



Generalitat de Catalunya
Fundació TIC Salut i Social

**Contracte d'un assistent virtual en l'àmbit de la salut orientat
a la ciutadania basat en Intel·ligència Artificial Generativa**

**A ADJUDICAR MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT
SIMPLIFICAT ABREUJAT**

Plec de prescripcions tècniques

EXPEDIENT: 68_2026

Índex

1. Objecte	4
2. Presentació	4
2.1 Missió	4
2.2 Contacte	5
2.3 Personalitat Jurídica i Registre	5
2.4 Introducció i Context	5
2.5 Necessitat del servei i beneficis esperats	6
3. Antecedents	6
4. Descripció dels serveis	7
5. Fases de la prestació del servei	8
5.1 Anàlisi i planificació	8
5.2 Disseny	8
5.3 Prototipat	9
5.4 Prova de concepte mitjançant interaccions simulades	9
5.5 Avaluació dels resultats	10
5.6 Tancament del projecte	10
6. Requeriments	10
6.1 Requeriments de seguretat i protecció de dades	10
6.2 Compliment del Reglament Europeu d'Intel·ligència Artificial	11
6.3 Requeriments funcionals	12
6.3.1 Delimitació Funcional i avisos	12
6.3.2 Gestió del contingut	13
6.4 Requeriments tècnics	13
6.5 Requeriments d'accessibilitat i usabilitat	13
7. Durada del servei	13
8. Lliurables	13
9. Condicions d'execució	14
9.1 Relació laboral	14
9.2 Clàusules de garantia	15
9.3 Confidencialitat i protecció de dades	15

9.4 Organització del servei	16
9.5 Avaluació del servei	16
9.6 Recursos humans i materials	16
9.7 Confidencialitat i publicitat del servei	17
10. Control i seguiment del contracte	17
11. Protecció mediambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals	17
12. Propietat intel·lectual	17

Plec de prescripcions tècniques pel contracte d'un assistent virtual en l'àmbit de la salut orientat a la ciutadania basat en Intel·ligència Artificial Generativa

1. Objecte

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació dels serveis per al disseny, desenvolupament i validació, en format de prova de concepte, d'un assistent virtual en l'àmbit de la salut i el benestar, orientat a la ciutadania, basat en Intel·ligència Artificial Generativa.

El sistema tindrà caràcter estrictament informatiu i no assistencial, no realitzarà diagnòstics ni recomanacions clíniques individualitzades, i no substituirà el criteri dels professionals sanitaris.

La prova de concepte es validarà en un entorn controlat mitjançant interaccions simulades, sense desplegament en entorn assistencial real, i tindrà per finalitat avaluar la viabilitat tècnica i funcional de la solució.

El servei constarà de les següents parts:

1. Disseny i desenvolupament d'un sistema basat en IA Generativa que permeti oferir informació en l'àmbit de la promoció de la salut i hàbits saludables per a la ciutadania, a partir exclusivament de continguts documentals facilitats per l'òrgan contractant.
2. Implementació dels mecanismes de recollida d'indicadors per al procés de validació de la solució desenvolupada mitjançant interaccions simulades, així com valoració de la viabilitat de possibles millores identificades durant aquest procés.
3. Avaluació de la fiabilitat, la seguretat, la usabilitat, l'acceptació i la satisfacció del sistema d'IA Generativa a partir dels resultats de les interaccions simulades, juntament amb la realització d'una anàlisi de viabilitat per a un eventual desplegament a major escala.

Els serveis comprendran totes les especificacions tècniques que es descriuen en els corresponents capítols.

2. Presentació

La Fundació Tic Salut i Social (en endavant, "FTSS") és un organisme adscrit al 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. La FTSS treballa per impulsar el desenvolupament i la utilització de les TIC i el treball en xarxa en l'àmbit de la salut i els drets socials, fa d'observatori de noves tendències, innovació i seguiment d'iniciatives emergents, i ofereix serveis de normalització i homologació de productes.

