

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PER A LA CONTRACTACIÓ DE L'OFICINA TÈCNICA PER A LA CREACIÓ, EL DESENVOLUPAMENT, EL MANTENIMENT I L'OPTIMITZACIÓ D'EINES I APLICACIONS DIGITALS PER A LA MILLORA DELS SERVEIS ASSISTENCIALS, DE LA INTERRELACIÓ I DE L'ACCÉS AL SISTEMA DE LA CIUTADANIA I DELS PROFESSIONALS.

Expedient: SCS-2021-525

Índex

1. Objecte del contracte	3
2. Marc d'actuació del contracte	5
3. Descripció dels serveis.....	8
4. Característiques del servei	26
5. Requeriments tècnics que ha d'aportar l'adjudicatari per l'execució del servei.....	27
6. Recursos a aportar per l'adjudicatari per a la prestació del servei.....	28
7. Durada del contracte	28
8. Condicions d'execució de l'objecte del contracte.....	28
9. Retorn del servei un cop finalitzat el contracte	31

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la contractació del servei d'oficina tècnica per a la creació, la millora i el manteniment de les eines i aplicacions digitals, webs i eines de màrqueting relacional que permetin la prestació de serveis assistencials a la ciutadania i els serveis d'interrelació, informació i comunicació amb la ciutadania i els professionals sanitaris.

Objectius del sistema sanitari de Catalunya

El sistema sanitari de Catalunya, a través de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari del Servei Català de la Salut, té com a prioritat donar resposta als objectius estratègics següents, sense detriment que les situacions futures facin necessari adoptar altres estratègies:

- Prioritzar l'atenció no presencial i domiciliària, per evitar desplaçaments innecessaris de la ciutadania, a través del desplegament dels canals d'assistència no presencial.
- Millorar la comunicació amb la ciutadania i els professionals del sector sanitari a través dels canals actuals (webs, butlletins, xarxes socials) o altres.
- Prioritzar la protecció dels col·lectius de risc a diferents malalties i desenvolupar una estratègia digital amb aquests usuaris i perfils, a través d'un pla relacional.
- Definir i posar en marxa plans relacionals personalitzats amb públics objectiu claus: joves, persones grans, persones de risc, entre d'altres, a través d'eines com la creació i la implementació d'una gestió de la relació amb els clients (CRM).
- Potenciar la gestió emocional i apoderar la ciutadania i els professionals a través de l'eina GestioEmocional.cat o d'altres que es puguin desenvolupar.
- Mantenir la vigilància i el seguiment dels símptomes de malalties a través d'eines digitals, com ara STOP COVID19 CAT o altres que es puguin desenvolupar.

Per donar resposta a les necessitats de la ciutadania, l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari del Servei Català de la Salut té com a principals reptes:

- Millorar l'accessibilitat a l'assistència sanitària i al sistema sanitari no presencials:
 - Desenvolupament i millora de l'oferta actual de canals de teleassistència.
 - Increment i millora de les eines de cribratge previ a l'accés al sistema sanitari.
 - Desenvolupament de les eines per permetre poder fer els tràmits des del mòbil sense necessitat de presencialitat.
 - Incrementa i facilitació de l'accés dels serveis d'assistència sanitària que es poden donar a través de canals no presencials, a través de la millora de les prestacions i l'accessibilitat per part dels professionals i dels usuaris.
 - Dotació d'eines digitals als ciutadans i professionals que permetin la gestió i atenció d'usuari, la programació i la reprogramació de vistes.
- Millorar l'apoderament de la ciutadania i l'autocura:

- Millora i acompanyament a la ciutadania en l'autocura.
- Millora de la informació i l'accés a la informació a la ciutadania.
- Millora i desenvolupament d'eines digitals d'autogestió de l'assistència i de la informació per a la ciutadania.
- Millorar la capacitat resolutiva, d'interrelació de valor i seguiment de pacients:
 - Seguiment virtual dels símptomes, gestió de tràmits.
 - Seguiment digital de tràmits i comunicacions.
 - Proposta i implantació de millores que permetin l'automatització de processos, tràmits i gestions.
 - Detecció i implantació d'eines d'IA i IOT Salut (apps, qüestionaris, *wearables*, etc.).
- Millorar l'experiència d'usuari:
 - Definició i implantació d'una experiència digital més intuïtiva i amable, que la faci més accessible a tota la població.
 - Comunicació personalitzada amb missatges segmentats i personalitzats en funció de la casuística, el territori i el públic objectiu.
 - Garantir la universalitat i equitat, perquè arribi de la mateixa manera a tota la ciutadania.
 - Millora de l'accessibilitat amb l'ús de canals digitals web i mòbil, sobretot quan l'accessibilitat presencial es veu minvada.
- Millorar l'optimització de les eines:
 - Identificació de KPI.
 - Millora de l'anàlisi dels resultats.
- Millorar l'accessibilitat de les eines actuals i futures:
 - Revisió i aplicació de millores de les eines actuals per tal de garantir que qualsevol persona, independentment de les seves condicions físiques/cognitives, pugui accedir i fer ús de les eines.
 - Garantir la universalitat i equitat, perquè arribi de la mateixa manera a tota la ciutadania.
 - Especial atenció en el desenvolupament d'eines noves per tal de treballar-ne l'accessibilitat des del moment zero.
- Millorar de forma contínua la seguretat de les eines:

- Recerca i anàlisi de diferents opcions vinculades a l'estudi de seguiment de les dades necessàries en cada projecte (opcions a GA).

2. Marc d'actuació del contracte

Per donar resposta als objectius i reptes plantejats anteriorment, s'ha posat en marxa aquest concurs per tal de contractar els serveis d'oficina tècnica que donin suport a l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari en els àmbits següents:

- 1. Manteniment correctiu i evolutiu de les eines i aplicacions digitals per fer front a la les necessitats generades per les diferents onades de la COVID-19 i pel procés de vacunació.**
- 2. Creació de noves d'eines i aplicacions digitals per fer front a les conseqüències de les diferents onades de la COVID-19 i al procés de vacunació.**
- 3. Manteniment, desenvolupament de noves prestacions i creació de nous canals d'atenció no presencial i la seva implementació i el seu accés per part de la ciutadania i els professionals.**
- 4. Manteniment i desenvolupament de noves prestacions a l'espai de salut digital La Meva Salut.**
- 5. Manteniment, noves prestacions dels canals digitals d'informació.**
- 6. Desenvolupament d'eines de màrqueting relacional que ens permetin arribar a la ciutadania de forma segmentada i personalitzada, com un nou CRM.**

A continuació es descriuen tots els àmbits de treball esmentats:

2.1. Manteniment correctiu i evolutiu de les eines i aplicacions digitals

Durant la primera fase de la pandèmia de la COVID-19 es van desenvolupar una sèrie d'eines, canals i estratègies digitals que requereixen d'evolutius, millores i manteniment, així com nous desenvolupaments i evolutius per adaptar-les a les necessitats d'assistència i interrelació i informació de la ciutadania que donin resposta a la COVID-19 i a altres malalties.

