

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 1 de 17
--	--	---

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contracte relatiu al subministrament d'un aplicatiu per a la gestió del Centre Mèdic TMB Salut, així com el seu ús i suport tècnic, per les empreses TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A. i FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. (en endavant TMB).

Expedient número: 15013966

Procediment obert

Plec aprovat segons data d'Acta d'Aprovació de l'Òrgan de Contractació

Dra. Isabel Segarra Merino
Responsable unitat Medicina Assistencial

ÍNDEX

1.	Antecedents	3
2.	Objecte	3
3.	Abast	4
4.	Condicions tècniques	7
5.	Aspectes ambientals	16
6.	Responsabilitat	17

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 3 de 17
--	--	---

1. Antecedents

TMB, en el marc de les seves funcions com a empresa pública prestadora de serveis de transport col·lectiu, disposen d'un Centre Mèdic propi, gestionat a través de l'àrea TMB Salut, destinat a l'atenció sanitària del personal de les empreses del grup.

Per al correcte desenvolupament de l'activitat assistencial del Centre Mèdic TMB Salut es requereix disposar d'un sistema informàtic específic que permeti la gestió integral dels processos sanitaris i administratius associats a la seva activitat, garantint l'eficiència operativa, la qualitat del servei i el compliment de la normativa aplicable.

En aquest sentit, TMB ha vingut disposant, en el marc de contractacions anteriors, d'un aplicatiu per a la gestió del Centre Mèdic, que dona suport a les tasques de gestió de pacients, programació de cites, registre de l'activitat assistencial, explotació de la informació i suport a la presa de decisions, així com als serveis de manteniment, suport tècnic i evolució funcional necessaris per assegurar la continuïtat del servei.

L'evolució tecnològica, l'actualització dels requeriments funcionals i operatius del Centre Mèdic, així com la necessitat de garantir uns nivells adequats de disponibilitat, seguretat de la informació, protecció de dades personals i suport als usuaris, fan necessari impulsar una nova contractació que permeti disposar d'una solució actualitzada i adaptada a les necessitats presents i futures de TMB Salut.

En aquest context, el present Plec de Prescripcions Tècniques estableix les condicions i els requeriments que han de regir el subministrament, ús i suport tècnic d'un aplicatiu per a la gestió integral del Centre Mèdic TMB Salut compatible amb els requeriments dels sistemes d'informació pròpies, amb l'objectiu de garantir un servei eficient, segur i alineat amb els estàndards de qualitat exigibles.

2. Objecte

L'objecte del contracte és el subministrament, posada en funcionament, ús i suport tècnic d'un aplicatiu informàtic per a la gestió integral del Centre Mèdic TMB Salut, així com la prestació dels serveis associats necessaris per garantir el seu correcte funcionament durant tota la vigència del contracte.

L'aplicatiu ha de donar suport als processos assistencials, administratius i de gestió desenvolupats pel Centre Mèdic de TMB Salut, permetent, entre d'altres, la gestió de pacients, agendes i cites, el registre i consulta de la informació sanitària, l'explotació de dades i informes, així com la coordinació de l'activitat dels professionals usuaris del sistema.

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 4 de 17
--	--	---

El contracte inclou, de manera enunciativa i no limitativa, les següents prestacions:

- El subministrament de l'aplicatiu de gestió del Centre Mèdic, amb les funcionalitats requerides en el present Plec de Prescripcions Tècniques.
- La implantació i posada en marxa de la solució, incloent, si escau, la configuració inicial, la migració d'informació necessària i la validació del sistema.
- El dret d'ús de l'aplicatiu per part del personal autoritzat de TMB (mínim 10 persones), d'acord amb les condicions establertes en el contracte.
- La formació inicial als usuaris del sistema, així com el suport necessari per facilitar-ne l'adopció.
- La dotació d'una guia pràctica que faciliti l'ús de l'aplicatiu al personal de TMB, a nivell d'usuari.
- Els serveis de suport tècnic, manteniment correctiu, preventiu i evolutiu, destinats a garantir la disponibilitat, continuïtat i adequació funcional de l'aplicatiu.
- L'actualització de les dades, si escau per mantenir actualitzada la població susceptible de rebre assistència i programar-li visites.
- La resolució d'incidències, assistència als usuaris i atenció de consultes funcionals o tècniques, d'acord amb els nivells de servei establerts.
- El compliment dels requeriments de seguretat de la informació i protecció de dades personals, d'acord amb la normativa vigent i amb les prescripcions del present plec.
- La compatibilitat amb el hardware propietat de TMB (monitors, impressora, etc), o bé la dotació del nous equips perifèrics que permetin la utilització de l'aplicatiu.

