

Plec de prescripcions tècniques de la prestació d'un servei tècnic de suport per al tractament de les sol·licituds de primera TSI per a l'acreditació sanitària de nous ciutadans, ja sigui en format paper o en format digital, i de determinades modificacions de dades dels ciutadans en el registre central de persones assegurades (RCA) i en el Mestre de Pacients de Salut (MPI) en la Divisió de Gestió d'Usuaris de la Gerència d'Atenció Ciutadana del CatSalut.

**EXPEDIENT SCS-2027-5
Servei Català de la Salut
Setembre 2026**

Índex

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1.	Objecte del contracte.....	2
2.	Termini del contracte i pròrroques	4
3.	Objectius del projecte/servei	4
4.	Descripció del servei	5
5.	Model de relació	14
6.	Condicions del servei.....	15
7.	Requeriments del servei	18
8.	Productes resultants del projecte	19
9.	Auditoria	19
10.	Prestacions complementàries a les exigides	19
11.	Import màxim de licitació	20

PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1. Objecte del contracte

El model d'acreditació de la cobertura sanitària pública del CatSalut que es va implantar a l'any 2004 utilitza l'aplicació Registre Central de Persones Assegurades (RCA) com a mitjà de suport per a la gestió i el manteniment de les dades identificatives, de localització, d'assegurament amb l'assignació de diferents nivells de cobertura i del nivell d'aportació econòmica de la farmàcia ambulatoria als assegurats. Aquest model s'ha anat adaptant a les diferents normatives pròpies i/o estatals per a complir amb la responsabilitat que té el CatSalut en relació a la identificació de les persones usuàries del sistema públic de salut, incloent-hi la coordinació i la supervisió de l'emissió i la distribució de les targetes sanitàries individuals (TSI).

La informació de l'RCA ha adquirit una gran rellevància des de la seva creació i, en aquests moments és un element estratègic pel CatSalut, i no només és un referent poblacional per al sistema sanitari sinó que també s'utilitzen les seves dades com a font demogràfica oficial per a projectes de Salut i d'altres àmbits i dona serveis a altres Departaments de la Generalitat de Catalunya.

L'RCA també és una peça clau en determinats projectes del CatSalut: la recepta electrònica, la història clínica compartida (HC3), La Meva Salut i en el model de facturació de serveis sanitaris de CatSalut en el que el Nivell de Cobertura de les persones adopta un paper rellevant en relació a la facturació de serveis sanitaris a càrrec del CatSalut.

Des de l'any 2021 des de la Divisió de Gestió d'Usuaris de la Gerència d'Atenció Ciutadana estem participant conjuntament amb l'Àrea de Sistemes d'Informació en una nova iniciativa de base de dades poblacional anomenada MPI (Mestre de Pacients de /Salut) que actualment es manté mitjançant les comunicacions des d'RCA, Ecap (Atenció Primària), ICAM i en un futur els altres centres del SISCAT i que serà la base de dades que substituirà en un futur l'actual RCA.

L'MPI és/serà una peça clau del nou Historial de Salut de Catalunya/HES i disposarà de les dades actualitzades i ampliades de qualsevol pacient, no només la dels residents amb CIP actualment en RCA, i que son atesos en qualsevol centre del SISCAT. Actualment, per

exemple, ja s'està fent servir com a base de dades poblacional per part de l'ICAM i per part de l'aplicació La Meva Salut per a gestionar els accessos.

Durant el 2026 i 2027 està previst que sigui la base de dades poblacional de tota l'atenció primària de salut.

També servirà de suport per a altres incitatives i projectes del Servei Català de la Salut relacionats amb la ciutadania com ara les dades del contacte úniques en Salut, el CRM (Customer Relationship Management), la comunicació de la temporalitat a l'SNS en el cas de desplaçats d'altres comunicats autònoms, alguns serveis proactius relacionats amb el naixement d'un fill, etc.