Algunes de les eines digitals són les següents:

- **ContacteCovid.cat:** Permet arribar de forma equitativa i escalable a tota la població i s'ha dissenyat un procediment d'actuació que combina l'actuació de professionals sanitaris combinats amb la implementació d'una eina digital, ContacteCovid.cat, que permet:
 - Fer seguiment dels casos COVID-19 i informar-los de les mesures d'aïllament, seguiment de símptomes i tramitació de baixa que han de seguir.
 - Reportar els contactes estrets i informar-los de quines mesures de seguiment de símptomes i aïllament han de seguir.
 - Tramitar la baixa laboral en el cas que sigui necessari.
 - Lliurar els codis d'activació d'un cas positiu dintre de l'eina Radar Covid.

- **STOP COVID-19 CAT:** És l'app que permet fer el seguiment i la vigilància dels símptomes, i permet:
 - Fer el seguiment i la notificació dels símptomes de la COVID-19.
 - Proporcionar informació de mesures i directrius per a autogestió de la malaltia.
 - Fer un cribratge digital previ per criteris sanitaris i de risc social.
 - Garantir l'accés al sistema sanitari, ja que genera alertes a atenció primària i a sistemes d'emergència mèdica del SEM per activar els seus dispositius per donar resposta.
 - Realitzar el monitoratge del pacient per part del sistema sanitari.
 - Crear mapes de calor per detectar brots.
 - L'app està operativa des del 18 de març de 2020, ha comptabilitzat 790.155 usuaris únics, 57.588 visites al formulari web i registra 2.502.490 tests realitzats i 25.000.000 sessions acumulades.
- **GestioEmocional.cat:** És l'app que permet fer el cribratge i la gestió emocional, i permet:
 - Fer una autoavaluació de l'estat emocional.
 - Proporcionar informació sobre eines per a l'autogestió dels símptomes emocionals.
 - Accedir als serveis d'un equip de psicòlegs perquè atenguin problemàtiques relacionades amb la gestió emocional.
 - Fer un cribratge digital previ per criteris sanitaris i de risc social per a l'accés de la ciutadania al sistema sanitari per a la seva gestió emocional de la COVID-19.
 - Accedir a diversos recursos per a la gestió emocional i psicològica.
 - L'app està operativa des del 13 d'abril de 2020 per donar resposta a la gestió emocional de les persones adultes majors de 18 anys; posteriorment, s'ha treballat per adaptar l'eina perquè doni resposta a la salut emocional d'infants i adolescents i als professionals sanitaris.
- **La Meva Salut:** És l'espai de salut digital personalitzat. En aquesta eina cal fer evolutius constants per donar resposta a les necessitats fruit de la pandèmia. A través de La Meva Salut la ciutadania pot accedir a aquestes prestacions, entre altres:
 - Actualitzar les dades que el sistema té de cada ciutadà.
 - Accedir a la seva informació sobre salut (diagnòstics, vacunes, resultats de proves, pla de medicació, etc.).
 - Accedir als canals d'assistència no presencial (eConsulta).
 - Accedir a la informació sobre professionals assignats.
 - Accedir als informes sobre les vacunes i al certificat de vacunació.
 - Fer tràmits (baixa laboral, tramitar la TSI, etc.).
 - Gestionar l'agenda i demanar cita.
- **Cita prèvia vacunació:** És l'aplicació que permet informar els diferents col·lectius diana sobre la convocatòria per ser vacunat, la concreció de la cita de la vacunació i la programació a posteriors dosis, entre altres:
 - Gestionar la convocatòria i informar-ne diferents col·lectius.

- Gestionar diferents vacunes amb criteris d'inclusió/exclusió diferents.
- Enviar diferents SMS:
 - Convocatòria
 - Programació
 - Recordatori
 - Repesca
- Programar automàticament la segona dosi en el cas que sigui necessari.

2.2. Creació de noves d'eines i aplicacions digitals

Es preveu que sigui necessari desenvolupar noves eines i aplicacions digitals per a la ciutadania per tal de garantir l'accessibilitat i equitat dels serveis a tota la ciutadania de forma segura i des d'una visió centrada en el pacient.

2.3. Manteniment, desenvolupament de noves prestacions i creació de nous canals d'atenció no presencial

Com s'ha mencionat, durant la pandèmia de la COVID-19 ha sorgit la necessitat d'impulsar i incrementar l'ús dels canals no presencials de l'atenció primària.

Cal seguir impulsant els canals no presencials i posar en marxa eines que permetin l'assistència no presencial. Concretament, cal:

- Garantir el manteniment i millorar-ne l'accés als canals no presencials, com l'eConsulta, tant per part de la ciutadania com dels professionals.
- Potenciar altres canals síncrons, com la videoConsulta, que permetin donar una resposta més efectiva, personal i enriquida i que puguin complementar l'atenció telefònica.
- Analitzar nous canals síncrons i asíncrons, com el xat i/o el xatbot, que permetin incrementar la cartera de serveis sanitaris i de tràmits oferts de forma no presencial i/o el cribratge previ, per garantir l'assistència.
- Integrar tots els canals no presencials en l'espai de salut digital La Meva Salut per garantir-ne l'accessibilitat i la seguretat.

Per altra banda, cal garantir també l'assistència tant presencial com no presencial a les patologies urgents i el seguiment de pacients crònics, així com el manteniment dels programes de prevenció de la salut per garantir l'assistència en aquelles patologies que presenten quadres urgents i evitar-ne l'empitjorament, com també potenciar els diagnòstics precoços i preventius per garantir la salut i evitar morts.

2.4. Desenvolupament d'eines que permetin la programació per motius, l'accés universal i integrat del web de cita prèvia i la gestió de l'agenda

Desenvolupar eines digitals que permetin dur a terme una gestió de la demanda basada en els motius de la consulta i que incloguin l'accés universal a la cita prèvia, així com eines que permetin la reprogramació de les visites i canals d'informació puntual a la ciutadania.

2.5. Manteniment i desenvolupament de noves prestacions a l'espai de salut digital La Meva Salut actual

La Meva Salut ha de fer millores per integrar els canals assistencials no presencials, la integració de la cita prèvia per facilitar la reprogramació de la demanda i les adaptacions necessàries.

2.6. Creació i desenvolupament d'una nova plataforma per a l'espai de salut digital La Meva Salut i el desenvolupament de noves prestacions

S'ha de conceptualitzar, desenvolupar, implementar i integrar una nova plataforma tecnològica per a l'espai digital La Meva Salut, així com implementar noves prestacions que donin resposta a les necessitats de la ciutadania. També cal integrar *wearables* i dispositius externs.

2.7. Manteniment, noves prestacions dels canals digitals d'informació web, com són el Canal Salut, el web del CatSalut i la resta de webs, així com els butlletins

Cal revisar l'ecosistema web del Servei Català de la Salut, redefinir-ne el posicionament, els continguts, l'experiència d'usuari, l'estructura i l'arquitectura, i millorar-ne l'accessibilitat i el SEO, per a cada un dels seus públics objectiu.

2.8. Conceptualització, desenvolupament i implementació d'un nou CRM, que permeti desenvolupar eines de màrqueting relacional per informar i oferir prestacions assistencials a la ciutadania de forma segmentada i personalitzada

La nova estratègia passa per la personalització i segmentació de missatges i els processos assistencials per públics objectiu, territoris, perfils i casuístiques. Cal, doncs, desenvolupar les plataformes tecnològiques que permetin l'enviament dels missatges informatius, la programació de l'assistència i el procés assistencial de forma segmentada. Entre altres, ha de permetre accions comunicatives i assistencials mitjançant SMS, correus, màrqueting i el seu seguiment i control.