El contracte es presta en benefici de Transports de Barcelona, S.A. i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A., en el marc de l'activitat desenvolupada pel Centre Mèdic TMB Salut, sense perjudici que l'aplicatiu pugui donar suport a altres unitats o serveis que, si escau, es determinin durant la vigència del contracte en els termes previstos.

Tots els elements, serveis i recursos necessaris per al correcte funcionament integral del sistema, incloent el software, hardware i equips perifèrics, es consideraran inclosos en el subministrament, sense cost addicional per a TMB.

3. Abast

L'abast del contracte comprèn el conjunt de prestacions necessàries per disposar d'un aplicatiu informàtic operatiu, segur i adaptat a les necessitats del Centre Mèdic TMB Salut, així com els serveis associats per garantir-ne el correcte funcionament durant tota la vigència contractual.

En concret, l'abast del contracte inclou, sense caràcter limitatiu, els següents elements:

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 5 de 17
--	--	---

3.1. Aplicatiu de gestió al Centre Mèdic

El subministrament d'un aplicatiu informàtic que permeti la gestió integral de l'activitat del Centre Mèdic TMB Salut, incloent els processos assistencials, administratius i de gestió, d'acord amb els requeriments funcionals i tècnics definits en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

L'aplicatiu haurà de permetre, entre altres funcionalitats:

- La gestió de pacients i historials.
- La planificació i gestió d'agendes i cites.
- El registre, consulta i explotació de la informació sanitària i administrativa.
- L'obtenció d'informes i estadístiques.
- La gestió de perfils d'usuari i permisos d'accés.

3.2. Implantació i posada en funcionament

Les tasques necessàries per a la implantació de l'aplicatiu, incloent:

- La configuració inicial del sistema, segons necessitats de TMB.
- La parametrització segons les necessitats del Centre Mèdic.
- La migració o càrrega inicial de dades, si escau.
- La realització de proves i validacions prèvies a la posada en producció.
- L'acompanyament en la posada en marxa: resolució d'incidències i consultes.
- La programació dels equips perifèrics propietat de TMB (monitors, impressora de *tickets*, etc) per la posada en funcionament tot el sistema; incloent la seva configuració, validació operativa i verificació del correcte funcionament integrat amb l'aplicatiu.

3.3. Dret d'ús i disponibilitat del sistema

El dret d'ús de l'aplicatiu per part del personal autoritzat de TMB, durant tota la vigència del contracte, així com la garantia de la seva disponibilitat i continuïtat operativa, d'acord amb els nivells de servei establerts.

3.4. Suport tècnic i manteniment

La prestació dels serveis de suport tècnic i manteniment, que inclouen:

- El manteniment correctiu, per a la resolució d'incidències i errors.
- El manteniment preventiu, orientat a garantir el correcte funcionament del sistema.

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 6 de 17
--	--	---

- El manteniment evolutiu, destinat a adaptar l'aplicatiu a canvis funcionals, normatius o organitzatius, si escau.
- L'assistència als usuaris i la gestió de consultes tècniques o funcionals.

3.5. Formació del personal

La formació inicial "in company" i, si escau, formació addicional destinada als usuaris del sistema, amb l'objectiu d'assegurar un ús adequat i eficient de l'aplicatiu.

Mínim en dos grups per facilitar el manteniment de l'activitat del centre mèdic. El nombre de persones assistents serà entre 10 i 20. Serà necessari facilitar una guia d'usuari per completar aquesta formació. Es planificarà amb antelació mínima de 15 dies per evitar incidències en l'activitat normal del centre mèdic.

3.6. Seguretat i protecció de dades

El compliment dels requeriments de seguretat de la informació, control d'accés, traçabilitat i protecció de dades de caràcter personal, d'acord amb la normativa vigent i amb el que s'estableix específicament en el present plec.

3.7. Equipament perifèric i hardware associat

L'aplicatiu haurà de ser compatible amb l'equipament perifèric existent al Centre Mèdic de TMB Salut, necessari per al correcte funcionament dels processos assistencials i administratius.

