



Plec de prescripcions tècniques per la contractació del servei de consultoria sobre humanització dels elements comunicatius i altres elements visuals que facilitin l'estada i la navegació en els espais dels centres del Consorci Sanitari Integral, la seva producció i instal·lació i la mesura dels resultats obtinguts

CSICSI2023083

(IMP-SC-006)

ÍNDEX

ÍNDEX	2
1. ANTECEDENTS	3
2. OBJECTE.....	3
3. DETALL DELS ESPAIS A HUMANITZAR.....	3
4.1 LOT 1.....	5
4.1.1 Consultoria.....	5
4.1.2 Pla d'acció i disseny	6
4.1.3 Mesura dels resultats obtinguts en humanització.....	7
4.2 LOT 2.....	7
4.2.1 Producció i implementació	7
4. DESCRIPCIÓ DELS MITJANS PERSONALS: REQUERIMENTS PROFESSIONALS.....	9
5.1 Lot 1	9
5.2 Lot 2	11
5. REQUERIMENTS OBLIGATORIS EN FASE D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	13
1) DINÀMICA DE TREBALL	13
2) INFORMES PERIÒDICS	14
3) REVISIÓ ANUAL	14
4) TRANSPORT, EMBALATGE I RESIDUS	14
5) INSTAL·LACIÓ I MUNTATGE	15
6) GARANTIA I REPOSICIÓ	15
7) COMPLIMENT DE NORMATIVA I CERTIFICATS	15
8) DOCUMENTACIÓ REQUERIDA A LA FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE	16
6. OFERTA: DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR	16

1. ANTECEDENTS

El Consorci Sanitari Integral, en endavant CSI, és una entitat jurídica pública de la Generalitat de Catalunya, participada majoritàriament pel CatSalut i en la qual també en són entitats consorciades l'Ajuntament de Sant Joan Despí, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, el Consell Comarcal del Baix Llobregat, l'Institut Català de la Salut i la Creu Roja. Actualment gestiona diferents centres i serveis a les seves àrees d'influència: l'Hospitalet de Llobregat Nord, el Baix Llobregat Centre i Font Santa i l'Àrea de Salut Integral Barcelona Dreta.

2. OBJECTE

El CSI vol contractar un servei de consultoria sobre humanització dels elements comunicatius i altres elements visuals que facilitin l'estada i la navegació en els espais dels centres del Consorci Sanitari Integral, amb especial interès en la seva producció i la instal·lació dels materials necessaris per dur a terme el projecte resultant. També serà necessària la mesura/valoració dels resultats obtinguts.

La informació escrita i els elements auxiliars han de permetre als usuaris (pacients i personal) desplaçar-se des de l'exterior dels edificis al seu lloc de destí i viceversa sense sol·licitar informació verbal tant d'entrada com de sortida.

El treball d'assessorament ha de tenir de punt de partida l'actual identitat visual corporativa, amb les millores pertinents necessàries, i ha de ser una continuació del pla d'acció i disseny d'humanització i senyalització del Consorci Sanitari Integral.

Per aquest servei s'estableixen dos lots:

1. Lot 1: servei de consultoria, pla d'acció i disseny i mesura dels resultats obtinguts en humanització.
2. Lot 2: producció i instal·lació dels elements.

3. DETALL DELS ESPAIS A HUMANITZAR

- Hospital de Sant Joan Despí
- Hospital General de l'Hospitalet
- Hospital Dos de Maig
- Hospital Sociosanitari de l'Hospitalet
- CAE Cornellà de Llobregat
- CAE Sant Feliu de Llobregat
- CAE Ronda la Torrassa

- CAP la Torrassa
- CAP Collblanc
- CAP Sagrada Família
- Residència Francisco Padilla
- Residència Collblanc
- Edifici Oficines del Consorci
- Edifici d'oficines Mestre Serrano

Es considera imprescindible que les empreses participants a la licitació visitin els centres on s'ha de realitzar la prestació dels treballs, per aquest motiu es concretarà un dia de visita amb el personal dels serveis tècnics del Consorci Sanitari Integral.