En aquest sentit, cal realitzar un procés d'anàlisi, conceptualització, definició, desenvolupament i implementació d'una eina CRM que permeti establir un nou model de relació amb la ciutadania.

3. Descripció dels serveis

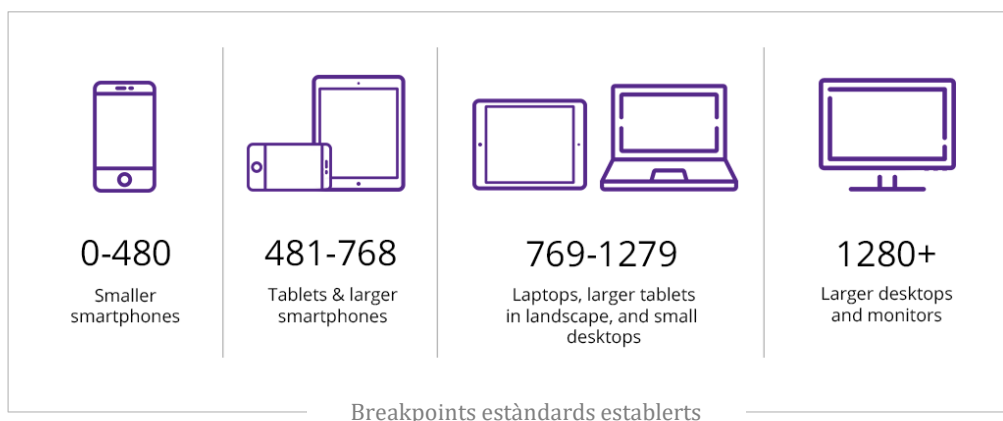
A continuació es descriuen els principals serveis i tasques que s'han de dur a terme per donar resposta al marc de treball plantejat:

3.1. Desenvolupament de solucions de mobilitat: apps natives, aplicacions híbrides i aplicacions web progressives

Les funcions que s'han de cobrir són:

- **Definició de la tecnologia:** determinar quina ha de ser la tecnologia més adequada per portar a terme el projecte, tenint en compte els diferents entorns de treball actuals contra la possibilitat de desenvolupar aplicacions en versions natives (React, Ionic, Vue, Polymer, Angular, llenguatges natiu iOS i Android, altres tecnologies actuals, etc.).
- **Entorns:** Preparació dels entorns de desenvolupament i coordinació amb altres proveïdors i departaments del Servei Català de la Salut, per a la creació i configuració dels entorns de proves i producció.
- **Integració** amb solucions de tercers, ja sigui mitjançant una API, un servidor web o la tecnologia requerida en cada projecte/servei.
- **Coordinació amb altres proveïdors i departaments** del Servei Català de la Salut i del Departament de Salut per tal d'assessorar i donar suport per a l'aplicació dels llibres d'estil gràfic digital.
- **Definició de l'arquitectura de la informació i funcional del desenvolupament:** realització de diferents metodologies de camp/investigació (*UX research*) que ens permetin conèixer l'usuari (entrevistes en profunditat, grups focus, sessions de cocreació, categorització de continguts -*card sortings*-, sector *benchmark*, test A/B, etc.).
- **Prototipus:** desenvolupament dels esquemes de pàgina que ajudin a connectar l'estructura conceptual (arquitectura de la informació), endreçar i jerarquitzar la informació i determinar les funcionalitats de l'eina.

S'han de treballar la versió escriptori i responsiva segon els punts de ruptura estàndards que s'han establert:



- **Disseny:** disseny de les interfícies visuals tenint en compte interaccions, definició i organització dels elements. Cal potenciar sempre els criteris d'usabilitat en els dissenys gràfics. Preparació del material gràfic per a la seva publicació en els diferents mercats.

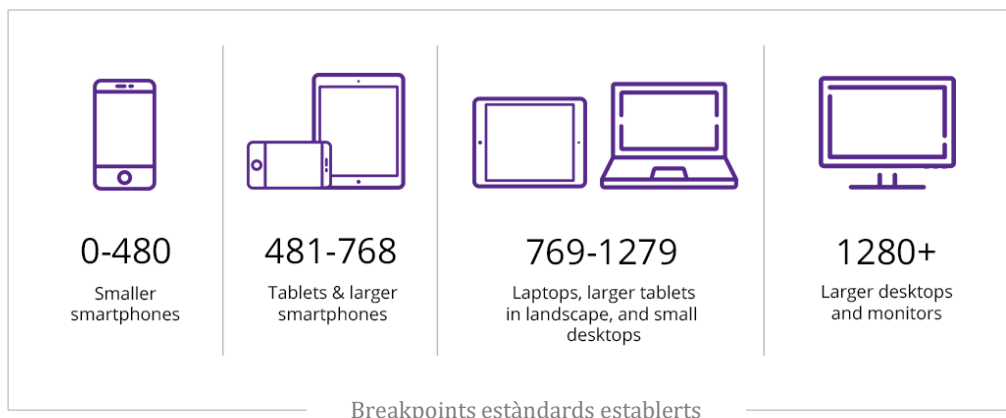
- **Desenvolupament tècnic:** programació de la solució de mobilitat d'acord amb la tecnologia seleccionada i les necessitats pròpies del projecte, seguint els estàndards de W3C, conjuntament amb els criteris d'accessibilitat de les WCAG 2.1.
- **Proves funcionals:** definició i realització d'un joc de proves *end-to-end* basats en els diferents casos d'ús de cada desenvolupament que ens permeti garantir que el desenvolupament estigui lliure d'incidències. El joc de proves ha de tenir un informe relacionat on es descriguin els casos d'ús provats i els resultats obtinguts.
- **Distribució:** recollida i generació de la documentació necessària per tal de poder fer la distribució de les solucions, ja sigui de forma directa o mitjançant les diferents oficines de mobilitat de Gencat.

3.2. Desenvolupament de noves solucions digitals (web, pàgina d'aterratge, formularis, etc.)

Les funcions que s'han de cobrir són:

- **Definició de la tecnologia:** definició de quina ha de ser la tecnologia més adequada per realitzar el projecte, tenint en compte els diferents entorns de treball i sistemes de gestió de continguts (CMS) del mercat (ex.: Drupal, Wordpress, Liferay, Symfony, GECO, etc.).
- **Entorns:** Preparació dels entorns de desenvolupament i coordinació amb altres proveïdors i departaments del CatSalut per a la creació i configuració dels entorns de proves i producció.
- **Integració** amb solucions de tercers, ja sigui mitjançant una API, un servidor web o la tecnologia requerida en cada projecte/servei.
- **Investigació UX:** realització de mètodes d'investigació quantitatius i qualitatius amb la participació d'un gruix de la ciutadania per detectar necessitats, problemes actuals, i oportunitats per construir noves solucions.
- **Disseny UX:** disseny de l'experiència d'usuari i dels esquemes de pàgina que ajudin a connectar l'estructura conceptual (arquitectura de la informació), endreçar i jerarquitzar la informació i determinar les funcionalitats de l'eina.