Algunes d'aquestes iniciatives i projectes formen part del conjunt d'accions prioritàries per a l'any 2026 i 2027, presentades per la direcció i la sotsdirecció del Servei Català de la Salut en una sessió oberta adreçada a tot el personal el passat dia 24 de març de 2026 i afectaran a MPI.

En aquest sentit, una de les funcions que té encarregada la Gerència de Gestió Ciutadana/Divisió de Gestió d'Usuari és la de gestionar i coordinar l'acreditació i la identificació de la ciutadania, així com implantar i mantenir els sistemes de gestió d'usuaris que inclou el manteniment de les dades que figuren en l'RCA (RESOLUCIÓ SLT/1412/2024, de 9 d'abril, per la qual es dona publicitat a l'Acord del Consell de Direcció del Servei Català de la Salut de 12 de febrer de 2024, relatiu a l'estructura dels òrgans del Servei Català de la Salut) i a partir d'ara també l'MPI.

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques que actualitza la Llei 30/1992 i la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, incorporen tota una sèrie de preceptes relatius a la posada en marxa definitiva de l'Administració electrònica, obligant a totes les administracions a poder executar les seves activitats de forma completament electrònica, després d'una pròrroga addicional de dos anys a partir de l'entrada en vigor. El Real Decret-Llei 11/2018 de 31 d'agost que modifica l'anterior Llei 39/2015 obliga la seva aplicació a partir del mes d'octubre de l'any 2020.

Es per això que durant l'any 2021 es van implantar dos projectes que van fer que les primeres sol·licituds de TSI es poguessin resoldre de forma electrònica sense la necessitat de la intervenció humana en la majoria de casos i eliminant el paper en tots els casos.

Aquesta millora en el tractament de les sol·licituds de primera TSI es van implementar tant si la sol·licitud es realitzava per part del ciutadà en el Centre d'Atenció Primària com si el realitzava via formulari intel·ligent en la web de CatSalut.

Tot i això, tant si la sol·licitud es fa des del CAP com si es fa via formulari intel·ligent està previst que determinades sol·licituds s'hagin continuar tractant de forma manual.

Durant els anys 2026 i 2027 també està previst que l'MPI es constitueix com a base de dades poblacional de l'atenció primària i per a ciutadania del Servei Català de la Salut i per tant s'establiran les corresponents comunicacions amb l'RCA, no només per a les sol·licituds de primera TSI, sinó també per a la resta de modificacions de registres ja existents i en els quals caldrà aplicar el factor humà per a determinades inconsistències en les dades personals en les dues bases de dades (en RCA i MPI) ja que durant un temps conviuran per a donar serveis a les diferents aplicacions del CatSalut i del HES.

Així doncs, l'objecte de la licitació és un servei tècnic de suport per al tractament de les sol·licituds de primera TSI per a l'acreditació sanitària de nous ciutadans que no s'hagi pogut tractar de forma electrònica i de determinades modificacions de les dades dels ciutadans en l'RCA i o en MPI a la Gerència de Gestió Ciutadana/Divisió de Gestió d'Usuaris.

2. Termini del contracte

La data d'inici del contracte serà l'1 de gener de 2027 o l'endemà de la formalització del mateix i la data de fi del contracte serà el 31 de desembre de 2027. Aquest termini serà prorrogable segons les condicions especificades al quadre de característiques del contracte.

En tot cas, caldrà realitzar la totalitat de les hores licitades en el cas que l'inici del contracte no sigui l'1 de gener de 2027 atès que caldrà reforçar durant el temps corresponent la possible acumulació de documentació que s'hagi de tractar.

3. Objectius del projecte/servei

La necessitat d'optimitzar al màxim la qualitat de les dades de l'RCA i de MPI amb uns criteris d'eficiència i de garantia d'equitat en l'accés en tot el territori i en un termini de temps raonable requereix garantir uns processos bàsics.

El tractament de les dades personals dels ciutadans es realitzaran directament sobre l'aplicació RCA o en l'aplicació MPI quan aquesta estigui disponible amb uns accessos específics i amb un rol concret.