Les dades de les visites són les que es detallen a continuació amb caràcter indicatiu:

Centre	Adreça	Persona de contacte	Telèfon	Correu electrònic	Data i hora
Hospital General de l'Hospitalet-Hospital Sociosanitari de l'Hospitalet	Av. Josep Molins, 29-41, 08906 L'Hospitalet de Llobregat				Data: pendent de determinar (es publicarà a plataforma) Hora: 09.45-10.15 h
Residència Collblanc	Av. Riera Blanca, 18-20 08903 L'Hospitalet de Llobregat				Data: pendent de determinar (es publicarà a plataforma) Hora: 10.30-11.00 h
CAE Ronda la Torrassa-CAP La Torrassa	Rda. la Torrassa, 151-153. 08903 L'Hospitalet de Llobregat				Data: pendent de determinar (es publicarà a plataforma) Hora: 11.30-12.00 h
Hospital Dos de Maig-CAP Sagrada Família	C. Dos de Maig, 301, Barcelona				Data: pendent de determinar (es publicarà a plataforma) Hora: 12.45- 13.15 h

Les dades definitives es publicaran en la plataforma de serveis de contractació pública.

Per poder coordinar les visites és recomanable que les empreses confirmin l'assistència mitjançant el correu electrònic amb el personal del serveis tècnics.

Un cop realitzada la visita de les instal·lacions objecte de la licitació, els serveis tècnics us faran entrega de l'acta de realització de visita (model 6). Aquesta haurà d'estar signada pels serveis tècnics del CSI i s'haurà de presentar, juntament amb la documentació a entregar en el sobre A.

La no realització de la visita serà causa d'exclusió, per tant, el licitador que no pugui aportar l'acta degudament signada quedarà directament exclòs.

Les consultes únicament s'atendran via plataforma de contractació pública i tant la pregunta com la resposta seran publicades pel mateix mitjà.

4.1 LOT 1

4.1.1 Consultoria

Quan sigui necessari el treball de consultoria per a nous espais, els licitadors aportaran una proposta de planificació i metodologia per portar a terme el treball de consultoria que doni resposta a l'objecte del contracte, partint de les actuals guies i manuals, amb les propostes de millora detectades juntament amb l'equip de Comunicació del Consorci:

- Manual Sistema i elements bàsics d'identitat
- Manual Materials Institucionals
- Materials Informatius
- Manual de Disseny i Implementació del Sistema de Senyalització i d'Humanització
- Manual de Materials Multimèdia
- Manual d'Humanització i d'Ambientació d'Espais

La consultoria inclou:

1. Servei d'assessorament estratègic i consultoria sobre els elements que participen en la humanització d'elements comunicatius (informació escrita, retolació i senyalització) i altres elements visuals que facilitin l'estada i navegació en els espais, tenint en compte tots els centres del CSI en conjunt, i basant-se en criteris de navegació interns de cadascun d'ells i entre ells i la creació de rutes d'accessos exteriors als recintes. També es tindrà en compte els criteris de alfabetització en salut i accessibilitat. S'inclourà l'ús del sistema Braille, segons els estàndars del CatSalut.
2. Treball de camp en tots els centres del CSI i recollida de tot tipus de dades, per a la humanització i posterior valoració de resultats.
3. La implementació d'equips de treball en la gestió per processos o Business Process Management (BPM).
4. L'establiment d'eines digitals de comunicació i gestió per a la coordinació amb la Direcció de Comunicació i l'adjudicatari del lot 2 per

fer seguiment dels projectes i control del pressupost. La Direcció de Comunicació escollirà l'opció que consideri més adequada entre les propostes que l'adjudicatari haurà de fer.