S'han de treballar el versió escriptori i responsiva segon els punts de ruptura estàndards que s'han establert:



- **Disseny UI:** disseny de les interfícies visuals tenint en compte interaccions, definició i organització dels elements. Cal potenciar sempre els criteris d'usabilitat. Aquesta feina s'ha de realitzar en total coordinació amb el responsable UX i el processador d'accés (*front-end*) del projecte.
- **Desenvolupament tècnic:** desenvolupament de la solució digital d'acord amb la tecnologia seleccionada i les necessitats pròpies del projecte, seguint els estàndards de W3C, conjuntament amb els criteris d'accessibilitat de les WCAG 2.1.
- **Proves funcionals:** definició i realització d'un joc de proves *end-to-end* basats en els diferents casos d'ús de cada desenvolupament que ens permeti garantir que el desenvolupament estigui lliure d'incidències. El joc de proves ha de tenir un informe relacionat on es descriguin els casos d'ús provats i els resultats obtinguts.
- **Carrega de contingut:** migració i/o introducció del contingut final.
- **Formació:** creació d'un manual d'usuari i un manual d'explotació (en el cas de que el projecte ho requereixi). Preparació de les sessions formatives als usuaris clau de l'aplicació i suport en la seva impartició.

3.3. Manteniment preventiu i evolutiu de les solucions actuals i futures

Per tal de garantir el correcte funcionament dels projectes actuals i futurs, és molt important dur a terme periòdicament accions preventives i evolutives de les aplicacions descrites i d'altres aplicacions que puguin existir. Cal dur a terme, entre d'altres, tasques com:

- Actualització de llibreries.
- Instal·lació de millores.
- Canvis de versions.
- Detecció de possibles focus futurs de problemes.

3.4. Manteniment correctiu i millores de les solucions actuals i futures

Dintre d'aquest apartat donarem cabuda a totes les intervencions que tenen per objectiu:

- Resoldre incidències dintre dels projectes actuals.
- Millores/canvis en processos.
- Analitzar i desenvolupar millores i/o adaptacions a les necessitats del projecte. Aquest tipus d'intervencions **busquen adaptar el desenvolupament a la realitat actual**.

En cas que aquestes actualitzacions tinguin suficient entitat per tractar-les com un desenvolupament nou, s'han de desenvolupar dins de l'epígraf 5.2 *Desenvolupament de noves solucions digitals*, o 5.1 *Desenvolupament de solucions de mobilitat: apps natives, aplicacions híbrides i aplicacions web progressives*.

3.5. Traducció i correcció

Tots els desenvolupaments s'han de treballar en un mínim de 4 idiomes: català, castellà, aranès i anglès.

El licitador s'ha de comprometre a proporcionar serveis de traducció i de correcció lingüística en els 4 idiomes per a tots els projectes i les eines digitals desenvolupats i a totes les modificacions i/o evolutius que es facin sobre els projectes actuals i nous.

3.6. Conceptualitzar, dissenyar, fer el desenvolupament funcional, la implementació i la integració als nostres sistemes d'una eina de CRM per al Servei Català de la Salut

L'estratègia de futur per a la gestió de la salut de la ciutadania passa per la personalització i segmentació de missatges i del procés assistencial per a públics objectiu, territoris, perfils i casuístiques. Per tal de fer front a aquestes necessitats, des del Servei Català de Salut s'ha identificat la necessitat d'implantar una eina de comunicació relacional.

3.7. Condicions generals pel que fa als recursos humans

L'empresa contractista ha de desenvolupar una gran part de les tasques descrites a les oficines del Servei Català de la Salut per a la correcta coordinació del projecte.

Les persones destinades al servei dependran exclusivament de l'empresa contractista, que tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de la Seguretat Social, sanitàries i de seguretat i higiene en el treball, referides al personal propi al seu càrrec. El personal en aquesta situació no adquireix cap vincle laboral amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

El nombre i els perfils de les persones destinades a donar servei podran variar en funció dels requeriments i les necessitats que l'**Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari** tingui durant la prestació del contracte.

S'estipula un temps màxim de 6 dies des del moment en què se sol·licita el perfil fins que aquest comença a estar operatiu 100%.

Segons les necessitats, els perfils i les responsabilitats, les tasques s'han d'executar des de les dependències del Servei Català de la Salut o de l'empresa contractista.

El servei inclòs en aquest contracte es considera com servei essencial. L'empresa que resulti adjudicatària ha de garantir l'assistència presencial de part o de la totalitat de l'equip destinat al servei durant situacions extraordinàries, com poden ser la pandèmia de la COVID 19, si no és que indiquin el contrari els responsables de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari.

3.8. Detall dels perfils sol·licitats

A continuació es descriuen cadascun dels possibles perfils que es requeriran durant el període del contracte. S'han estructurat els recursos necessaris en 4 tipologies de perfils:

- Gestió i direcció de projectes
 - Cap de servei
 - Gestor de projectes
- Disseny i experiència d'usuari

- Responsable de disseny UX/UI
 - Dissenyador/a gràfic/a multimèdia
- Desenvolupament tècnic
 - Responsable tècnic/a analista-programador/a sènior
 - Analista funcional
 - Programador/a sènior *back-end* de web/PWA
 - Especialistes CRM (analista / arquitecte CRM / consultor CRM)
 - Programador sènior *front-end*
 - Tècnic QA
 - Desenvolupador iOS
 - Desenvolupador Android
- Especialistes web
 - Responsable SEO
 - Responsable Google Analytics / DataStudio
 - Administrador de web (*webmaster*)
 - Redactor SEO (*copy*)

Perfils de gestió i direcció de projectes

Cap de servei

Responsable de la direcció i coordinació general de tots els serveis realitzats per l'empresa contractada, que aniran a càrrec del/de la cap de servei.

Funcions a realitzar:

- Dur a terme la direcció, la coordinació i el seguiment del servei contractat, així com les tasques d'interlocució entre l'empresa adjudicatària i el Servei Català de la Salut.
- Resoldre qualsevol aspecte administratiu o contractual referent al servei.
- Orientar l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari en aquelles matèries que formen part del servei contractat, tot contribuint amb solucions tecnològiques i assessorant tècnicament per cercar la qualitat, l'estabilitat i la innovació en tots els projectes.
- Participar en reunions periòdiques de coordinació o específiques de projecte amb els diferents públic d'interès tecnològic (*stakeholders*) del Servei Català de la Salut com altres proveïdors (CTTI, TicSalut, Sistemes d'Informació, etc.).

- Coordinar i fer seguiment de l'evolució del servei en termes de projectes en curs a nivell general: persones implicades en cada projecte i hores dedicades, així com la valoració de costos mensuals.
- Preveure possibles necessitats funcionals i tècniques del servei.
- Vetllar per la professionalitat i el bon funcionament de l'equip assignat i, en cas que sigui necessari, preveure i executar relleus o possibles canvis de personal.
- Verificar la documentació final a lliurar abans que acabi el servei descrita en aquest contracte.
- Coordinar les tasques de traspàs necessàries abans que acabi el servei descrites en aquest plec.
- Assegurar el nivell de qualitat dels productes resultants del treball de l'equip.

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit.
- Experiència mínima de 8 anys en tasques de direcció de projectes similars.
- Coneixements de metodologies Agile com, per exemple, Scrum, tauler Kanban.
- Idiomes: domini de català i castellà.

Gestors de projectes

Són els responsables de liderar i dirigir els diferents projectes desenvolupats.