A. **La tramitació i gestió** de totes les noves sol·licituds d'alta de primera TSI en els següents formats:

- En format digital:
 - Nadons hospitals:
 - Hospitals del SISCAT: 3.000 sol·licituds al mes
 - Hospitals privats: 500 sol·licituds al mes
 - Formulari web: 2.000 sol·licituds al mes
- En format telemàtic: 250 sol·licituds al mes

B. **La tramitació i gestió** de determinades modificacions de dades provinents de les EP d'atenció primària en format paper o en format electrònic (2.000 modificacions al mes)

C. **El tractament i la resolució** de les modificacions com a conseqüència de les comunicacions rebudes des del Sistema Nacional de Salut en format electrònic (2.000 consultes prèvies i 2.000 errors mensuals)

D. **El tractament i la resolució** de determinades modificacions per diferents processos qualitatius dels registres en format fitxers (10.000 modificacions mensuals)

E. **El tractament i la resolució** de determinades incidències en les modificacions de dades informades a través de La Meva Salut en format fitxer (1.000 incidències mensuals)

- F. **El tractament i la resolució** de determinats pendents de padró segons el nivell d'atribució trimestralment (13.700 pendents trimestralment)

4. Descripció del servei

A continuació, es concreten les tasques del servei a oferir:

Les actuacions incloses en aquest apartat tenen caràcter instrumental, operatiu i de suport a la gestió, i no comporten l'assumpció per part de l'empresa adjudicatària de potestats administratives, funcions decisòries, responsabilitats estructurals ni competències pròpies del CatSalut.

La prestació s'orienta a donar suport a l'execució recurrent, operativa i procedimental de determinades tasques administratives, documentals i d'atenció, que seran desenvolupades principalment pel personal extern adscrit al servei per l'empresa adjudicatària. El personal propi del CatSalut mantindrà les funcions estructurals, directives, de criteri, supervisió, validació, presa de decisions i responsabilitat funcional que li corresponguin.

- A. **La tramitació i gestió** de totes les noves sol·licituds d'alta de primera TSI en els següents formats:

a. **En format digital:**

- **El tractament i la resolució** diària de les altes de nadons comunicades des dels hospitals del SISCAT en format digital.

Consisteix en la verificació de les dades proposades el mateix dia o al dia següent de la comunicació per part de cada Hospital, assignant CIP, Nivell de Cobertura i Unitat Proveïdora per territori a l'RCA sense enviar TSI.

Totes les sol·licituds d'alta que compleixen amb els requisits tenen un tractament informàtic en el sistema informàtic de CatSalut:

En el Registre Central d'Assegurats (RCA) en el que caldrà seguir els passos següents i fer l'acreditació del nou assegurat.

- Gestió de dades/ Tractament de pendants/Manteniment de pendants d'assegurar
 - Selecció de Regió
 - Recerca per hospital
 - Comprovació de que les dades del pendent son coherents
 - Recerca de candidats a l'RCA
 - Alta amb dades identificatives i de localització
 - Assignació de CIP a l'RCA sense petició de TSI
- **El tractament i la resolució** diària de les altes de nadons comunicades des dels hospitals privats en format digital.

Consisteix en la verificació de les dades proposades el mateix dia o al dia següent de la comunicació per part de cada Hospital, assignant CIP, Nivell de Cobertura i Unitat Proveïdora per territori a l'RCA sense enviar TSI.

Totes les sol·licituds d'alta que compleixen amb els requisits tenen un tractament informàtic en el sistema informàtic de CatSalut:

En el Registre Central d'Assegurats (RCA) en el que caldrà seguir els passos següents i fer l'acreditació del nou assegurat.