5. La revisió de mapes/actualització/divisió de zones/fluxos d'usuaris.
6. La presa en consideració del benchmarking de senyalització i humanització d'entorns sanitaris.
7. Actualització de manuals corporatius, en el cas que siguin necessaris (els descrits anteriorment en aquest apartat 4.1.1).
8. Definició i disseny dels materials necessaris per a la senyalització dels centres dels CSI.
9. Elaboració de documents de mesura dels paràmetres d'humanització.
10. Anàlisi de les necessitats en matèria de retolació d'emergències, d'evacuació i d'extinció d'incendis, així com de qualsevol altra necessitat relacionada amb la seguretat, segons la normativa vigent.
11. S'haurà de contemplar l'ús de guiatge digital (desenvolupament mutiplataforma, accions interactives, utilització de codis QR, tecnologia NFC i contacless o digital signage en la proposta d'implementació de les solucions) quan sigui possible.

4.1.2 Pla d'acció i disseny

Partint de l'actual pla d'acció i disseny, els licitadors aportaran una nova proposta per complementar i ampliar el pla d'acord amb les noves necessitats que vagin sorgint als centres. Això s'ha de basar, seguint les guies i manuals del CSI, en:

1. L'actualització dels materials necessaris per a una circulació de fluxos (interns i externs) d'usuaris i professionals amb el disseny dels materials de comunicació que la Direcció de Comunicació li encomani des de l'encàrrec fins al lliurament del disseny llest per a la producció, amb la disponibilitat i dedicació suficients per a donar resposta a les seves necessitats.
2. En aquest sentit, el projecte inclourà la diferenciació entre circulacions d'ús públic i d'ús restringit. Evitarà l'ús d'acrònims i el llenguatge massa científic.

3. La senyalització ha d'estar dirigida a incrementar el nivell d'autonomia i confort dels usuaris externs.
4. L'ús de símbols universals als serveis més comuns.
5. Inclourà la senyalització exterior com a centres col·laboradors o proveïdors d'altres entitats o serveis, quan calgui.
6. També inclourà proposta gràfica de tots els elements, que haurà d'estar validada pel Consorci (Departament de Comunicació).

4.1.3 Mesura dels resultats obtinguts en humanització

Amb la finalitat d'afavorir els processos de millora, serà necessari disposar d'un índex d'humanització global per garantir l'efectivitat de les accions dutes a terme un cop implementades la fase de producció i instal·lació.

En aquest sentit, caldrà presentar una eina de treball digital que validi, amb dades numèriques i propostes d'innovació, les millores en humanització, un cop fetes les fases anteriors. Aquesta eina ha d'oferir tota una sèrie de paràmetres amb indicadors de mesura segons el treball aplicat.

4.2 LOT 2

4.2.1 Producció i implementació

Els licitadors aportaran proposta de materials, sistemes d'instal·lació així com la reutilització dels materials interns actuals de manera que tinguí el menor impacte possible tant a nivell econòmic com mediambiental

1. L'elecció del sistema de senyalització a instal·lar ha de tenir la facilitat en el recanvi, modificació i ampliació, així com resistència al vandalisme. També és valorarà que els materials siguin respectuosos amb el medi ambient, ecològics i fàcilment reaprofitables o reciclables.
2. Els materials i els elements han de complir la normativa vigent en matèria de senyalització en cada moment, especialment la referida a espais sanitaris, hospitals i altres centres.
3. Només es podran reutilitzar els materials ja existents en el CSI, tots els articles aportats pel licitador han de ser nous; no s'acceptaran articles, components o accessoris de segona mà o que hagin estat prèviament utilitzats en una demostració o en una altra instal·lació.