Funcions a realitzar:

- Gestionar el dia a dia del projecte o projectes assignats de forma totalment autònoma, en funció de les prioritats marcades per l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari.
- Coordinar-se amb l'equip de Transformació Digital del Servei Català de la Salut per tal de treballar de forma totalment coordinada.
- Assignar i planificar les tasques dels diferents integrants de l'equip.
- Supervisar el compliment de la metodologia de treball establerta.
- Garantir el compliment de les planificacions i els calendaris estipulats i, en cas que es produeixin desviacions, justificar raons i consensuar alternatives.
- Establir indicadors de mesura per tal de determinar si les tasques i/o fases es desenvolupen segons el previst.
- Reportar de periòdica l'evolució dels diferents projectes, així com les seves incidències o particularitats, a l'Àrea de Ciutadania, Innovació i usuari.
- Organitzar reunions de coordinació interna de l'equip per tal de buscar factors de millora del servei.

- Fer el manual d'usuari sobre el desenvolupament realitzat i dur a terme les formacions que s'estipulin necessàries sobre cada projecte assignat.

Formació i experiència

- Grau universitari.
- Experiència mínima de 5 anys en tasques de direcció de projectes.
- Coneixements de metodologies Agile com, per exemple, Scrum, tauler Kanban.
- Idiomes: domini de català i castellà.

Perfils de disseny i experiència d'usuari

Responsable de disseny UX/UI

El responsable d'UX/UI ha de tenir un perfil multidisciplinari i amb amplis coneixements per tal de poder fer front als diferents tipus de projectes digitals, (apps, webs, PWA, etc.). També es requereix per a aquest perfil un ampli coneixement de metodologies de recerca que ens permetin obtenir i analitzar informació rellevant per als diferents projectes.

Funcions a realitzar:

- Analitzar i definir l'experiència d'usuari del diferents projectes i vetllar per una visió homogenia i una coherència visual de totes les eines digitals del Servei Català de la Salut.
- Assegurar el nivell de qualitat i d'interacció dels projectes.
- Treballar totalment en coordinació amb els diferents equips de dissenyadors i *front-end*, ja siguin interns o externs.
- Utilitzar i proposar diverses metodologies de camp/investigacions que permetin escoltar els usuaris (*benchmark*, entrevistes en profunditat, grups focus, *card sorting*, test A/B, etc.).
- Utilitzar i proposar diverses eines que permetin conèixer millor l'usuari i extreure *insights* rellevants per a l'Àrea (per exemple: dissenyar els *journeys*, crear persones usuàries, mapes d'empatia, etc.).
- Dissenyar les interfícies de les diferents aplicacions i eines: disseny visual, d'interaccions, definició i organització dels elements, establiment de les pautes visuals.
- Realitzar les adaptacions i modificacions sobre els projectes existents segons el manteniment correctiu i evolutiu de les diferents solucions.
- Lliurar els dissenys finals en els format acordats.

Formació i experiència

- Grau universitari i/o cicle formatiu de grau mitjà o superior de disseny gràfic.
- Domini de les eines de disseny gràfic, com ara: Adobe Creative Suite, Sketch, Figma, Invision, Zeplin i programaris similars per al disseny d'interfícies.
- Experiència mínima de 5 anys en lloc similar exercint com a dissenyador UX/UI.

Dissenyador/a gràfic/a multimèdia

Són responsables d'executar el disseny visual de les diferents solucions de forma totalment coordinada amb el dissenyador UX/UI i amb els *front-ends*, seguint el criteris de les guies d'estil del Sistema de Salut de Catalunya.

Funcions a realitzar:

- Dissenyar amb orientació a l'usuari, basant-se en els prototips proporcionats pel responsable UX/UI.
- Potenciar els criteris d'usabilitat en els dissenys gràfics.
- Vetllar gràficament perquè tots els projectes compleixin les pautes d'accessibilitat WACG 2.1.
- Lliurar les arts finals en els format acordats.
- Realitzar tasques de manteniment gràfic (bàners, retoc d'imatges, plantilles, entre d'altres) tenint en compte les necessitats de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari.
- Donar suport, si es considera necessari, a empreses col·laboradores.
- Fer les adaptacions i modificacions sobre els projectes existents segons el manteniment correctiu i evolutiu de les diferents solucions.
- Crear un llibre d'estil visual dels diferents projectes.
- Generar tot el material gràfic digital necessari dels diferents projectes, ja sigui per a ús intern com extern.
- Treballar en constata coordinació amb el dissenyador UX/UI i amb el *front-end*.
- Desenvolupar diferents animacions en *after effect*, entre altres.

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior de disseny gràfic.
- Domini de les eines de disseny gràfic, com ara: Adobe Creative Suite, Sketch, Figma, Invision, Zeplin i programaris similars per al disseny d'interfícies.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites.

Desenvolupament tècnic

Responsable tècnic/a analista-programador/a sènior

El responsable tècnic és el màxim responsable del servei a nivell tècnic. Ha de tenir amplis coneixements en l'àmbit de llenguatges i tecnologies per tal de poder fer front als diferents tipus de projectes digitals que es podrien portar a terme dintre del contracte (apps, webs, PWA, etc.).

Funcions a realitzar:

- Assessorar l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari en la definició de la tecnologia més adequada per portar a terme cada un dels projectes.
- Assessorar i donar suport tècnic als caps de projectes del seu equip, com també als propis del Sistema de Salut de Catalunya.
- Coordinar tot l'equip tècnic destinat al servei (*back-end / front-end*)
- Gestionar i/o dur a terme tasques tècniques que es deriven del desenvolupament i la posada en marxa d'un projecte digital amb coordinació amb els equips del diferents públics d'interès del Sistema de Salut en l'àmbit tecnològic (Sistemes d'Informació, CTTI, TicSalut, Infraestructura, etc.), com també qualsevol proveïdor extern del Sistema de Salut de Catalunya, si la situació ho requereix.
- Detectar i reportar possibles alertes o incidències que puguin posar en perill l'execució dels projectes i definir accions de contingència per tal de mitigar-ne els riscos.
- Posar a punt els entorns de desenvolupament i coordinació amb altres proveïdors i departaments del Servei Català de la Salut per a la creació i configuració dels entorns de proves i producció.
- Realitzar la coordinació de totes les proves funcionals dels diferents desenvolupaments.
- Validar l'informe de resultats del joc de proves funcional de tots els projectes executats per l'equip tècnic.
- Col·laborar i ajudar en totes les proves de seguretat que, tant el departament de Sistemes d'informació com el d'Infraestructures proposen fer dintre dels processos habituals de la posada en producció dels projectes.
- Depurar i solucionar possibles problemes de seguretat que es puguin detectar.

Formació i experiència

- Grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades.
- Coneixement de les diferents tecnologies existents en el mercat tant a nivell web com app.
- Coneixements de metodologies Agile, com per exemple Scrum o Kanban, i coneixements d'accessibilitat web i SEO.
- Idiomes: domini de català i castellà.

- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Competències transversals: lideratge d'equips tècnics.

Analista funcional

Els perfils analistes funcionals són els encarregats de generar tota la documentació necessària perquè els equips tècnics puguin desenvolupar les millores en les eines i aplicacions definides per l'equip de projecte (requeriments, definicions a alt nivell, millores de disseny identificades, etc.).