A títol orientatiu, aquest equipament inclou:

- Impressores de tiquets
- Monitors i pantalles de visualització
- Equips informàtics (PCs o mini-PCs)
- Teclats, ratolins i altres dispositius associats

L'adjudicatari haurà de:

Integració i operativitat: Garantir la correcta integració i funcionament de l'aplicatiu amb els equips perifèrics existents. I realitzar la configuració, parametrització i posada en funcionament dels dispositius.

Subministrament alternatiu (si cal): En cas d'incompatibilitat en el moment inicial o bé al llarg de les possibles actualitzacions en el decurs del contracte, atès que és un requeriment que l'aplicatiu, caldrà subministrar sense cost addicional els equips perifèrics necessaris per poder continuar realitzant aquesta prestació.

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 7 de 17
--	--	---

Manteniment del hardware: Assumir el manteniment integral dels equips perifèrics vinculats al servei. Incloure diagnosi, reparació i substitució dels dispositius.

Temps de resolució: Garantir la resolució d'incidències de hardware en un termini màxim de 24 hores per assegurar la continuïtat del servei.

Responsabilitat: Ser responsable del correcte funcionament conjunt del sistema (aplicatiu + hardware).

4. Condicions tècniques

L'aplicatiu objecte del contracte, així com els serveis associats, han de complir les condicions tècniques establertes en el present apartat, amb la finalitat de garantir una gestió integral, eficient i segura de l'activitat del Centre Mèdic TMB Salut.

Les condicions tècniques s'estructuren en els apartats següents:

- Requeriments funcionals de l'aplicatiu
- Requeriments tècnics i d'arquitectura
- Implantació i posada en marxa

4.1. Requeriments funcionals de l'aplicatiu

L'aplicatiu haurà de permetre la gestió integral dels processos assistencials i administratius del Centre Mèdic TMB Salut, donant suport al treball dels professionals sanitaris i del personal administratiu autoritzat.

L'aplicatiu haurà d'incloure funcionalitats per a:

- La gestió de pacients, incloent el registre, consulta i actualització de les dades identificatives i sanitàries.
- La gestió d'historials clínics, d'acord amb la normativa aplicable i amb criteris de confidencialitat i traçabilitat.
- La planificació i gestió d'agendes i cites, permetent l'organització de l'activitat assistencial dels diferents professionals.
- El registre de l'activitat sanitària realitzada, incloent visites, actuacions i proves.
- L'obtenció d'informes, estadístiques i explotacions de dades necessàries per a la gestió i seguiment de l'activitat del Centre Mèdic.
- La gestió d'usuaris i perfils, amb diferents nivells d'accés segons el rol assignat.

Els requeriments funcionals s'estableixen de manera enunciativa i no limitativa, i defineixen el mínim funcional que haurà de cobrir la solució proposada.

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 8 de 17
--	--	---

4.1.1. Gestió de pacients i dades personals

L'aplicatiu haurà de permetre la gestió completa dels pacients atesos pel Centre Mèdic, incloent, com a mínim:

- Alta, modificació i baixa de pacients.
- Emmagatzematge i consulta de les dades identificatives i administratives.
- Històric d'atencions i actuacions realitzades.
- Mecanismes de cerca i localització de pacients.
- Compliment dels criteris de confidencialitat i accés restringit segons perfil d'usuari.

4.1.2. Historial clínic i informació sanitària

L'aplicatiu haurà de permetre el registre, consulta i explotació de la informació sanitària associada a cada pacient, garantint la integritat, la traçabilitat i la confidencialitat de les dades.

A títol orientatiu, haurà de permetre:

- La creació i manteniment de l'historial clínic.
- El registre d'actes assistencials, proves i resultats.
- La consulta de la informació per part dels professionals autoritzats.
- La conservació de la informació d'acord amb la normativa vigent.

4.1.3. Gestió d'agendes, cites i activitat assistencial

L'aplicatiu haurà d'incloure funcionalitats per a la planificació i gestió de l'activitat assistencial, permetent:

- La configuració d'agendes dels diferents professionals.
- La gestió de cites, reprogramacions i anul·lacions.
- La visualització de la disponibilitat.
- El control de l'activitat realitzada.
- El suport a diferents tipus de visites o actuacions.

Aquestes funcionalitats hauran de facilitar una gestió eficient del temps i dels recursos del Centre Mèdic.