2.1. Missió

Els objectius de la FTSS 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 cribatge, la prevenció, el diagnòstic, el tractament i el seguiment en l'atenció a les persones.

2.2. Contacte

Les oficines corporatives de la FTSS es troben ubicades al Carrer d'Aragó 330-332, 08009 Barcelona. Tel. 93 553 26 42. Correu electrònic: info@ticsalutsocial.cat. Web: www.ticsalutsocial.cat.

2.3. Personalitat Jurídica i Registre

La FTSS 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.

2.4. Introducció i Context

Actualment, s'està produint una ràpida acceleració en el desenvolupament d'eines basades en Intel·ligència Artificial (IA) a escala mundial, que està impactant de forma substancial en tots els sectors professionals. En l'àmbit de la salut, es preveu que la IA tingui una repercussió significativa en el benestar de la ciutadania, contribuint a l'evolució cap a la medicina de les 5P (preventiva, predictiva, participativa, personalitzada i poblacional) i facilitant una gestió òptima dels recursos del Sistema Sanitari Integral d'Utilització Pública de Catalunya (SISCAT). Aquest avenç és fonamental per assolir els objectius i estratègies que defineix el Pla de Govern de la Generalitat de Catalunya 2024-2027, el qual actua com a instrument orientatiu i marc de referència per a les polítiques públiques. La capacitat de governar, innovar i desplegar la IA en el sector públic depèn en gran mesura de la creació de capacitats dins el sistema públic.

En aquest sentit, al març de 2023 es va aprovar el Programa per a la Promoció i Desenvolupament de la IA al Sistema de Salut de Catalunya¹ (en endavant, "**Programa**"; resolució SLT/954/2023²). La missió del Programa és crear un entorn facilitador per a la innovació en salut que impulsi el desenvolupament de solucions d'IA per millorar l'atenció a la ciutadania i donar suport als professionals de la salut, així com liderar la implantació d'aquestes solucions en el Sistema de Salut de Catalunya. La finalitat última del Programa és millorar la qualitat assistencial i la sostenibilitat del sistema de salut, prioritzant la prevenció, i posant en valor el

¹ Programa per la promoció i desenvolupament de la Intel·ligència Artificial al Sistema de Salut de Catalunya <https://iasalut.cat/wp-content/uploads/2021/09/ProgramaSalutIA.pdf>

² <https://iasalut.cat/wp-content/uploads/2023/05/1965008.pdf>

coneixement generat pel SISCAT. La FTSS és l'encarregada de coordinar les accions del Programa, i en forma part de la governança a través dels Comitès Directiu i Executiu.

2.5. Necessitat del servei i beneficis esperats

Atès el paper fonamental del Programa en el desplegament d'eines d'IA en el Sistema de Salut Català, així com l'interès creixent del SISCAT per promoure el coneixement en salut de la ciutadania, el Programa obre la present licitació per al desenvolupament i la validació, en format de prova de concepte, d'una eina d'IA Generativa que permeti a la ciutadania comprendre, valorar i aplicar informació bàsica sanitària en la seva vida quotidiana. Els beneficis esperats d'aquest desenvolupament són els següents:

- Millora del coneixement i capacitació en salut de la ciutadania.
- Reducció de l'impacte de la desinformació sanitària.
- Millora de la qualitat de la informació sanitària accessible a la ciutadania.
- Prevenció de la cronificació de problemes evitables.

3. Antecedents

Segons l'Organització Mundial de la Salut, prop de la meitat de la població europea presenta dificultats per comprendre, valorar i aplicar informació sanitària bàsica. Aquest dèficit de capacitació en salut s'associa a un augment del risc d'hospitalització, una menor adherència als tractaments i un ús inadequat dels serveis (WHO, 2013). Tot i no disposar encara d'indicadors sistemàtics a Catalunya, les pràctiques de camp apunten a una realitat similar, especialment en col·lectius vulnerables i en àmbits com la cronicitat, la salut mental o la prevenció. La irrupció de la IA Generativa obre per primer cop la possibilitat d'oferir educació sanitària personalitzada, comprensible i validada, a gran escala. Aquesta oportunitat tecnològica, però, requereix ser explorada amb responsabilitat i rigor, sota lideratge professional i amb fonaments pedagògics, ètics i institucionals sòlids.