- Comprovació de que les dades informades son coherents
 - Recerca de candidats a l'RCA
 - Alta amb dades identificatives i de localització
 - Assignació de CIP a l'RCA sense petició de TSI
- **Sol·licituds via formulari web via pendent RCA:**
 - Tractament de les dades de cada sol·licitud d'alta en el sistema informàtic de CatSalut

Totes les sol·licituds d'alta que compleixen amb els requisits tenen un tractament informàtic en l'aplicació corresponent del CatSalut: Registre Central de Persones Assegurades (RCA)

 - Gestió de dades/Tractament de pendants/Manteniment de pendants d'assegurar/Selecció de Regió Sanitària

- Recerca per data
- Comprovació de que les dades identificatives, d'adreça i d'assegurament del pendent corresponen a les de la documentació. Si s'escau, rectificar dades sobre el pendent.
- Recerca de candidats a l'RCA
- Alta
 - Dades identificatives
 - Dades de localització
 - Dades d'assegurament
 - Dades de TSI

Assignació de CIP i codi SNS (si s'escau) a l'RCA

- Resposta torn dels expedients que no compleixen amb els requisits classificats per motiu i regió sanitària
 - Quan el formulari no compleix amb els requisits s'enviarà una comunicació via correu electrònic sol·licitant la documentació necessària per la validació i posterior tramitació del seu tràmit

b. En format telemàtic:

- Sol·licituds en pdf registrades digitalment:
 - Verificació i tractament de la documentació o dels requisits de cada sol·licitud d'alta

Consisteix en la verificació de l'existència de tota la documentació i/o la verificació per mitjans electrònics dels requisits que es requereix per a ser assegurat o amb dret d'accés a l'assistència sanitària amb càrrec al CatSalut segons el procediment general d'acreditació establert i del retorn a l'UP/RS dels expedients que no compleixin amb els estàndards del procediment. També la verificació de la correcta complementació de les caselles, segells i signatures dels impresos corresponents:

- Sol·licitud d'alta d'assegurats o sol·licitud d' accés a l'assistència

sanitària de cobertura pública de CatSalut (Instrucció 08/2015 i Situacions especials RD1192/2012)

- Full d'empadronament o verificació per mitjans telemàtics
 - Fotocòpia del document identificador (DNI, NIE, passaport,...) o verificació per mitjans telemàtics
 - Documents dels serveis d'assegurament dels països de la UE i EEE
 - Fotocòpia del document d'afiliació a l'INSS o verificació per mitjans telemàtics
 - Altres (fotocòpies certificat de naixement, llibre de família, etc...) o verificació per mitjans telemàtics
- Tractament de les dades de cada sol·licitud d'alta en el sistema informàtic de CatSalut

Totes les sol·licituds d'alta que compleixen amb els requisits tenen un tractament informàtic en l'aplicació corresponent del CatSalut: Registre Central de Persones Assegurades (RCA)

- Gestió de dades/Tractament de pendents/Manteniment de pendents d'assegurar/Selecció de Regió Sanitària
 - Recerca per dades identificatives o per número de pendent (si ve informat en l'expedient)
 - Comprovació de que les dades identificatives, d'adreça i d'assegurament del pendent corresponen a les de la documentació. Si s'escau, rectificar dades sobre el pendent.
 - Recerca de candidats a l'RCA
 - Alta
 - Dades identificatives
 - Dades de localització
 - Dades d'assegurament
 - Dades de TSI
 - Assignació de CIP i codi SNS (si s'escau) a l'RCA
- Retorn dels expedients que no compleixen amb els requisits classificats per motiu i regió sanitària

- Quan l'expedient de sol·licitud no compleix amb els requisits es registrarà com Aparcat al sistema informàtic de CatSalut
- L'expedient de sol·licitud quedarà identificat com a retorn en el sistema informàtic de CatSalut

B. La tramitació i gestió de determinades modificacions de dades dels registres de l'RCA provinents de les EP de les Regions Sanitàries:

- El recompte i classificació de les modificacions de dades d'assegurats:
 - Separació i recompte de les sol·licituds de modificacions segons la tipologia i la Regió Sanitària
 - Control qualitatiu de les sol·licituds: no acceptar sol·licituds que siguin fotocopies, sol·licituds no signades, etc.