4. Els sistemes d'ancoratge han de ser estrictament com es recullen als manuals actuals de senyalització-ambientació-humanització i han d'aportar diferents solucions per adaptar-se a diferents tipus de paret o suports (pladur, obra, vidre, etc.). La premissa principal és que el sistema d'ancoratge sigui amb fixacions ocultes. La senyalització penjada al sostre, si n'hi ha, ha de ser de material lleuger.
5. La supervisió durant la instal·lació de la solució serà plenament de l'adjudicatari, que haurà de ser present físicament en el moment. Haurà de lliurar la instal·lació supervisada i validada. Un material no es considerarà instal·lat fins a que la Direcció de Comunicació li doni el vistiplau final.
6. Previ a la instal·lació, l'adjudicatari farà la retirada del material antic, amb la gestió dels residus generats d'acord a criteris de respecte al medi ambient.

El següent punt s'hauran de complir en tot moment:

L'empresa adjudicatària haurà de contemplar en la seva proposta, el disseny, producció i instal·lació de les demandes puntuals urgents que es vagin produint en el dia a dia en el temps de resposta establert.

El pla de disseny i implementació i la posterior producció e instal·lació de materials ha d'iniciar-se incloent els següents espais identificats en el moment del concurs:

- Blocs A, B, C i pati de l'Hospital Dos de Maig.
- Rehabilitació de l'Hospital Dos de Maig.
- CAP i CAE la Torrassa
- Hospital General de l'Hospitalet
- Façana i pati de la Residència Collblanc

Aquesta relació s'ampliarà en funció de les necessitats detectades en cada moment. De totes les noves necessitats, el proveïdor haurà d'elaborar un nou pla de disseny i implementació.

4. DESCRIPCIÓ DELS MITJANS PERSONALS: REQUERIMENTS PROFESSIONALS

5.1 Lot 1

Els serveis professionals hauran d'estar formats, com a mínim per:

5.1.1 CONSULTOR/A DEL PROJECTE:

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del Consorci els serveis d'un/a consultor/a especialitzat/da en assessoria estratègica amb les següents característiques demostrables:

- Llicenciatura en Belles Arts amb especialitat en tècniques gràfiques.
- Experiència demostrable en treballs similars a l'objecte d'aquest contracte fets en els darrers dos anys, amb una breu descripció que permeti comprendre el seu abast. Com a mínim, un d'ells ha de correspondre a una entitat sanitària pública amb més de 4.000 professionals.
- Experiència demostrable en Design Thinking, creació de grups motor, creació de grups d'atenció a l'usuari amb la participació de pacients i familiars i professionals sanitaris en organismes sanitaris públics, no concertat o altres fórmules).
- Experiència demostrable en almenys un projecte de comunicació en entorns sanitaris.
- Experiència demostrable en almenys un projecte amb una eina de mesura de resultats d'humanització.
- Es valorarà altres mestratges relacionats amb el projecte: funció social del disseny, entorns socials i sociosanitaris...

El canvi de consultor/a no es podrà dur a terme de forma unilateral per l'adjudicatari. Requerirà de l'aprovació del Consorci, previa validació que el nou professional assignat compleix amb els requeriments exigits en l'apartat de solvència tècnica.

5.1.2 GESTOR/A DEL PROJECTE:

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del Consorci els serveis d'un/a tècnic/a o gestor/a dels encàrrecs, que s'encarregarà de la coordinació, en endavant gestor/a. En el cas dels perfils de consultor/a i gestor/a podran fer-se per la mateixa persona.

La persona que exerceixi el càrrec haurà de tenir experiència demostrable mínima de dos anys en gestió de brífings, en gestió i administració de projectes, en gestió d'equips de disseny, preproducció i valoració de postproducció i en gestió administrativa dels projectes.

El/la gestor/a serà el responsable de reportar a la Direcció de Comunicació.

El canvi de gestor/a no es podrà dur a terme de forma unilateral per l'adjudicatari. Requerirà de l'aprovació del Consorci. La seva dedicació ha de ser suficient per donar resposta a les necessitats durant tot el període d'execució del contracte. Quan es precisi, s'exigirà la presència continuada del/de la coordinador/a durant la jornada laboral del Consorci a les instal·lacions del Consorci.