Funcions a realitzar:

- Definir i analitzar els requeriments dels usuaris.
- Comprendre les necessitats de negoci per a les diferents aplicacions i les implicacions tècniques que aquestes tenen sobre els sistemes i les eines digitals.
- Generar la documentació necessària per tal que l'equip tècnic pugui fer els desenvolupaments i les millores en les eines i els sistemes d'informació (disseny funcional, casos d'ús, etc.).
- Establir mecanismes de coordinació constant amb els equips tècnics per tal d'assegurar que els desenvolupaments realitzats i en curs responen a les necessitats de negoci.
- Realitzar proves d'usuari per tal de verificar la funcionalitat i coherència.

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior o grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Competències transversals: treball en equip.

Programador/a sènior *back-end* de web/PWA

Perfils encarregats de desenvolupar entorns de la programació dels webs, PWA, API, pàgines d'aterratge o funcionalitats requerides en les tecnologies definides.

Funcions a realitzar:

- Dur a terme el manteniment d'evolutius de les solucions actuals i de les futures.
- Resoldre incidències de les solucions actuals i futures.
- Assessorar tècnicament els referents de suport tècnic dels caps de projecte.

- Vetllar tècnicament perquè tots els projectes compleixin les pautes d'accessibilitat WACG 2.1.
- Documentar sistemàticament els nous desenvolupaments i facilitar la gestió del coneixement i la incorporació o substitució de nou personal dintre de l'equip.
- Vetllar per desenvolupar un codi net i comentat.
- Dur a terme la programació i execució de les proves unitàries vinculades als desenvolupaments que així ho requereixin.
- Dur a terme la creació i execució del joc de proves funcional.

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior o grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades.
- Es valorarà formació complementària en diferents tecnologies: Drupal, Wordpress, Liferay, Symfony, React, Ionic, Vue, Polymer, Angular, GECO, etc.
- Amplis coneixements en desenvolupament web i treball amb GIT, coneixements avançats en HTML5, CSS3, JS, PHP, coneixements d'accessibilitat web.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Competències transversals: treball en equip.

Especialista CRM

Tal com s'ha esmentat, un dels projectes clau durant els propers anys és la definició i posada en marxa d'una eina de màrqueting relacional (CRM) per tal d'implantar un model de relació personalitzada amb la ciutadania, com també amb les diferents parts interessades del Sistema de Salut. Per assolir aquesta tasca, és necessari comptar amb un o diversos especialistes en CRM.

Funcions a realitzar:

- Donar suport a l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari per seleccionar la solució tecnològica més adient segons les necessitats del CatSalut.
- Donar suport en la presa de requeriments, la definició funcional i la identificació d'adaptacions a realitzar sobre l'eina triada per donar resposta a les necessitats del CatSalut.
- Identificar i definir desenvolupaments *ad hoc* sobre l'eina per donar resposta als processos i les necessitats del CatSalut.
- Donar suport en l'arrencada i posada en marxa de l'eina (pla de llançament, formacions d'usuari, estabilització del servei, etc.).

- Identificar evolutius i millores en l'eina un cop s'hagin implantat.

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior o grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Experiència demostrable en projectes amb les eines CRM capdavanteres del mercat (Salesforce, Dynamics, Oracle, Sugar CRM, etc.).
- Competències transversals: treball en equip.

Programador sènior *front-end*

Perfils encarregats de realitzar el desenvolupament del *front-office* de les aplicacions actuals i de les noves aplicacions que es realitzin.

Funcions a realitzar:

- Utilitzar diferents entorns de treball segons la necessitat del projecte: Bootstrap, React, Vue, Angular, etc.
- Traduir el disseny del projectes en codi HTML i CSS.
- Estructurar el contingut semànticament.
- Assegurar l'accessibilitat dels projectes perquè compleixin les pautes d'accessibilitat WACG 2.1.
- Adaptar els dissenys als diversos dispositius i navegadors.
- Utilització d'API per tal de connectar el desenvolupament amb diferents serveis i sistemes.
- Dur a terme el manteniment d'evolutius de les solucions actuals.

Formació i experiència

- Amplis coneixements en desenvolupament web i treball amb GIT, coneixements avançats en HTML5, CSS3, JS, PHP, coneixements d'accessibilitat web.
- Formació complementària en: Bootstrap, React, React JS, Ionic, Vue, Polymer, Angular, etc.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites.

- Competències transversals: treball en equip.

Tècnic QA

Les funcions d'aquest perfil poden ser assumides i distribuïdes dintre dels diferents perfils tècnics de cada projecte. Només en casos molt específics i en projectes de gran dimensió es pot demanar un perfil exclusiu per fer QA.

Funcions a realitzar:

- Proves funcionals.
- Anàlisis, disseny i execució de proves funcionals per a apps/webs.
- Elaboració de test pla, repicats de seguiment de versió.
- Traçabilitat del test.
- Creació i seguiment d'errors.
- Elaboració i execució de tests de regressió.
- Generació d'informes.

Formació i experiència

- Coneixements en tecnologies de QA com: *test cases, test plans, test strategy, test automation, mutation testing, generative testing, regression testing*.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Competències transversals: treball en equip

Desenvolupador iOS

Perfils encarregats de realitzar la conceptualització i el desenvolupament d'aplicacions mòbil per a sistemes iOS (tant Swift com Object-C).

Funcions:

- Realitzar el manteniment d'evolutius de les solucions actuals i futures.
- Utilització d'API per tal de connectar el desenvolupament amb diferents serveis i sistemes.
- Realitzar QA d'aplicacions.
- Detecció i correcció d'errors.
- Elaboració de documentació (tècnica i funcional).

- Gestió de la distribució de les aplicacions dintre de l'Apple Store.
- Coordinació directa amb els diferents equips de mobilitat del CatSalut i els diferents públics d'interès.

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior o grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Competències transversals: treball en equip.

Desenvolupador Android

Perfils responsables de la conceptualització i el desenvolupament d'aplicacions mòbil per a sistemes Android.

Funcions a realitzar:

- Realitzar el manteniment evolutius de les solucions actuals i futures.
- Utilització d'API per tal de connectar el desenvolupament amb diferents serveis i sistemes.
- Realitzar QA d'aplicacions
- Detecció i correcció d'errors.
- Elaboració de documentació
- Gestió de la distribució de les aplicació dintre de Google Play.
- Coordinació directa amb els diferents equips de mobilitat del CatSalut i els diferents públics d'interès.

Formació i experiència

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior o grau universitari en l'àmbit TIC: informàtica, sistemes telemàtics o enginyeria de dades.
- Idiomes: domini de català i castellà.
- Experiència mínima de 5 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Competències transversals: treball en equip.

Especialistes web

Responsable SEO

Perfils responsables de definir el SEO OnPage i SEO tècnic en tots aquests projectes que ho requereixin.

Funcions a realitzar:

- Analitzar i definir les paraules clau.
- Ajudar a definir una arquitectura de la informació.
- Definir les URL òptimes per als diferents webs i aplicacions que són responsabilitat de l'Àrea.
- Definir i incorporar les etiquetes de capçalera (H1, H2, etc.).
- Definir i integrar les metadades (title, description, etc.), etiquetar imatges, mapes del lloc, robots.txt.
- Ajudar en la definició dels KPI dels projectes.
- Alta Google Analítics / Matomo.
- Configuració dashboard, Data Studio o similar.

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit i demostrar titulacions en l'àmbit de SEO.
- Experiència mínima de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Idiomes: domini de català i castellà.