- Verificació i tractament de la documentació o dels requisits de cada tipologia de sol·licitud de modificació

Consisteix en la verificació de l'existència de tota la documentació o la verificació per mitjans electrònics dels requisits per a la realització de la modificació de dels dades de l'assegurat en l'RCA segons el procediment establert i del retorn a l'UP/RS dels expedients que no compleixin amb els requisits del procediment. Tipus de tractament segons la tipologia de modificació a realitzar:

- Canvi en les **Dades Identificatives** de l'assegurat (canvi de CIP): cognoms, data de naixement o gènere:
 - Fotocòpia del document identificatiu (DNI, NIE, passaport,...) o verificació per mitjans telemàtics
- Canvi de **Tipus i número de document identificador**:
 - Fotocòpia del document identificador (DNI, NIE, passaport,...) o verificació per mitjans telemàtics
- Documentació en els casos d'expedients de modificació per la Instrucció 08/2015/Llei 9/2017 del CatSalut:
 - Full d'empadronament o verificació per mitjans telemàtics
- Situació **Trasllat** a l'RCA o sense marca o indicador de padró

- Full d'empadronament o verificació per mitjans telemàtics

- Tractament de les dades de cada sol·licitud de modificació en el sistema informàtic de CatSalut

Totes les sol·licituds de modificació de dades tenen un tractament informàtic en el sistema informàtic de CatSalut:

- Gestió de dades/Tractament de pendents/Manteniment de pendents d'assegurar/Selecció de Regió Sanitària
 - Recerca per dades identificatives o per número de pendent (si ve informat en l'expedient)
 - Realització de la modificació en el bloc de dades corresponent des del manteniment del pendent
- Retorn dels expedients que no compleixen amb els requisits classificats per motiu i regió sanitària
 - Quan l'expedient de sol·licitud no compleix amb els requisits es registrarà com Aparcat al sistema informàtic de CatSalut
 - L'expedient de sol·licitud quedarà identificat com a retorn en el sistema informàtic de CatSalut
 - Classificar els expedients de sol·licitud dels retorns per motius i per Regió Sanitària
 - Escanejar la sol·licitud per tal que el CatSalut pugui fer el retorn telemàtic
 - Custodiar aquestes sol·licituds de retorns fins que es resolgui el motiu de retorn
 - Arxiu diari de totes les sol·licituds en format paper ja tractades
 - Relacionar els expedients amb CIP resolts cada dia amb el seu número de registre

- Encaixar els expedients per número de registre amb el llistat corresponent
- Creació de fitxers diaris de cada caixa a la base de dades proporcionada per CatSalut.
- Lliurament de les caixes al CatSalut per a l'arxiu central

C. **El tractament i la resolució** de les modificacions com a conseqüència de les comunicacions rebudes des del Sistema Nacional de Salut en format electrònic.

- Tractament i resolució de consultes prèvies

Consisteix en la resolució individual de les propostes d'alta de nous assegurats en la *Base de Datos de Tarjeta del Sistema Nacional de Salud* (SNS) que no s'han pogut resoldre automàticament atès que cal l'anàlisi i la discriminació individual del candidat proposat per l'SNS per a decidir si és tracta d'un nou assegurat o cal realitzar una recuperació d'un assegurat ja existent en una altra Comunitat Autònoma.

- S'accedirà diàriament a l'apartat **Resolució de consultes prèvies** del punt de menú d'RCA **SNS** i s'indicarà l'interval de dates a tractar i mostrar les respostes “*Pendents de Tractar*”.
- Sobre la llista es seleccionarà el moviment a tractar i en cada cas s'actuarà segons el procediment que facilitarà el CatSalut

- Tractament i resolució d'errors en les comunicacions

Consisteix en el tractament i la resolució dels errors que es produeixen en l'intercanvi d'informació entre l'RCA i la *Base de Datos de Tarjeta del Sistema Nacional de Salud* (SNS), ja sigui en les propostes d'alta o de modificació de dades. Hi ha diferents tipologies d'errors i segons la tipologia el tractament i la resolució és diferent.

CatSalut aportarà la guia de tractament d'aquests errors amb els tipus d'errors i com resoldre cada cas.

D. **El tractament i la resolució** de determinades modificacions per diferents processos qualitatius dels registres en format fitxer.