El gestor/a haurà de responsabilitzar-se de:

1. Recollir els encàrrecs dels diferents departaments, direccions i unitats del Consorci Sanitari Integral que la Direcció de Comunicació li indiqui.
2. Assistir a les reunions necessàries per a la seva coordinació i gestió.
3. Mantenir la comunicació amb la Direcció de Comunicació a través de les eines digitals establertes per al seguiment i control dels projectes i els pressupostos.
4. Preparar el brífig per al dissenyador.
5. Donar suport al dissenyador en tot el que sigui necessari per a l'execució dels encàrrecs.
6. Coordinar la producció amb l'adjudicatari del lot 2 i, després, la valoració del treball resultant.
7. Mesura dels resultats obtinguts, elaboració de les propostes de millora i la seva presentació al Consorci Sanitari Integral.
8. Portar el control de les gestions administratives pressupostàries necessàries.

5.1.3 DISSENYADOR/A GRÀFICA DEL PROJECTE:

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del Consorci els serveis d'un/a dissenyador/a gràfic/a amb dedicació directa, continuada i personal sobre la execució dels treballs encarregats per la Direcció de Comunicació en els temes que es plantegin.

Aquesta persona ha de presentar una Llicenciatura en Belles Arts en l'especialitat de disseny gràfic i coneixement en disseny per a espais, en senyalització, en disseny de la informació i en il·lustració per a la humanització. Ha de demostrar expertesa en sistemes de representació gràfica i experiència demostrable amb un mínim de dos anys en disseny i

producció de materials gràfics, en treballs amb grups motor i en conceptualització i disseny.

L'empresa ha d'acreditar que compta, per executar el contracte, amb els perfils professionals demanats, capaços d'assumir els següents rols, en les condicions següents i aportant el document o documents que ho corroborin.

Qualsevol canvi en aquestes posicions serà comunicat a la Direcció de Comunicació, així com també a les persones que les substitueixin durant els períodes de vacances.

A banda, l'empresa adjudicatària posarà a disposició de la Direcció de Comunicació el personal tècnic i de producció necessaris dur a terme cadascun dels encàrrecs que rebi de forma adequada.

5.2 Lot 2

Els serveis professionals hauran d'estar formats, com a mínim per:

5.2.1 *GESTOR/A DEL PROJECTE:*

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del Consorci els serveis d'un/a tècnic/a o gestor/a dels encàrrecs, que s'encarregarà de la coordinació, en endavant gestor/a.

La persona que exerceixi el càrrec haurà de tenir experiència demostrable:

- Mínima de cinc anys en gestió de brífings, en gestió i administració de projectes, en gestió d'equips de producció, en gestió de proveïdors, en coordinació d'equips de muntatge i en gestió administrativa dels projectes.
- També haurà de tenir experiència demostrable en treballs de producció i instal·lació similars a l'objecte del contracte fets en els darrers cinc anys, amb una breu descripció que permeti comprendre el seu abast. Com a mínim, un d'ells ha de correspondre a una entitat sanitària pública amb més de 4.000 professionals. Com a mínim, un d'ells ha de correspondre a un treball d'humanització d'espais en una institució pública.

El/la gestor/a serà el responsable de reportar a la Direcció de Comunicació.

El canvi de gestor/a no es podrà dur a terme de forma unilateral per l'adjudicatari. Requerirà de l'aprovació del Consorci, previa validació que el

nou professional assignat compleix amb els requeriments exigits en l'apartat de solvència tècnica. La seva dedicació ha de ser suficient per donar resposta a les necessitats durant tot el període d'execució del contracte. Quan es precisi, s'exigirà la presència continuada del/de la coordinador/a durant la jornada laboral del Consorci a les instal·lacions del Consorci.