4.1.4. Gestió administrativa i de suport

L'aplicatiu haurà de donar suport als processos administratius associats a l'activitat del Centre Mèdic, incloent, entre d'altres:

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 9 de 17
--	--	---

- El registre i seguiment de l'activitat assistencial.
- El suport a tasques administratives derivades de l'atenció sanitària.
- La gestió de documentació associada als processos mèdics.
- La consulta i explotació de dades amb finalitats de gestió.

4.1.5. Informes, explotació de dades i estadístiques

L'aplicatiu haurà de facilitar l'obtenció d'informació agregada i d'indicadors, necessaris per a la gestió, el seguiment i la presa de decisions del Centre Mèdic.

En particular, haurà de permetre:

- L'obtenció d'informes predefinits.
- La generació d'estadístiques d'activitat.
- L'extracció de dades, amb els mecanismes de seguretat corresponents.
- La configuració de criteris de consulta per part d'usuaris autoritzats.

4.1.6. Gestió d'usuaris, rols i permisos

L'aplicatiu haurà d'incloure funcionalitats per a la gestió d'usuaris i perfils d'accés, garantint que cada usuari només pugui accedir a la informació i funcionalitats que li corresponguin.

Haurà de permetre:

- La definició de rols i perfils.
- L'assignació de permisos segons funcions.
- El control d'accés a la informació sanitària.
- El registre de les accions realitzades pels usuaris, amb criteris de traçabilitat.

4.1.7. Evolució funcional

L'aplicatiu haurà de permetre la seva **adaptació i evolució funcional** durant la vigència del contracte, amb la finalitat d'incorporar canvis derivats de:

- Noves necessitats del Centre Mèdic.
- Canvis normatius.
- Millores en els processos assistencials i organitzatius.

Aquestes evolucions es duran a terme d'acord amb les condicions establertes en el contracte.

4.2. Requeriments tècnics i d'arquitectura

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 10 de 17
--	--	--

L'aplicatiu haurà de complir els següents requeriments tècnics generals:

- Estar dissenyat d'acord amb criteris de robustesa, escalabilitat i rendiment, adequats a l'activitat del Centre Mèdic.
- Garantir uns nivells elevats de disponibilitat i continuïtat del servei, d'acord amb els nivells de servei que s'estableixin.
- Incorporar mecanismes de control d'accés, autenticació i autorització d'usuaris, incloent, si escau, sistemes d'autenticació reforçada.
- Permetre la traçabilitat de les accions realitzades sobre el sistema, mitjançant registres d'activitat.
- Ser compatible amb l'entorn tecnològic de TMB i permetre la integració amb sistemes corporatius, quan sigui necessari.
- Complir amb els requisits de seguretat de la informació i protecció de dades personals, d'acord amb la normativa vigent i les polítiques internes de TMB.

S'hauran de complir els requeriments tècnics necessaris per garantir la operativitat, seguretat, fiabilitat i integració de l'aplicatiu amb l'entorn tecnològic de TMB, d'acord amb els estàndards i bones pràctiques aplicables.

Els requeriments que s'estableixen en aquest plec tenen caràcter mínim, sense perjudici que els licitadors puguin proposar solucions que els millorin.

4.2.1. Arquitectura general del sistema

L'aplicatiu haurà d'estar dissenyat sobre una arquitectura robusta i escalable, adequada a les necessitats presents i futures del Centre Mèdic TMB Salut.

En particular, haurà de:

- Permetre el creixement en nombre d'usuaris, funcionalitats i volum de dades.
- Garantir temps de resposta adequats per a l'activitat assistencial.
- Facilitar el manteniment i l'evolució del sistema.
- Evitar dependències innecessàries d'elements tecnològics obsolets.

L'arquitectura proposada haurà de ser compatible amb l'entorn tecnològic corporatiu de TMB.

4.2.2. Disponibilitat, continuïtat i rendiment

L'aplicatiu haurà de garantir uns nivells elevats de disponibilitat i continuïtat del servei, compatibles amb l'activitat sanitària del Centre Mèdic.

A tal efecte:

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 11 de 17
--	--	--

- Haurà de disposar de mecanismes que minimitzin les interrupcions del servei.
- S'hauran de prevenir pèrdues d'informació i situacions de degradació greu del rendiment.
- Els nivells concrets de disponibilitat i els temps de resposta s'establiran en els apartats corresponents de suport i manteniment.