Consisteix en el tractament dels registres de detall o dels registres pendents de tractament en l'RCA que provenen bé de processos de depuració qualitativa o bé de tractament de fitxers externs respectivament.

- Tractament dels registres de detall: segons les indicacions de CatSalut cal tractar individualment determinats registres com a conseqüència de diferents processos qualitatius que es produeixen durant l'any i que majoritàriament tenen a veure amb la verificació de determinats camps que els registres tenen informats a RCA i que cal actualitzar-los.

E. **El tractament i la resolució** de determinades incidències en les modificacions de les dades informades a RCA a través de La Meva Salut en format fitxer (correu electrònic).

Des del 2022 els ciutadans poden modificar les seves dades personals de contacte a RCA de forma electrònica mitjançant La Meva Salut:

- l'adreça i, si s'escau, el Centre d'Atenció Primària (CAP)
- els telèfons i l'adreça electrònica.

Aquestes modificacions de dades poden provocar incidències i en determinats casos caldrà que siguin tractades de forma manual per tal d'incorporar l'actualització d'aquestes dades de contacte del ciutadà en l'RCA.

- Adreces que no retorna l'Àrea Bàsica de Salut:
 - Normalitzar adreça segons catàleg del Catsalut (Sistema d'Informació Territorial. SIT)
 - Comunicació d'adreça no normalitzada a responsable de CatSalut per a actualització del SIT
 - Comunicació amb el ciutadà per a verificació, dubtes en les dades i/o confirmació de l'actualització
- Telèfon i adreça electrònica:
 - Normalització dels números de telèfon i estructura de l'adreça electrònica

Les incidències seran reportades per part dels responsables de La Meva Salut de forma electrònica via fitxers (correu electrònic) i caldrà:

- Recepció del fitxer (correu electrònic), recompte i classificació per tipus de modificació
- En el Registre Central d'Assegurats (RCA) seguir els passos següents i fer la modificació que correspongui en cada cas.
 - Manteniment d'assegurats
 - Recerca del ciutadà per CIP o DNI/NIE/Passaport
 - Comprovació de les dades facilitades pel ciutadà.
 - Realització de la modificació en els camps corresponents del bloc d'adreça
 - Comunicació amb el ciutadà amb respostes tipus en cada cas

F. El tractament i la resolució de determinats pendents de padró segons el nivell d'atribució

Consisteix en la resolució i tractament dels pendents segons el nivell d'atribució que no es poden resoldre de forma automàtica i requereix de l'assignació manual.

- L'execució del procés de padró es fa trimestralment
- En el Registre Central d'Assegurats (RCA) seguir els passos següents i fer la modificació que correspongui en cada cas.
 - Padró/Manteniment Pendents de Padró
 - Seleccionar el Nivell d'atribució
 - Resoldre el pendent de la llista segons la tipologia
 - Atribuir o No el padró segons el cas
 - Modificar les dades del registre segons el cas

5. Model de relació

El model de governança que es proposa del servei de suport tècnic al que fa referència aquest plec ve determinat per una direcció de servei de l'àmbit de la Gerència de Gestió Ciutadana, amb un/a responsable i un/a coordinador/a del servei i es demana un "interlocutor/coordinador" des de l'àmbit de l'adjudicatari.

Es configuren 2 nivells de coordinació:

- Un nivell de direcció representat pel CatSalut per part de la Gerència de Gestió Ciutadana i per l'adjudicatari on es proposen reunions de seguiment trimestrals del servei.
- Un nivell de seguiment que efectua el seguiment operatiu del servei i estaria representat pel coordinador del CatSalut de la Gerència de Gestió Ciutadana i el coordinador de l'adjudicatari amb reunions mensuals.

L'adjudicatari elaborarà informes de seguiment i de control del servei, setmanalment i a petició del coordinador de la Gerència de Gestió Ciutadana en el desenvolupament del servei si es detecten desviaments o alteracions en el mateix.