Health literacy: The solid facts. Copenhagen: Oficina Regional per a Europa de l'OMS. 2017.

Aquesta licitació s'emmarca en el Programa Salut/IA, dins la seva línia d'actuació enfocada al llançament de reptes per abordar necessitats sistèmiques del SISCAT, així com en el conveni de col·laboració entre el Servei Català de la Salut i la FTSS que fa referència al propi Programa d'Intel·ligència Artificial en Salut.

Aquesta licitació ha estat precedida per un estudi exploratori de les eines d'assistents virtuals en l'àmbit de la salut existents basades en IA Generativa, dut a terme per la FTSS. L'estudi va concloure que el grau de maduresa de la tecnologia i de les eines disponibles permet plantejar l'avaluació, en format de prova de concepte, d'un sistema que disposi de continguts en salut orientats a la promoció de la salut i als hàbits saludables, adreçats al públic general, amb l'objectiu de facilitar la comprensió, la valoració i l'aplicació adequada de la informació sanitària.

4. Descripció dels serveis

Els serveis que ha de prestar l'empresa adjudicatària es divideixen en els blocs que es detallen a continuació:

1. Disseny del sistema basat en Intel·ligència Artificial Generativa a partir de:
 - a. Revisió de l'estat de l'art i anàlisi comparativa d'entitats i solucions disponibles al mercat, amb la finalitat d'identificar bones pràctiques, funcionalitats i els requisits tècnics aplicables al disseny de la solució objecte del contracte.
 - b. Definició i validació de la factibilitat tècnica i funcional de la proposta de disseny plantejada, incloent la demostració de la seva utilitat, viabilitat i adequació a la finalitat prevista.
2. Desenvolupament d'una versió funcional del sistema que reproduïx l'experiència d'ús prevista per la ciutadania, per testejar, validar i ajustar el model.
3. Definició d'un protocol de validació de la prova de concepte, basat en interaccions simulades, que avaluarà l'eina d'IA Generativa, incloent indicadors i mètriques de fiabilitat, seguretat, usabilitat, acceptació i satisfacció.

En el marc de la prova de concepte, l'abast temàtic del sistema quedarà restringit als quatre àmbits de promoció de la salut següents:

- Alimentació saludable
- Activitat física saludable
- Viure sense fum – tabac
- Consum responsable d'alcohol

El sistema únicament podrà respondre consultes relatives a aquests quatre àmbits. Qualsevol consulta que se situï fora d'aquest perímetre temàtic haurà de ser descartada pel sistema, el qual haurà d'informar la persona usuària de manera clara i entenedora sobre aquesta limitació. El sistema haurà de basar les seves respostes exclusivament en continguts documentals oficials, facilitats per l'òrgan contractant, provinents de les fonts que s'indiquen a continuació, i limitats als continguts corresponents als quatre àmbits temàtics de la prova de concepte:

- Programes de prevenció i promoció de la salut a l'atenció primària - Suma Salut. <https://salutpublica.gencat.cat/ca/ambits/promocio/suma-salut/index.html>
- Apartat de Vida Saludable de Canal Salut. <https://canalsalut.gencat.cat/ca/vida-saludable/>
- Espai web de l'Escola de Salut Catalana dins de Canal Salut. <https://canalsalut.gencat.cat/ca/sistema-salut/escola-salut-catalana/>

No es permetrà l'ús de dades derivades de les interaccions entre el sistema i les persones usuàries per a l'entrenament o reentrenament del sistema.