4.2.3. Seguretat de la informació

L'aplicatiu haurà de complir amb criteris estrictes de seguretat de la informació, garantint la confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades.

En particular, haurà d'incloure:

- Mecanismes de control d'accés als sistemes i a la informació.
- Autenticació d'usuaris d'acord amb les polítiques de seguretat de TMB.
- Registre i supervisió de les accions realitzades sobre el sistema.
- Protecció davant accessos no autoritzats.

Els mecanismes de seguretat s'hauran d'ajustar a la naturalesa sensible de la informació sanitària tractada.

4.2.4. Gestió d'usuaris, autenticació i control d'accés

L'aplicatiu haurà de disposar de funcionalitats que permetin:

- La identificació inequívoca dels usuaris.
- L'autenticació segura d'accés al sistema.
- L'assignació de rols i perfils d'acord amb les funcions desenvolupades.
- El control de permisos sobre dades i funcionalitats.

L'accés a la informació sanitària haurà d'estar estrictament limitat als usuaris autoritzats.

4.2.5. Traçabilitat i registre d'activitat

L'aplicatiu haurà de permetre la traçabilitat de les operacions realitzades, mitjançant el registre d'activitat dels usuaris.

Aquest registre haurà de:

- Permetre identificar l'usuari que realitza cada acció.
- Registrar les operacions rellevants sobre la informació.
- Facilitar auditories i controls interns.
- Complir amb els requisits normatius aplicables.

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 12 de 17
--	--	--

4.2.6. Integració amb sistemes corporatius

L'aplicatiu haurà de permetre la seva integració amb altres sistemes corporatius de TMB, quan sigui necessari per al desenvolupament de l'activitat del Centre Mèdic.

Aquesta integració haurà de realitzar-se:

- De manera segura.
- Sense comprometre la protecció de les dades.
- D'acord amb els criteris i estàndards tecnològics de TMB.

4.2.7. Còpies de seguretat i recuperació de la informació

L'aplicatiu haurà de disposar de mecanismes que garanteixin:

- La realització de còpies de seguretat de la informació.
- La recuperació de les dades en cas d'incidència.
- La preservació de la integritat de la informació sanitària.

Les polítiques de còpies i recuperació hauran de garantir la continuïtat del servei.

4.3. Suport, manteniment i nivells de servei (SLA)

4.3.1. Suport tècnic a usuaris

L'adjudicatari haurà de prestar un servei de suport tècnic destinat a garantir el correcte ús de l'aplicatiu per part dels usuaris del Centre Mèdic TMB Salut.

El servei de suport inclourà:

- L'atenció de consultes funcionals i tècniques relacionades amb l'ús de l'aplicatiu.
- La resolució d'incidències detectades pels usuaris.
- L'assistència en la identificació de problemes i la proposta de solucions.

El suport es prestarà durant l'horari i amb els mitjans que s'estableixin en el contracte, mitjançant els canals habilitats a aquest efecte.

4.3.2. Manteniment de l'aplicatiu

L'adjudicatari serà responsable del manteniment de l'aplicatiu durant tota la vigència del contracte, amb l'objectiu de garantir-ne la disponibilitat, estabilitat i adequació funcional.

El manteniment inclourà, com a mínim, les modalitats següents:

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 13 de 17
--	--	--

- **Manteniment correctiu:** comprendrà la resolució d'incidències i errors que afectin el funcionament normal de l'aplicatiu. Inclou la identificació de les causes de les incidències, la seva correcció dins dels terminis establerts i la verificació del correcte funcionament posterior.
- **Manteniment preventiu:** tindrà per objecte prevenir incidències i garantir l'estabilitat del sistema mitjançant actuacions planificades, que permetin mantenir l'aplicatiu en condicions òptimes de funcionament.
- **Manteniment evolutiu:** estarà destinat a l'adaptació de l'aplicatiu a canvis normatius, la incorporació de millores funcionals i l'evolució dels processos del Centre Mèdic. Actuacions realitzades sota acord amb les condicions establertes en el contracte i amb els mecanismes de planificació i seguiment acordats amb TMB.