L'informe setmanal haurà d' incorporar:

- Equip de treball: setmana anterior i setmana en curs
- Recursos dedicats a cada tasca o procediment objecte del servei
- Comptadors setmanal dels volums d'entrada per tipologia, resolts i pendents de resoldre de cada tasca i els corresponents indicadors de seguiment del servei
- Possibles incidències que afectin al servei: informàtiques, vacances, IT, etc.

6. Condicions del Servei

D'acord amb la descripció de l'objecte de contractació, els serveis a prestar hauran de satisfer els següents requeriments:

- Clàusules de seguretat i confidencialitat:
 - El contractista únicament tractarà les dades conforme a les instruccions del CatSalut i es compromet a no comunicar les dades que tracti, en qualsevol format, a terceres persones ni a utilitzar-les o aplicar-les fora de l'àmbit del contracte, garantint en tot moment la seguretat i confidencialitat de les dades d'acord amb el que preveu la *Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals* i seguirà les instruccions que marca el Protocol de gestió dels

accessos a la documentació i la informació del CatSalut (document que s'entregarà en al contractista).

- La documentació creada sobre el servei pel contractista ha d'estar validada pel CatSalut (documents operatius, procediments o manuals, etc.) i la informació de dades personals recollida pel contractista per a la realització del servei esdevindrà propietat del CatSalut i no es podrà reproduir ni utilitzar sense l'autorització del CatSalut.
 - Quan, excepcionalment, el CatSalut envii dades de caràcter personal en suport electrònic, l'adjudicatari retornarà al CatSalut les dades proporcionades en el seu suport original. També lliurarà a aquest, en qualsevol suport d'informació utilitzat amb motiu de l'execució del contracte, en el moment de l'acompliment de les seves diferents parts i quan es produeixi la seva extinció. L'Empresa es compromet, en tot cas, a no fer còpies de les dades de caràcter personal tractades i a no conservar cap informació en qualsevol sistema utilitzat en els processos.
 - Així mateix, l'adjudicatari es compromet a adoptar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu, en aquest cas de nivell mig/alt (cal tenir en compte que el codi CIP (Codi d'Identificació Personal) és una dada de Salut), necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal i evitar la seva alteració, pèrdua o tractament o accés no autoritzat, d'acord amb les previsions de la Llei Orgànica 3/2018, abans esmentada, i del Reial Decret 994/1999, d'11 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal.
- Local físic de prestació del servei

L'activitat prevista en el present procediment es realitzarà principalment en les dependències de l'empresa adjudicatària o bé en les instal·lacions que s'acordin entre l'adjudicatari i els responsables del Servei Català de la Salut.

Les aplicacions informàtiques a utilitzar seran les pròpies del Servei Català de la Salut i amb els requeriments de connectivitat i de seguretat que estimi convenient.

Per circumstàncies excepcionals es pot preveure la realització de l'activitat i del servei en altres dependències diferents de l'adjudicatari i del CatSalut prèviament acordades entre l'adjudicatari i els responsables del Servei Català de la Salut.

- Mesures de qualitat en l'execució dels contractes

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els estàndards, nivells de qualitat i criteris que es fixin des del CatSalut.

L'adjudicatari haurà de definir el pla qualitat que consideri necessari per garantir la qualitat en els serveis tant en el procés de producció, com en el producte resultant.

Durant el desenvolupament dels serveis requerits, el CatSalut realitzarà el seguiment dels nivells de qualitat establerts i aplicarà un sistema de mesura contínua de la qualitat, segons els estàndards vigents en cada moment.

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta al CatSalut haurà de ser aprovat prèviament pel client.

- Propietat intel·lectual

Tota la documentació que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva del CatSalut. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del client.

- Utilització de recursos

Per motius de garantir la seguretat, qualsevol utilització de recursos tècnics del CatSalut (infraestructura de maquinari, programari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada al client amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquest haurà d'aprovar.

7. Requeriments del servei

Per a la realització de les funcions i activitats indicades en l'apartat Descripció del servei s'estima necessari destinar 8 professionals en diferents nivells : 1 coordinador/a, 1 Tècnic/a en tractament de dades i 6 Gestor/a de dades amb una previsió de 15.240 hores anuals.