El gestor/a haurà de responsabilitzar-se de:

1. Coordinar la producció i instal·lació dels elements amb l'adjudicatari de la prestació 1 objecte d'aquest contracte i amb la Direcció de Comunicació.
2. Mantenir la comunicació amb la Direcció de Comunicació a través de les eines digitals establertes per al seguiment i control dels projectes i els pressupostos.
2. Gestionar la col·locació/distribució dels materials i equips de treball i la retirada i gestió com a residu dels elements antics, si cal.
3. Portar el control de les gestions administratives pressupostàries necessàries.

5.2.2 DISSENYADOR/A GRÀFICA DEL PROJECTE:

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del Consorci els serveis d'un/a dissenyador/a gràfic/a amb dedicació directa, continuada i personal en el cas que les necessitats de producció ho requereixin per a la bona interpretació i execució dels elements dissenyats, la seva producció i la seva instal·lació.

Aquesta persona ha de presentar una Llicenciatura en Belles Arts en l'especialitat de disseny gràfic i coneixement en disseny per a espais, en senyalització, en disseny de la informació i en il·lustració per a la humanització. Ha de demostrar expertesa en sistemes de representació gràfica i experiència demostrable amb un mínim de dos anys en disseny i producció de materials gràfics.

5.2.3 CAP DE PRODUCCIÓ DEL PROJECTE

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del Consorci els serveis d'un/a cap de producció que doni suport tècnic a les accions que s'hagin de dur a terme i que demostrï experiència mínima de tres anys en gestió de proveïdors i en coordinació d'equips de muntatge.

L'empresa ha d'acreditar que compta, per executar el contracte, amb els perfils professionals demanats, capaços d'assumir els següents rols, en les condicions següents i aportant el document o documents que ho corroborin.

Qualsevol canvi en aquestes posicions serà comunicat a la Direcció de Comunicació, així com també a les persones que les substitueixin durant els períodes de vacances.

A banda, l'empresa adjudicatària posarà a disposició de la Direcció de Comunicació el personal tècnic i de producció necessaris dur a terme cadascun dels encàrrecs que rebi de forma adequada.

5. REQUERIMENTS OBLIGATORIS EN FASE D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

1) DINÀMICA DE TREBALL

La Direcció de Comunicació convocarà reunions ordinàries de seguiment i supervisió de projecte, a les que convocarà amb 72 h d'anterioritat al/a la gestor/a de cada un dels lots, si escau.

En aquestes reunions el/la gestor/a aportarà els seus criteris professionals sobre l'evolució del projecte així com les noves propostes d'elements de comunicació i senyalització.

En cas que fos necessari convocar una reunió urgent, es convocarà al/a la gestor/a amb preavís inferior a les 72 h.

En fase d'execució del contracte de forma mensual (la Direcció de Comunicació fixarà un dia), l'empresa adjudicatària haurà de donar resposta a les demandes que es vagin recollint durant aquell període a causa de la reestructuració d'espais i serveis.

A tots els efectes, es determina com a demandes senzilles puntuals urgents de senyalització aquelles que afectin a àrees de 15 m² o menys de superfície interior.

LOT 1: La resposta a les demandes senzilles puntuals urgents de senyalització es farà com a màxim en 72 hores (assessorament per a la elaboració de la proposta). La proposta gràfica i pressupost es farà en les 72 hores posteriors a aquest pas, com a màxim.

La mesura dels resultats d'humanització es farà en els terminis que indiqui la Direcció de Comunicació.

LOT 2: La resposta a les demandes senzilles puntuals urgents de senyalització (la producció, la retirada de material antic i la instal·lació) es farà com a màxim en els 25 dies laborables següents a l'aprovació del disseny.

2) INFORMES PERIÒDICS

L'empresa adjudicatària emetrà informes periòdics sobre l'evolució del projecte, la navegació, els elements gestionats (lot 1), i sobre els elements produïts i instal·lats (lot 2). També es farà informe de mesura de resultats d'humanització en els mateixos termes (lot 1). Aquest informe es farà arribar a la Direcció de Comunicació entre els dies 1 i 5 de cada mes i contindrà les dades del mes anterior.