Especialista Google Analytics / Matomo

Perfils responsables de donar suport a l'Àrea per obtenir dades rellevants en relació amb l'ús i la tipologia d'usuaris que visiten els webs i les aplicacions.

Funcions a realitzar:

- Donar suport en la definició de KPI.
- Dur a terme la configuració de Google Analytics / Matomo.
- Dur a terme la configuració de Data Studio o similars.
- Fer sessions de formació a l'equip per tal d'entendre la potencialitat i les possibilitats d'Analítics, Matomo, Data Studio.
- Preparar informes de seguiment per als responsables de l'Àrea.

- Fer una anàlisi qualitativa i quantitativa de les dades obtingudes.

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit i demostrar titulacions en l'àmbit de Google Analytics.
- Experiència mínima de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Idiomes: domini de català i castellà.

Redactor/a creatiu/SEO (copy)

És la persona responsable de redactar els diferents textos de les solucions digitals, per tal que el producte connecti amb el públic objectiu. L'objectiu és plasmar de manera clara, senzilla i directa el missatge que es vol transmetre.

Funcions:

- Redactar textos, titulars i/o *call's to action* per a les diferents aplicacions, webs i eines.
- Redactar i ajudar en la generació de diferents documents dels projectes: manuals, preguntes freqüents, etc.

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit.
- Experiència mínima de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Idiomes: domini de català i castellà.

Administrator/a de webs (webmaster)

Responsable de la gestió dels webs dels quals l'Àrea és responsable.

Funcions:

- Carregar continguts.
- Etiquetar continguts (SEO On Page).
- Actualitzar continguts.
- Generar HTML senzills.

Formació i experiència

- Grau universitari en qualsevol àmbit.
- Experiència mínima de 2 anys realitzant funcions similars a les descrites.
- Idiomes: domini de català i castellà.

4. Característiques del servei

4.1. Ubicació de la prestació del servei

Les empreses licitadores es comprometen a treballar, si així es requereix, des de la seu del Servei Català de la Salut.

Això és degut al fet que, durant l'execució del contracte, es preveu que es duguin a terme reunions presencials molt freqüents per tal de desenvolupar els diversos projectes que estiguin en marxa (en alguns casos urgents), tenint en compte l'àmbit del projecte i les possibles situacions d'excepcionalitat, on es requereix una resposta àgil i propera de l'empresa.

Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment pot ser objecte de penalització i/o de resolució contractual.

Els responsables de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari del Servei Català de la Salut decideixen si aquest compromís ha de ser per a la totalitat de l'equip o per a algun perfil en especial.

4.2. Horari i període de vacances

El servei s'ha de dur a terme de dilluns a divendres de 9 a 19 hores. L'empresa adjudicatària pot organitzar l'horari que consideri més convenient per a la bona execució del servei, tenint en compte els objectius i les fites que es fixin amb el Servei Català de la Salut i procurant la conciliació laboral i familiar, sense detriment que circumstàncies excepcionals facin necessari ampliar aquest horari donada la urgència del projecte.

Alhora, es sol·licita a l'empresa adjudicatària que tots els caps de setmana i festius de l'any posi a disposició del projecte un equip de guàrdia per si fos necessari activar o respondre a alguna urgència.

L'empresa adjudicatària es compromet a acordar els períodes de vacances de l'equip tenint en compte les necessitats del servei i, en el cas que sigui extremadament necessari, a proporcionar un relleu de la persona durant aquest període.

En el cas de baixes per malaltia i/o alguna altra baixa que ocasioni la no presència de la persona per un període superior a 48 hores, l'empresa adjudicatària es compromet a proporcionar un relleu amb el mateix perfil en menys de 72 hores.

4.3. Idioma de comunicació

L'empresa adjudicatària ha de presentar els informes i la documentació requerida en català o castellà, amb preferència pel català.

4.4. Programari sol·licitat i eines de gestió de tasques

Està inclosa dins de la licitació, i a requeriment de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari del Servei Català de la Salut, la compra de llicències d'eines i programes necessaris per a la gestió i el desenvolupament de les seves funcions o el desenvolupament o implementació dels projectes.

S'inclou dintre d'aquest apartat programari, com per exemple Jira, Miro, etc.

5. Requeriments tècnics que ha d'aportar l'adjudicatari per a l'execució del servei

A continuació es descriuen els requeriments tècnics que s'han de complir:

Experiència en diverses tecnologies i metodologies de gestió de projecte

Les empreses licitadores han de demostrar coneixements i experiència dintre de les àrees següents:

- **Experiència en metodologies Agile:** Scrum, Kanban, etc.
- **Experiència en diverses tecnologies de desenvolupament web i app:** HTML5, SASS/LESS, CSS, NodeJS , AJAX, Web Standards, API, JSON, jQuery, Javascript, XML, PHP, JAVA, Framework, CMS, Social Networking, Social Apps, Widgets, Angular, React, Vue, Ionic, Polymer, Bootstrap, Symfony, Swift, Objective-C, Java, Kotlin, GECO, etc.

Al plec de condicions tècniques s'especifica l'experiència que cal demostrar per a cadascun dels apartats descrits.

5.1. Capacitats de donar suport multinavegador

Està previst que els desenvolupaments hagin de donar suport a les versions següents de navegadors:

- Safari 10 i superiors (2016).
- Explorer 11 i superiors (segons el projecte podríem pujar a la versió Edge).
- Firefox 22 i superiors (2013).
- Google Chrome 29 i superiors.

5.2. Altres requeriments tècnics

A continuació s'enumeren altres requeriments tècnics que cal complir per tal de ser adjudicatari de la licitació:

5.2.1. Allotjament

Els desenvolupaments han d'estar allotjats dintre de la infraestructura del CatSalut/CTTI.

5.2.2. Accessibilitat

Els webs han de ser accessibles per a les persones amb discapacitats (han de complir la doble A de les pautes WCAG 2.1).

5.2.3. Xifrat

Els webs han d'estar xifrats (HTTPS) amb l'objectiu de vetllar per la privacitat a la xarxa, així com facilitar una navegació més ràpida i més segura.

6. Recursos que ha d'aportar l'adjudicatari per a la prestació del servei

Per a la prestació del servei, l'empresa adjudicatària ha de disposar, com a mínim, dels recursos tècnics següents:

6.1. Equip informàtic per a totes les persones que formin part de l'equip:

Equip informàtic (maquinari i programari) per a les posicions encarregades de prestar el servei:

- Ordinador de sobretaula o portàtil amb connexió a Internet per a totes les posicions.
- Programari i llicències necessàries per desenvolupar les tasques encomandes. Com a mínim, es plantegen els següents (les eines poden variar segons les necessitats dels projectes):
 - Creative Cloud (per a les posicions de disseny).
 - Paquet Office o equivalent (per a totes les posicions).
 - Slack (per a les posicions que participin directament en els projectes).
 - Trello i Jira (per les posicions que participin directament en els projectes).
- Programa informàtic específic per a la planificació i gestió dels projectes, per dur a terme el seguiment i control de les tasques i hores dedicades a cada tasca (per a totes les posicions).
- S'inclou dintre del servei la dotació de telèfons mòbils per a tots els perfils de coordinació de l'oficina tècnica i pels PM. El manteniment del equips ha d'anar a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Correu electrònic de l'empresa per a totes les posicions.