4. Execució de la validació de la prova de concepte mitjançant interaccions simulades, per validar la solució d'IA desenvolupada en fiabilitat, seguretat, usabilitat, acceptació i satisfacció. Aquest procés de validació serà coordinat des de la Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació, a través de l'Escola de Salut Catalana, i des de la Direcció General de Planificació en Salut, a través de la Direcció Estratègica d'Atenció Primària i Comunitària. Es garantirà en tot moment la minimització del tractament de les dades personals.
5. Elaboració d'un informe d'anàlisi i avaluació del projecte, incloent un estudi d'escalabilitat del sistema d'IA per una implantació a la web del [Canal Salut de l'Escola de Salut Catalana](#).

5. Fases de la prestació del servei

L'execució del contracte es desenvoluparà en sis fases, que es realitzaran de manera seqüencial per garantir una execució estructurada i eficient. Aquestes fases seran les següents:

5.1. Anàlisi i planificació

En una primera fase que s'iniciarà l'endemà de la formalització del contracte, es realitzaran reunions entre els equips de treball de l'empresa adjudicatària i la Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació i la Direcció General de Planificació en Salut, a fi d'establir una comprensió comuna dels objectius i l'abast del projecte. En aquesta fase es realitzaran les següents accions:

- Presentació dels equips de treball de l'empresa adjudicatària i de l'organització contractant.
- Establiment de canals de comunicació i protocols de gestió del projecte.
- Assignació de recursos i responsabilitats dins de l'equip.
- Definició dels protocols per a la gestió de riscos i incidències, especialment pel que fa a la protecció i seguretat de les dades.
- Definició dels objectius didàctics i funcionals i validació dels continguts per alimentar el sistema d'IA.

5.2. Disseny

Aquesta fase té com a objectiu la conceptualització de l'assistent virtual i l'aprovació de la proposta de disseny per part de l'òrgan contractant.

- Es farà un estudi de l'estat de l'art i anàlisi comparativa d'entitats i solucions disponibles al mercat per identificar bones pràctiques, funcionalitats i requisits tècnics aplicables.
- Es definiran les funcionalitats i els requisits tècnics per al disseny propi de la solució.
- Es realitzaran proves exploratòries que inclouran la comparació de diferents models de llenguatge de gran escala (LLM) i interfícies tècniques provisionals.
- Es presentarà la proposta de disseny a l'òrgan contractant per a la seva revisió i

aprovació, justificant-ne la factibilitat tècnica i funcional i l'adequació a la finalitat prevista.

- Es definiran els indicadors que s'avaluaran durant la validació de la solució, estructurats en les cinc dimensions següents:
 - o Fiabilitat: correcció i fonamentació de les respostes respecte dels continguts documentals oficials facilitats, i traçabilitat de les fonts emprades.
 - o Seguretat: comportament del sistema davant consultes situades fora de l'àmbit temàtic autoritzat i davant situacions d'urgència, símptomes greus o risc per a la salut, així com compliment de les limitacions i dels avisos establerts als apartats 6.3 i 6.3.1.
 - o Usabilitat: facilitat d'ús i esforç requerit per obtenir una resposta útil, incloent el nombre d'interaccions necessàries per assolir-la, i la claredat i comprensibilitat de les respostes.
 - o Acceptació: valoració de l'adequació de la solució per a un eventual desplegament posterior en entorn real.
 - o Satisfacció: valoració global de l'experiència d'ús.

Els indicadors i les mètriques concretes de cada dimensió es definiran durant aquesta fase, es recolliran al protocol de validació de la prova de concepte i requeriran l'aprovació de l'òrgan contractant.

Les mesures d'usabilitat, acceptació i satisfacció es recolliran de les persones professionals que integrin l'equip avaluador, atès que la prova de concepte no comporta ús per part de la ciutadania.