3) REVISIÓ ANUAL

Anualment i durant tota la durada del contracte s'iniciarà una fase de revisió de tota la senyalització del CSI. Cada mes es revisarà un dels centres del CSI. Aquesta revisió respondrà al calendari elaborat per la Direcció de Comunicació a tal efecte.

4) TRANSPORT, EMBALATGE I RESIDUS

En el cas de la producció i instal·lació el preu inclou:

- El transport dels materials fins al seu punt final d'utilització.
- Els materials hauran d'anar convenientment embalats per tal que arribin en les millors condicions. Qualsevol desperfecte dels productes ocasionat en el transport fins el punt d'utilització anirà a càrrec de l'empresa proveïdora.
- El desembalatge i recollida de residus generats durant la instal·lació dels elements.
- La retirada dels residus del centre i el tractament d'acord a la legislació vigent.

5) INSTAL·LACIÓ I MUNTATGE

En el cas de la producció i la instal·lació:

- El material es considerarà subministrat quan estigui completament instal·lat a la seva destinació, recorregut o espai exterior d'ubicació. La instal·lació s'haurà de lliurar en la modalitat de "claus en mà", amb els elements i accessoris necessaris per al seu ús immediat.
- Amb la suficient antel·lació a l'arribada dels materials, l'adjudicatari presentarà un esquema d'implantació.
- Les actuacions d'obra civil necessàries derivades de la instal·lació dels elements seran a càrrec de l'adjudicatari, així com els desperfectes ocasionats al llarg de l'actuació.
- Totes les operacions i despeses relacionades amb la instal·lació dels articles seran a càrrec de l'adjudicatari. En cap cas s'acceptaran càrrecs addicionals a l'oferta econòmica presentada i adjudicada.

6) GARANTIA I REPOSICIÓ

El termini de garantia del servei serà com a mínim de cinc anys a partir de la data de posada en funcionament (a excepció dels materials que tinguin un acabat més efímer, com els vinils interiors, que hauran de tenir una vida assegurada de tres anys). El període de garantia inclourà:

- a. Substitució del material o instal·lació quan presenti vicis o defectes de material.
- b. Reparació de les parts defectuoses (materials i mà d'obra a càrrec del proveïdor).

El proveïdor haurà de garantir la reposició de materials i instal·lació per com a mínim 10 anys.

7) COMPLIMENT DE NORMATIVA I CERTIFICATS

Pel conjunt d'elements de senyalització el licitador demostrarà el compliment de la legislació vigent i la normativa d'obligat compliment segons estandarts CatSalut relativa a aquest tipus d'elements. Així com el compliment d'estandarts de qualitat no obligatoris (p.e. EMAS, ISO) amb el certificat corresponent a l'empresa licitadora i/o fabricant dels elements ofertats.

Serà responsabilitat del contractista el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu, laboral i de seguretat i higiene, actualment en vigor.

8) DOCUMENTACIÓ REQUERIDA A LA FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

A la finalització del contracte l'empresa adjudicatària haurà d'haver lliurat al CSI la següent documentació, en format digital fàcilment reutilitzable (Excel, Word, PDF...).

- Informe de consultoria, amb els resultats del treball de camp als centres.
- Calendari d'execució.
- Manual Sistema i elements bàsics d'identitat actualitzat.
- Manual Materials Institucionals actualitzat.
- Materials Informatius actualitzat.
- Manual de Disseny i Implementació del Sistema de Senyalització i d'Humanització actualitzat.
- Manual de Materials Multimèdia actualitzat.
- Manual d'Humanització i d'Ambientació d'Espais actualitzat.
- Document Excel amb detall de cada un dels models de les peces instal·lades i preu unitari de cada peça.
- Models de la documentació dels manuals actualitzats.
- Informes mensuals i anuals d'execució del projecte.
- Informes de la revisió anual dels espais.
- Informes de mesura dels resultats d'humanització.
- Llibretes de dissenys.
- Mapes de fluxos o circulacions i la divisió de zones dels centres segons aquesta circulació.
- Plànols dels centres amb l'ubicació del treball resultant.
- Fitxes tècniques i memòria dels materials emprats i dels sistemes d'anclatge o col·locació de materials.