Al llarg de l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària s'ha d'encarregar d'aplicar les actualitzacions necessàries als equips informàtics i/o de substituir-les per alternatives millors per tal de prestar el servei adequadament d'acord amb l'evolució de la tecnologia.

7. Durada del contracte

La durada de contracte inicial és des de la seva adjudicació fins al 31 de desembre de 2021. La data d'inici del contracte és l'endemà de la seva formalització.

Es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte, mitjançant prorrogues anuals, per tres (3) anys més.

8. Condicions d'execució de l'objecte del contracte

El CatSalut posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven del

Reglament general de protecció de dades (GDPR) i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), que la desenvolupa, així com del restant ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

Les empreses licitadores s'obliguen a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i, especialment, pel que fa a la protecció de dades de caràcter personal.

L'empresa adjudicatària s'ha d'adaptar a les polítiques i normes de seguretat establertes al CatSalut per dur a terme el suport i manteniment. Qualsevol llicència necessària per dur a terme les polítiques de seguretat ha d'anar a càrrec de l'adjudicatari.

8.1. Confidencialitat

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment d'aquest contracte i a subministra-la només al personal autoritzat pel CatSalut.

L'empresa contractada és responsable de les violacions del deure de secret que pugui produir el personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat aquest contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o tornar tota la informació facilitada per la Direcció de la Gerència d'Innovació de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari del Servei Català de la Salut, així com qualsevol altre producte obtingut com a resultat d'aquest contracte.

8.2. Representant de l'empresa contractista davant del Servei Català de la Salut i la direcció tècnica

L'empresa licitadora, en la seva oferta, ha de fer constar la persona que serà la responsable de l'empresa davant del Servei Català de la Salut, i n'ha d'expressar el nom i cognoms, l'adreça electrònica, el número de WhatsApp i els telèfons fix i mòbil de l'empresa.

Aquesta persona ha de centralitzar les relacions entre l'empresa contractista i els responsables del Servei Català de la Salut i ha d'assumir la direcció tècnica del personal que aporti per dur a terme aquesta contractació.

Com a representant de l'empresa contractista davant el Servei Català de la Salut i com a responsable de la direcció tècnica, aquesta persona ha de dur a terme el seguiment i control de l'execució del contracte en l'àmbit econòmic i tècnic; l'emissió de les certificacions i la facturació dels serveis realitzats; la resolució de les incidències que puguin sorgir, així com el lliurament de la informació i documentació que el Servei Català de la Salut sol·liciti a l'empresa en relació amb l'execució d'aquest contracte, a més de la coordinació tècnica dels treballs que són objecte d'aquest contracte, conjuntament amb la persona responsable assignada pel Servei Català de la Salut.

Amb aquesta finalitat, les empreses licitadores, en la seva oferta, han de designar la persona responsable per dur a terme aquesta direcció tècnica, amb l'adequada qualificació tècnica i professional.

Qualsevol substitució d'aquesta persona ha de ser comunicada a la Direcció de de la Gerència d'Innovació de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari del Servei Català de la Salut per al seu coneixement i amb una antelació mínima de 5 dies hàbils. El Servei Català de la Salut es reserva el dret de demanar, en qualsevol moment, la substitució de qualsevol persona designada per una altra de la mateixa condició, perfil i experiència professional.

8.3. Propietat intel·lectual

L'adjudicatari o l'adjudicatària cedirà a l'Administració de la Generalitat de Catalunya 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 les obres realitzades per a la prestació de l'objecte contractual, en qualsevol forma i, en especial, en totes les seves modalitats d'explotació, inclosa l'explotació en xarxa d'Internet, del dret de reproducció, difusió, comunicació pública i transformació (actualització, traducció i qualsevol altra modificació que pugui derivar en una altra obra).

La cessió en exclusiva en els termes que estableix el paràgraf precedent s'efectua també als efectes que l'Administració de la Generalitat de Catalunya, com a cessionària en exclusiva dels drets d'explotació de les creacions realitzades per a la prestació de l'objecte contractual (dibuixos, logotips, textos, eslògans, gràfics, etc.), pugui enregistrar-los, si escau, com a titular dels drets de la propietat industrial derivats de totes aquestes creacions (marca o nom comercial).

Així mateix, l'empresa contractista assumeix també l'obligació de respondre i indemnitzar contra tota responsabilitat de qualsevol naturalesa originada o relacionada amb reclamacions que l'Administració de la Generalitat de Catalunya pugui rebre sobre el fet que els treballs, les peces, les icones, els materials i en general qualsevol creació produïda per a l'objecte d'aquesta contractació infringeixin drets de propietat intel·lectual i/o industrial de tercers.

La signatura del corresponent contracte suposa la formalització de l'esmentada cessió.

8.4. Incompliment de les normes de seguretat i protecció de dades

L'incompliment de les clàusules relacionades en aquest epígraf, relatives a la seguretat i la protecció de dades en general, constitueix falta greu i motiu suficient per a la resolució unilateral del contracte.

El CatSalut es reserva el dret a realitzar les auditories necessàries per comprovar el compliment de les mesures de seguretat descrites en aquest plec. El CatSalut es reserva expressament el dret de demanar indemnitzacions pels danys i perjudicis que es puguin derivar d'aquest incompliment.

8.5. Compliment del Reglament general de protecció de dades (GDPR)

L'adjudicatari està obligat a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la qual tingui accés per a l'execució del contracte, incloent-hi aquella qualificada com a confidencial en aquest contracte, o aquella en què la seva confidencialitat sigui indicada pel CatSalut, o bé aquella que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. Aquest deure de confidencialitat s'ha de mantenir durant un termini mínim de 5 anys després de la finalització del contracte.

Així mateix, l'adjudicatari declara conèixer, i s'obliga al compliment d'allò previst en el Reglament general de protecció de dades (GDPR), en què es regula el dret d'informació en la recollida de les dades de caràcter personal.

9. Retorn del servei un cop finalitzat el contracte

Es sol·licita a totes les empreses que participin en la licitació que descriguin els corresponents plans de traspàs del servei tenint en compte els requeriments següents:

9.1. Requeriments generals:

- Celebració d'una reunió de traspàs amb l'equip del Servei Català de la Salut o l'equip que el Servei Català de la Salut indiqui per tal de donar continuïtat al servei.
- El pla de traspàs ha de tenir una durada mínima de 2 setmanes un cop finalitzat el contracte.
- Lliurament de la documentació necessària per tal que es pugui seguir duent a terme el servei.
- Formació a l'equip intern de CatSalut i/o a l'equip que es defineixi per fer la continuïtat del servei.
- Oferiment d'una bossa de 80 hores de suport addicional per poder resoldre dubtes presencialment durant els 3 mesos posteriors a la finalització del contracte.

9.2. Requeriments específics pel que fa als projectes de disseny gràfic:

- Lliurament dels màsters i/o arxius originals gràfics en la seva versió definitiva.

9.3. Requeriments específics pel que fa als projectes que requereixin programació:

- Lliurament de documentació tècnica amb el funcional de tots els projectes realitzats.
- Traspàs dels projectes i documentació clau als usuaris administradors.
- Còpia de seguretat de la base de dades i del codi font el dia de traspàs de cada projecte.

Rosa Romà i Monfà
Directora de l'Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Servei Català de la Salut