4.3.3. Gestió d'incidències

L'adjudicatari haurà de disposar d'un procediment de gestió d'incidències que permeti:

- El registre de les incidències notificades.
- La seva classificació segons la seva gravetat.
- El seguiment de l'estat de resolució.
- La comunicació amb TMB durant el procés de resolució.

Les incidències podran ser classificades en diferents nivells, en funció de l'impacte sobre el servei.

4.3.4. Nivells de servei (SLA)

L'adjudicatari haurà de garantir uns nivells de servei adequats a la naturalesa crítica de l'aplicatiu per a l'activitat sanitària del Centre Mèdic TMB Salut.

En particular, s'hauran de garantir:

- Uns alts nivells de disponibilitat del sistema.
- Temps de resposta adequats en la gestió d'incidències.
- La continuïtat del servei.

Els valors concrets dels SLA, els temps de resposta i de resolució, així com els mecanismes de seguiment i control, s'establiran en el contracte i, si escau, en els annexos corresponents. En particular, es requerirà garantir una disponibilitat mínima del sistema del 99,99%, així com la resolució de les incidències tècniques crítiques i incidències tècniques d'usuari en un termini màxim de 24 hores.

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 14 de 17
--	--	--

4.3.5. Seguiment i control del servei

L'adjudicatari haurà de facilitar a TMB la informació necessària per al seguiment del compliment dels serveis prestats, incloent:

- Informes periòdics de suport i manteniment.
- Informació sobre incidències registrades i resoltes.
- Indicadors de compliment dels nivells de servei.

Aquests mecanismes han de permetre a TMB verificar el grau de compliment del contracte.

4.4. Implantació i posada en marxa

L'adjudicatari serà responsable de dur a terme totes les tasques necessàries per a la implantació correcta de l'aplicatiu i la seva posada en funcionament operatiu.

Aquestes tasques inclouran, com a mínim:

- L'anàlisi inicial de les necessitats del Centre Mèdic.
- La configuració i parametrització de l'aplicatiu.
- La migració o càrrega inicial de dades que, si escau, es determinin.
- La realització de proves de funcionament i validació del sistema.
- L'acompanyament durant la posada en producció per garantir la continuïtat del servei.

La implantació s'haurà de dur a terme de manera coordinada amb TMB, minimitzant-ne l'impacte sobre l'activitat habitual del Centre Mèdic.

4.5. Normativa i certificacions

L'aplicatiu objecte del contracte i els serveis associats hauran de complir la normativa vigent que resulti aplicable, especialment en matèria de protecció de dades personals, seguretat de la informació i confidencialitat de la informació sanitària.

En particular, l'adjudicatari haurà de garantir el compliment del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i de la normativa que el desenvolupi, així com de qualsevol altra disposició legal o reglamentària aplicable durant la vigència del contracte.

L'aplicatiu haurà d'alinejar-se amb bones pràctiques i estàndards reconeguts en l'àmbit de la seguretat de la informació i de la gestió de serveis informàtics. L'adjudicatari podrà acreditar, si escau, certificacions relacionades amb aquests àmbits, sense que la seva absència constitueixi motiu d'exclusió.

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 15 de 17
--	--	--

L'adjudicatari serà responsable de garantir el compliment normatiu en la prestació del servei.

4.6. Operativa del subministrament

El subministrament de l'aplicatiu i la prestació dels serveis associats s'hauran de dur a terme de manera coordinada amb TMB, garantint en tot moment la continuïtat de l'activitat del Centre Mèdic TMB Salut.

- Reunió inicial:

Abans de l'inici de la prestació del subministrament es realitzarà una reunió prèvia on es determinaran els mecanismes de comunicació i coordinació entre l'empresa i l'adjudicatari. En aquesta reunió s'establiran els criteris operatius específics per a l'adequat desenvolupament del subministrament i resta d'aspectes contemplats en aquests plecs.

L'adjudicatari haurà d'organitzar les tasques necessàries per al subministrament, implantació, posada en funcionament i explotació de l'aplicatiu, d'acord amb la planificació acordada amb TMB i minimitzant l'impacte sobre el funcionament habitual del servei.

L'operativa del subministrament inclourà, com a mínim:

- La coordinació amb els responsables designats per TMB.
- La planificació de les actuacions d'implantació i manteniment.
- La realització de les tasques necessàries sense interrupcions no justificades del servei.
- La comunicació de qualsevol incidència o actuació rellevant que pugui afectar l'operativa del Centre Mèdic.