6. OFERTA: DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

Per participar en la licitació, la documentació s'ha de presentar obligatoriament en català o castella i en format digital, incloent fitxa de tots els productes ofertats; en cas contrari s'entendrà com documentació no aportada.

Per a la valoració de l'oferta tècnica (sobre B) caldrà presentar una memòria tècnica amb la següent informació:

LOT 1

- La memòria tècnica ha de contemplar com es farà la consultoria, el pla d'acció i disseny i la mesura dels resultats.
- Calendari d'execució detallat de llocs previstos per humanitzar a la descripció del projecte en el moment del concurs. Caldrà d'aportar el pla de desplegament de la solució proposada on es descriurà detalladament la implantació del projecte en totes les seves fases (inici-final). La millora dels temps no s'haurà de posar en aquest sobre, si no que anirà amb el sobre C amb (Declaració responsable, signada per part de l'empresa, sobre la millora del temps de resposta d'acord als criteris de valoració definits a l'annex 1; annex de criteris d'adjudicació i a l'annex 3 de criteris objectius).
- Descripció i metodologia de l'eina de mesura de resultats d'humanització: abast, funcionament, presentació de resultats, *benchmarking*, etc.
- Tota la informació tècnica necessària per a valorar el projecte d'acord als criteris de valoració definits a l'annex 2: annex de criteris subjectius.

LOT 2

- La memòria tècnica ha de contemplar com es farà la producció i instal·lació de materials produïts i la coordinació amb l'adjudicatari del lot 1.
- La millora dels temps no s'haurà de posar en aquest sobre, si no que anirà amb el sobre C amb (Declaració responsable, signada per part de l'empresa, sobre la millora del temps de resposta d'acord als criteris de valoració definits a l'annex 1; annex de criteris d'adjudicació i a l'annex 3 de criteris objectius).
- Fitxa tècnica de tots els productes ofertats d'acord amb les especificacions descrites estrictament als manuals actuals del Consorci Sanitari Integral de senyalització, ambientació i humanització.
- Tota la informació tècnica necessària per a valorar el projecte d'acord als criteris de valoració definits a l'annex 2: annex de criteris subjectius.

Per a la valoració dels criteris objectius (sobre C) s'aportarà la següent documentació, tant per al lot 1 com per al lot 2:

- Annex 3: annex de criteris objectius, degudament emplenat
- Presentació de l'equip de professionals que gestionarà aquesta feina en cas de ser adjudicatari del contracte.
- Certificats expedits per les institucions corresponents per a acreditar el nombre de treballs de consultoria similars a **l'objecte del concurs, d'acord als criteris de valoració definits a l'annex 1 de criteris d'adjudicació i a l'annex 3 de criteris objectius.**
- Certificats expedits per les institucions corresponents per a acreditar el nombre de treballs d'humanització similars a **l'objecte del concurs, d'acord als criteris de valoració definits a l'annex 1 de criteris d'adjudicació i a l'annex 3 de criteris objectius.**
- Declaració responsable, signada per part de l'empresa, sobre la millora del temps de resposta d'acord als criteris de valoració definits a l'annex 1; annex de criteris d'adjudicació i a l'annex 3 de criteris objectius.
- Declaració responsable, signada per part de l'empresa, per certificar la garantia tant dels productes com de la seva instal·lació (que no ha d'incloure el vandalisme) d'acord als criteris de valoració definits a l'annex 1; annex de criteris d'adjudicació i a l'annex 3 de criteris objectius.