5.3. Prototipat

En aquesta fase es desenvoluparà una versió del sistema en forma de prototip que garanteixi la seva funcionalitat en l'entorn controlat de validació. Les accions que es realitzaran en aquesta fase són:

- Disseny modular del sistema (interfície, motor de cerca, mecanismes d'accés, registres d'ús, entre d'altres).
- Desenvolupament d'una versió del sistema per a proves funcionals, que reproduïxi l'experiència d'ús prevista, amb la finalitat de testejar, validar i ajustar el model en un entorn controlat.
- Avaluació de la usabilitat i integrabilitat de la interfície tècnica (API).
- Configuració dels sistemes de seguretat per permetre l'ús segur de l'eina d'IA en l'entorn de validació.

5.4. Prova de concepte mitjançant interaccions simulades

Una vegada desenvolupat el prototip, es procedirà a la validació de la solució en un entorn controlat mitjançant interaccions simulades. Les accions a desenvolupar durant aquesta fase seran les següents:

- Tests operatius de totes les funcionalitats clau de la solució.
- Comprovació del funcionament del sistema de recollida d'indicadors.
- Constitució de l'equip avaluador, integrat per professionals sanitaris i per les persones designades per l'òrgan contractant i, si escau, per la Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació i la Direcció General de Planificació en Salut, que serà l'encarregat de dissenyar, executar i valorar les interaccions simulades.
- Formació a les persones que integren l'equip avaluador, prèvia a l'inici de les interaccions simulades, orientada a l'ús del sistema, al protocol de validació i als criteris de registre dels indicadors. La formació s'impartirà en format presencial o virtual, en sessions adaptades al perfil de les persones participants, i inclourà una part pràctica amb el sistema ja desplegat en l'entorn de validació.
- Lliurament d'un manual d'usuari del sistema adreçat a l'equip avaluador, així com dels materials de suport emprats en la formació. Aquest manual haurà de descriure, com a mínim, les funcionalitats del sistema, la forma d'accés, l'abast temàtic autoritzat, les limitacions de la solució i els avisos previstos a l'apartat 6.3.1, i el procediment de registre d'incidències.
- Execució de les interaccions simulades, amb un volum mínim de 500 interaccions, dissenyades per garantir la cobertura sistemàtica dels quatre àmbits temàtics, dels dos idiomes del sistema i dels casos límit definits al protocol de validació (consultes fora d'àmbit, situacions d'urgència, símptomes greus). El volum d'interaccions ofert per l'empresa adjudicatària per sobre d'aquest mínim tindrà caràcter contractual.
- Recollida dels indicadors de fiabilitat, seguretat, usabilitat, acceptació i satisfacció de la solució per a la seva avaluació posterior, d'acord amb els procediments definits al protocol de validació.
- Recollida de feedback de l'equip avaluador i registre d'incidències ocorregudes, tant a nivell tècnic com procedimental.

5.5. Avaluació dels resultats

Una vegada finalitzada l'execució de les interaccions simulades, es realitzarà una avaluació de l'eina en termes de fiabilitat, seguretat, usabilitat, acceptació i satisfacció.

Durant aquesta fase:

- Es recolliran i analitzaran les mètriques corresponents a les cinc dimensions d'avaluació definides a l'apartat 5.2.
- Es recollirà la valoració qualitativa de l'equip avaluador sobre el funcionament de l'eina, incloent la qualitat, la claredat i l'adequació de les respostes generades.
- Es procedirà a l'anàlisi estadística de les mètriques recollides i a la seva interpretació.
- Es confeccionarà un informe complet sobre el projecte que documenti el comportament de l'eina en les cinc dimensions d'avaluació, els resultats de la validació i una llista de propostes de millores futures.

- Es durà a terme un estudi d'escalabilitat de l'eina d'Intel·ligència Artificial Generativa amb l'objectiu d'avaluar la capacitat d'implantació i el desplegament a major escala.

5.6. Tancament del projecte

Aquesta fase final del projecte té com a objectiu la revisió del compliment dels termes del contracte, com són l'assoliment dels objectius i l'entrega dels lliurables definits.

6. Requeriments

A continuació s'enumeren els requeriments obligatoris que haurà de complir la solució.

