic, utilitzant els models de document facilitats pel SEM, amb la imatge corporativa



indicada i en català. La documentació lliurada serà confidencial i de propietat exclusiva del SEM.

13.6. Negligència

En cas de negligència per part del personal de l'empresa adjudicatària en el desenvolupament dels serveis a realitzar sota aquesta contractació, o incompliment reiterat de les clàusules de la mateixa, SEM podrà donar per finalitzat el contracte, amb notificació escrita a l'empresa adjudicatària.

13.7. Confidencialitat

Tenint en compte que per la prestació dels corresponents serveis es podria tenir accés a dades personals per compte de tercers i de conformitat amb el previst en el nou RGDP (Reglament General de Dades Personals vigent a partir de maig de 2018), que fa referència a l'accés de dades de caràcter personal vinculat a la prestació de serveis a compte de tercers, l'adjudicatari queda obligat que

- La documentació i la informació donada pel contractista, o aquella a la qual pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per a altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició és extensible al personal d'assistència que l'adjudicatari contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.
- L'adjudicatari i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec es comprometen al compliment de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.
- No es podrà transferir cap informació sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, del SEM. La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenient realitzar.

13.8. Requisits específics

13.8.1. Variació de personal

Per raons d'eficiència o necessitats específiques, l'empresa adjudicatària podrà subcontractar serveis prèvia conformitat expressa del SEM. L'adjudicatari assignarà al SEM un equip de projecte. La incorporació i/o substitució de professionals no serà causa de demora en la planificació i realització de les tasques que es deriven de l'objecte del contracte, de manera que l'adjudicatari posarà en coneixement del SEM aquestes actuacions amb antelació suficient.

Per la incorporació i/o substitució de professionals serà imprescindible la presentació d'una petició al cap del projecte del SEM, indicant el CV del nou professional i el procediment suggerit per dur a terme el canvi. No es podrà



incorporar els professionals fins que el cap de projecte del SEM en doni la corresponent aprovació.

S'exigirà el següent en cas de substituir algun membre de l'equip de treball:

- El període de formació del nou membre anirà a càrrec de l'adjudicatari
- Existirà un període de convivència d'un mes entre la persona que deixa el projecte i la persona que s'incorpora. Aquest període de convivència també anirà a càrrec de l'adjudicatari

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

13.8.2. Ubicació física del servei

L'adjudicatari podrà realitzar les tasques que consideri oportunes en les seves dependències. En qualsevol cas, totes les activitats que requereixin la col·laboració de personal del SEM s'hauran de realitzar en les seves corporatives, preferentment a l'Hospitalet de Llobregat, però també a Barcelona (C/Lleida) o Reus.

SEM podrà, a petició de l'adjudicatari i amb l'antelació suficient, habilitar espais per a realització de les tasques objecte del servei. Aquest apartat s'haurà de detallar en la proposta de servei que presenti el licitador.

13.8.3. Accés a les dependències del SEM

L'adjudicatari haurà de facilitar la relació de personal assignat al projecte. El SEM facilitarà una targeta acreditativa que permetrà l'accés controlat a les dependències necessàries. El personal de seguretat del SEM autoritzarà l'accés prèvia identificació a les seves BBDD. El personal tècnic desplaçat a dependències del SEM està obligat a portar l'acreditació en un lloc visible durant la seva estada en el centre.

14. Protecció mediambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment d'aquestes normes, haurà de disposar almenys de les mesures següents:

- Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que lliuri a l'òrgan de contractació.
- Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
- Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.

emergències mèdiques



- Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.
- Quan el personal de l'adjudicatari estigui ubicat en instal·lacions del SEM, haurà de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna del SEM, com també la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

15. Imatge corporativa

Els lliurables realitzats hauran de comptar, a indicació de SEM, amb el logotip del SEM i de l'Àrea de Salut de la Generalitat de Catalunya.