La provisió del servei en realitzarà dins l'horari que estableixi l'empresa adjudicatària en dies laborables i hauria de coincidir en gran part amb l'horari laboral del CatSalut.

CatSalut proporcionarà temporalment accés individual a l'entorn informàtic de CatSalut a l'aplicació RCA i a l'aplicació MPI per tal de realitzar el servei. L'adjudicatari únicament tractarà les dades de conformitat amb les instruccions del/s responsable/s tècnic/s de la Divisió de Gestió d'Usuaris.

Es requerirà una estabilitat de la plantilla dedicada atès l'alt cost formatiu i de l'especialització de la realització del servei.

Es requerirà una estructura de la plantilla del personal amb capacitat, coneixements demostrables i experiència acreditada en les següents eines i competències segons el corresponent nivell:

- **Coordinador/a:**
 - Grau mitjà en Administració i Gestió o equivalent
 - Coneixements bàsics de les aplicacions Microsoft Office
 - Capacitació o experiència provada en gestió d'equips de treball
 - Català nivell C
 - Les funcions principals seran:
 - La coordinació de l'equip operatiu
 - Interlocució amb CatSalut de les possibles incidències en el servei
 - Informació diària/setmanal de l'estat de situació i les productivitats de cada gestor
- **Gestor/a de dades:**
 - Ensenyament Secundari Obligatori (ESO) o equivalent
 - Coneixements bàsics de les aplicacions Microsoft Office

- Català nivell C
- La funció principal és la realització del tractament operatiu de totes les activitats objecte del servei
- Tècnic/a sènior en tractament de dades:
 - Grau superior en informàtica o capacitació provada en el tractament de diferents eines i aplicacions de tractament i anàlisi de dades, BI, Big Data, etc.
 - Coneixements avançats de les aplicacions Microsoft Office
 - Català nivell C
 - La funció principal serà el disseny i execució dels controls de qualitat ja establerts en relació al tractament de les dades objecte del servei, altres controls qualitatius que es proposin per l'adjudicatari i els tractaments de dades que se'n puguin derivar de la col·laboració amb el/la coordinador/a del servei per al control de la producció.

El CatSalut podrà validar prèviament a la contractació el compliment d'aquests requisits de les persones al contractista i aquest haurà de proporcionar tota la informació disponible per a justificar-la.

És possible que durant l'execució del contracte i/o les seves pròrrogues es doni la necessitat de no requerir tots els perfils inicialment previstos degut a les innovacions tecnològiques que es puguin produir, el que comportaria la necessitat de disminuir el nombre d'hores inicialment previst i, en conseqüència, una modificació del contracte fins a un percentatge màxim en negatiu del 20% de l'import del contracte inicial, reducció que es mantindria en les posteriors pròrrogues si es duguessin a terme.

8. Productes resultants del projecte

La informació dels productes resultants de l'execució de les activitats previstes en les línies de servei definides, amb caire general, son les següents:

- Plans de treball, seguiment detallat d'activitats, indicadors i objectius.
- Informes setmanals, indicant l'activitat i recursos emprats (hores) que reculli els treballs duts a terme per tal d'efectuar el seguiment funcional així com les propostes de canvi o

millora.

- Documentació: manuals, guies, procediments, protocols...

9. Auditoria

El CatSalut podrà realitzar auditories per a verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada per part de l'adjudicatari.

L'adjudicatari proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte.

10. Prestacions superiors o complementàries a les exigides

El licitador podrà incloure en l'oferta presentada totes aquelles propostes de valor afegit que consideri convenientes per a la millora del servei a contractar, en la línia de les especificades en els criteris de valoració de les ofertes.

11. Import màxim de licitació

L'import màxim de licitació és de **290.990,22€** (sense IVA) en el període 1/01/2027 al 31/12/2027.

Cap de la Divisió de Gestió d'Usuaris
Gerència de Gestió Ciutadana
Servei Català de la Salut