6.1. Requeriments de seguretat i protecció de dades

Atès que el sistema no recollirà dades personals identificatives ni es vincularà a la història clínica, i en previsió d'un eventual desplegament posterior en entorn real, el sistema haurà de complir els requeriments següents, que hauran d'estar plenament implementats encara que la seva verificació es realitzi mitjançant interaccions simulades:

- Garantir la no identificació dels usuaris.
- No conservar adreces IP completes ni altres identificadors directes.
- Implementar mecanismes d'anonimització automàtica de continguts lliures.
- Emmagatzemar únicament dades agregades i estadístiques per a finalitats d'avaluació.
- Garantir allotjament de la infraestructura dins de la UE.

El sistema haurà d'estar dissenyat de manera que, en cas d'un eventual desplegament posterior que comporti el tractament de dades personals, pugui adequar-se al RGPD i a la normativa aplicable.

Així mateix:

- L'empresa adjudicatària haurà de complir amb els estàndards de ciberseguretat establerts per l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya i el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), tant en el procés de desenvolupament com durant el funcionament operatiu de l'eina.
- A més, es requerirà conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), regulat pel Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, i que recull els principis bàsics i requisits mínims per a una protecció adequada de la informació i és d'aplicació per les administracions públiques per assegurar l'accés, integritat, disponibilitat, autenticitat, confidencialitat, traçabilitat i conservació de les dades, informacions i serveis utilitzats en mitjans electrònics que gestionin en l'exercici de les seves competències.

6.2 Compliment del Reglament Europeu d'Intel·ligència Artificial

El sistema haurà d'incorporar, des del seu disseny, els mecanismes necessaris per complir les obligacions aplicables als sistemes d'IA de risc limitat, especialment:

- Informar clarament que l'usuari interactua amb un sistema d'IA.
- Informar que el contingut és generat mitjançant IA.
- Garantir transparència en el funcionament general del sistema.
- Evitar dissenys que puguin induir a error sobre la naturalesa no humana del sistema.

6.3 Requeriments funcionals

El sistema haurà de configurar-se com una eina digital d'educació per a la salut orientada a la ciutadania, amb finalitat exclusivament informativa i preventiva, i dissenyada de manera que sigui tècnicament i visualment integrable dins del web de l'Escola de Salut Catalana.

El sistema haurà de:

- Permetre la interacció mitjançant llenguatge natural escrit.
- Oferir respostes basades exclusivament en continguts oficials validats pel Departament de Salut.
- Respondre en llenguatge clar, inclusiu, entenedor i adaptat a població general.
- Estar disponible, com a mínim, en català i castellà.

Opcionalment, i com a element valorable d'acord amb els criteris d'adjudicació, el sistema podrà incorporar la interacció mitjançant llenguatge natural de veu (reconeixement de veu per a les consultes i/o síntesi de veu per a les respostes). En cas d'oferir-se, aquesta funcionalitat haurà de complir els mateixos requeriments de seguretat, protecció de dades i accessibilitat que la interacció escrita, i el processament de la veu no podrà comportar la conservació d'enregistraments ni la identificació dels usuaris.

No es permetrà:

- Generació de diagnòstics clínics.
- Recomanacions terapèutiques personalitzades.
- Interpretació de proves mèdiques.
- Substitució de l'acte assistencial.

6.3.1. Delimitació funcional i avisos

El sistema haurà d'incorporar:

- Avís visible que es tracta d'un sistema d'IA generativa.
- Declaració explícita de la seva finalitat educativa.
- Missatges de redirecció a serveis sanitaris davant consultes que suggereixin:
 - o Situacions d'urgència.
 - o Síntomes greus.
 - o Situacions de risc per a la salut.
- Recordatori que la informació no substitueix l'atenció professional.