L'adjudicatari haurà de garantir una prestació ordenada, eficient i transparent del servei durant tota la vigència del contracte.

Algunes de les activitats seran presencials i requeriran planificació i coordinació prèvia: formació *in company*, posada a punt dels elements perifèrics, etc.

4.7. Protecció de dades personals i confidencialitat

L'aplicatiu objecte del contracte donarà suport a activitats que impliquen el tractament de dades personals, incloses dades de salut, per la qual cosa s'haurà de garantir en tot moment el compliment estricte de la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 16 de 17
--	--	--

A aquests efectes:

- TMB tindrà la consideració de responsable del tractament, mentre que l'adjudicatari actuarà com a encarregat del tractament, d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la normativa que el desenvolupi.
- L'adjudicatari tractarà les dades personals únicament d'acord amb les instruccions de TMB i amb la finalitat derivada de la prestació del servei objecte del contracte.
- L'adjudicatari haurà d'adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la seguretat, confidencialitat, integritat i disponibilitat de les dades, especialment de les dades de caràcter sanitari.
- L'accés a la informació estarà limitat exclusivament al personal autoritzat i estrictament necessari per a la prestació del servei.
- L'adjudicatari garantirà el deure de confidencialitat del seu personal respecte de tota la informació a la qual tingui accés, obligació que es mantindrà un cop finalitzat el contracte.

Les condicions específiques relatives al tractament de dades personals es formalitzaran en el corresponent acord d'encarregat del tractament, d'acord amb la normativa aplicable.

5. Aspectes ambientals

L'empresa adjudicatària haurà de complir els criteris mediambientals requerits a continuació:

- En cas que sigui necessària la impressió de qualsevol document de treball, s'haurà d'acordar amb TMB la impressió o no del mateix. I prioritzar:
 - Reduir el màxim possible el número de impressions, ajustant-les a les necessitats.
 - Utilitzar paper 100% reciclat (excepte per plànols no imprimibles en DINA4 o DINA3).
 - Imprimir els documents a doble cara i en blanc i negre (el color només s'utilitzarà en casos en els que no es pugui interpretar en blanc i negre).
- Els vehicles (turismes o furgonetes) que donin el servei en aquest contracte hauran de tenir adjudicada l'etiqueta ambiental tipus C com a mínim.
- En el cas que la licitació inclogui el lliurament de productes o materials, i aquests se subministrin amb embalatges no primaris, aquests hauran d'estar fabricats íntegrament amb materials reciclats. (*) embalatge adicional al del propi

 Transports Metropolitans de Barcelona	Subministrament Aplicatiu Gestió del Centre Mèdic TMB Salut	Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral Data: Maig 2026 Pàg: 17 de 17
--	--	--

material per a la distribució final del producte).

- En el cas de previsió d'utilització de líquids s'hauran de prendre les mesures que calgui durant la realització del servei perquè en cap cas hi hagi cap tipus d'abocament o vessament de líquid directe al medi ambient. Alhora si el servei implica l'ús i/o manipulació de productes líquids perillosos s'haurà de disposar de mitjans de contenció i absorció davant de possibles vessaments.

6. Responsabilitat

L'adjudicatari serà plenament responsable del correcte subministrament de l'aplicatiu i de la prestació dels serveis associats, d'acord amb les condicions establertes en el present Plec de Prescripcions Tècniques i en el contracte.

En particular, l'adjudicatari serà responsable de:

- Garantir el correcte funcionament de l'aplicatiu durant tota la vigència del contracte.
- Complir els requeriments funcionals, tècnics i operatius establerts en el present plec.
- Assegurar la continuïtat del servei i la correcta gestió de les incidències.
- Assegurar la compatibilitat amb els elements perifèrics propietat de TMB (sense que això comporti cap cost addicional per a TMB) o bé en cas contrari, subministrar sense càrrec una alternativa.
- Complir la normativa aplicable, especialment en matèria de protecció de dades, seguretat de la informació i confidencialitat.
- Respondre pels danys i perjudicis que es puguin derivar d'un incompliment de les seves obligacions contractuals, en els termes legalment establerts.

L'adjudicatari assumirà igualment la responsabilitat respecte de les actuacions del personal propi o de tercers que intervinguin en l'execució del contracte, sense perjudici de les responsabilitats que legalment corresponguin a TMB.