6.3.2. Gestió del contingut

El sistema haurà de:

- Permetre la càrrega estructurada de documents oficials del Departament de Salut.
- Garantir traçabilitat de les fonts utilitzades en cada resposta.
- Incorporar mecanismes per evitar respostes fora de l'àmbit documental autoritzat.
- Permetre desactivar o modificar continguts de forma immediata si es detecten errors.

6.4. Requeriments tècnics

- Aportar la documentació tècnica del sistema d'IA, on s'inclouï una descripció del processament de les dades, la selecció del/s model/s de llenguatge emprats, les tècniques d'avaluació utilitzades, etc.
- Aportar protocols de transparència i comunicació pel que fa al funcionament de l'eina d'IA: incorporació de textos informatius visibles en la interfície d'usuari sobre les capacitats, limitacions, beneficis i riscos de la solució.

6.5. Requeriments d'accessibilitat i usabilitat

El sistema haurà de:

- Complir els criteris WCAG 2.1 AA o superior.
- Ser plenament funcional en dispositius mòbils.
- Ser compatible amb la identitat gràfica del Canal Salut, de manera que en permeti la integració visual.
- No requerir registre ni autenticació prèvia.

7. Durada del servei

El present servei serà vigent des de l'endemà de la formalització del contracte i finalitzarà el 31 de desembre del 2026.

8. Lliurables

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar els documents i productes que s'indiquen a continuació:

Lliurable	Moment d'entrega
Pla de treball amb cronograma, assignació de recursos i matriu de riscos	Inici del projecte
Informe de disseny que inclogui l'anàlisi comparativa de solucions, la proposta tècnica i funcional aprovada, i el catàleg d'indicadors d'avaluació	Abans del desenvolupament
Sistema funcional desplegat en entorn controlat de validació, amb documentació tècnica de l'arquitectura	Abans de l'execució de les interaccions simulades
Protocol de validació de la prova de concepte, incloent el disseny del conjunt d'interaccions simulades, els indicadors i els procediments de recollida i anàlisi de dades	Abans de la formació de l'equip avaluador
Manual d'usuari del sistema adreçat a l'equip avaluador i materials de suport de la formació	Abans de la formació de l'equip avaluador
Informe d'avaluació de la prova de concepte amb resultats quantitatius i qualitatius estructurats segons les cinc dimensions d'avaluació definides a l'apartat 5.2, incidències detectades, propostes de millora i estudi d'escalabilitat	Final del projecte
Codi font i documentació tècnica completa en repositori accessible	Final del projecte

Format i entrega:

Els documents es lliuraran en format electrònic editable i s'hauran d'adaptar a la imatge corporativa de la FTSS.

Qualitat i aprovació:

Els documents hauran de complir amb els estàndards de qualitat que dicti la FTSS, de manera que:

- Cada lliurable haurà de ser presentat per la revisió i l'aprovació per l'equip responsable de la Fundació abans de la seva versió final.
- Es podrà requerir l'ajust o millora dels documents lliurats en cas que no compleixin amb els estàndards de qualitat esperats per la Fundació.

9. Condicions d'execució

9.1. 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 FTSS 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 contínua 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 dels salaris, 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 FTSS 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 FTSS i la seva prestació s'ha de considerar clarament diferenciada de la del personal propi de la FTSS, 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 respecte al seu règim de personal aliè a la FTSS.

No obstant l'anterior, el personal de l'empresa adjudicatària sí que ha de respectar les instruccions que tant la FTSS com els serveis de la Generalitat del Departament al qual la FTSS 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.

9.2. Clàusules de garantia

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

- Que en tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la qual tingués

coneixement.

- Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb la Fundació.
- Que la propietat intel·lectual revertirà en l'Administració de la Generalitat de Catalunya - Departament de Salut, de conformitat amb el PCAP.

9.3. 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 a la qual accedeixi per a la prestació del servei, restant obligades totes aquelles persones que hi tinguin accés a guardar 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, així com de la normativa de protecció de dades de caràcter personal i de la normativa de desenvolupament, en tot allò que no contradigui l'esmentat Reglament.

9.4. Organització del servei

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

Per part de la FTSS, 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.

9.5. Avaluació del servei

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

9.6. Recursos Humans i materials

Durant tot el període de vigència del contracte, l'empresa contractista posarà a disposició de la FTSS els recursos humans necessaris per a la correcta prestació dels serveis que es demanen en aquest Plec de prescripcions tècniques.

Durant aquest període, serà responsabilitat de l'empresa contractista cobrir les eventuais baixes i substitucions, sense que la qualitat del servei se'n vegi afectada. 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 qui

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 FTSS.

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

El lloc de treball s'ubicarà en les instal·lacions que estableixi l'adjudicatari (no seran les instal·lacions de la FTSS excepte en el cas que es produeixi una petició expressa de la pròpia FTSS).

Es requerirà l'ús d'un entorn de desenvolupament propi de l'adjudicatari.

9.7. Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte de les dades o informació prèvia que, no essent públiques o notòries, estiguin relacionades 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 per la FTSS.

10. Control i seguiment del contracte

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

11. Protecció mediambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'empresa contractista haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals, de conformitat amb el que s'estableix al PCAP.

12. Propietat Intel·lectual

Als efectes d'aquesta clàusula, s'entén per Entitat cessionària l'Administració de la Generalitat de Catalunya - Departament de Salut, en favor de la qual s'efectua la cessió de drets prevista en aquest apartat, sens perjudici que l'òrgan de contractació sigui la FTSS. Els drets cedits queden adscrits a la Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació,

en el marc de l'espai web de l'Escola de Salut Catalana.

El/la contractista cedirà a l'Entitat cessionària 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 que l'Entitat cessionària, 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).

L'Entitat cessionària podrà cedir, transmetre o llicenciar la totalitat o part dels drets objecte d'aquesta clàusula a les entitats del seu sector públic, sense que calgui consentiment addicional del/de la contractista. En particular, la FTSS disposarà, sense cost i sense límit temporal, de les facultats d'ús, reproducció i transformació necessàries per a la verificació, la comprovació i el seguiment de l'execució del contracte.

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 FTSS i/o l'Entitat cessionària puguin 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.

La cessió de drets inclou específicament els següents elements generats durant el projecte:

- El codi font de la solució desenvolupada, incloent els mòduls, components, configuracions i scripts necessaris per al seu desplegament, manteniment i evolució.
- La documentació tècnica completa del sistema, incloent arquitectura, diagrames, configuracions, manuals de desplegament i operació, i qualsevol altra informació necessària per garantir la seva comprensió i transferència.
- Els models de dades, esquemes de bases de dades i estructures de recuperació d'informació configurades per a la solució.
- Els prompts, instruccions de sistema i configuracions del model de llenguatge desenvolupats o ajustats en el marc del projecte, en la mesura que siguin necessaris per al funcionament del sistema.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar aquests elements a l'òrgan de contractació, que els posarà a disposició de l'Entitat cessionària, en formats oberts i en un repositori accessible, degudament documentats i estructurats, de manera que permetin la seva reutilització, manteniment i evolució per part d'un equip tècnic independent.

Queden exclosos de la cessió els components, eines o models de tercers sobre els quals el contractista no disposi de drets de cessió, incloent, entre d'altres, models de llenguatge comercials, llibreries o serveis externs. En aquests casos, el contractista haurà de documentar adequadament el seu ús, configuració i dependències.

El/la contractista podrà reutilitzar coneixements, metodologies, components genèrics o no específics desenvolupats durant el projecte, sempre que aquesta reutilització no impliqui la reproducció total o parcial de la solució específica desenvolupada en el marc d'aquest contracte ni dels seus continguts.

El lliurament complet del codi font i de la documentació tècnica serà condició necessària per a la correcta finalització del contracte.

Barcelona, a data de la signatura electrònica.

Antoni Berenguer Llergo

Responsable de l'àrea d'Intel·ligència Artificial