

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS
CORRESPONENTS AL SERVEI CONSULTORIA PER A
L'OBTENCIÓ DE LA DEFINICIÓ DEL NOU MODEL DE
PROCESSOS ASSISTENCIALS DEL CATSALUT
MITJANÇANT TÈCNIQUES DE CO-CREACIÓ**

Expedient SCS-2023-90

Barcelona, novembre de 2022

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD



Pla de Recuperació,
Transformació
i Resiliència



Next Generation
Catalunya



**Generalitat
de Catalunya**

INDEX

1.	Objecte	4
2.	Descripció de la situació actual	4
3.	Objectius del servei	7
4.	Abast del contracte	7
5.	Descripció del servei	8
6.	Condicions d'execució	8
6.1	Metodologia	8
6.2	Formació	9
6.3	Model de co-creació	10
6.4	Gestió i seguiment	10
6.5	Equip de treball	11
6.6	Model de relació	12
6.6.1	Obligacions del CatSalut	12
6.6.2	Obligacions de l'adjudicatari	12
6.7	Infraestructura necessària per a dur a terme el servei	13
6.8	Mesures de qualitat en l'execució del contracte	13
6.9	Nivells i àmbits de seguretat	13
6.9.1	Confidencialitat i publicitat del servei	13
6.9.2	Propietat intel·lectual	14
6.9.3	Seguretat i protecció de dades	14
6.10	Productes resultants del projecte	15

Finançat per

6.11	Auditoria.....	16
6.12	Penalitzacions	16
7.	Import màxim de licitació	16
8.	Termini màxim d'execució.....	16
9.	Prestacions superiors o complementaries a les exigides.....	17
10.	Facturació del servei	17
11.	Contingut i estructura de la presentació de la proposta tècnica	17
11.1	Resum executiu.....	18
11.2	Correspondència entre la memòria del licitador i el plec.....	18
11.3	Estructura de l'equip de treball, dedicació i CV dels seus integrants	18
11.4	Proposta metodològica per la prestació del servei.....	18
11.5	Proposta de pla de formació	18
11.6	Proposta del model de co-creació de processos.....	19
11.7	Proposta de model de relació per la gestió i seguiment de projecte	19
11.8	Proposta de continguts resultants del servei	19
11.9	Descripció de les millores aportades pel licitador.....	19

Finançat per

1. Objecte

L'objecte d'aquest plec és establir les prescripcions tècniques que han de regir la contractació, mitjançant un procediment obert, del servei de consultoria per a l'obtenció de la definició del nou model de processos assistencials del Servei Català de la Salut mitjançant tècniques de co-creació.

Ateses les característiques del servei, no procedeix la divisió en lots.

2. Descripció de la situació actual

Com a conseqüència dels episodis viscuts al país durant la pandèmia de la Covid-19 s'està accelerant al nostre país un procés de transformació dels models assistencials que queda plasmat en els eixos prioritaris d'acció en salut.

Els 12 grans eixos de treball del Departament de Salut, per tant, resulten dels reptes que s'han fet encara més palesos amb la pandèmia de la Covid-19 i busquen fonamentalment la recuperació en el seu sentit més ampli i la transformació per respondre millor a les necessitats de la ciutadania.

Dins aquest conjunt d'eixos de treball es pot identificar un subconjunt que persegueix entre d'altres aspectes:

- Focalitzar el servei en la persona.
- Aprofundir en la millora del contínuum assistencial.
- Fer partícips a les persones en el procés assistencial.

En aquest subconjunt podem destacar els següents eixos:

- 3. Integrar els recursos d'atenció sanitària i atenció social
- 5. El model assistencial ha de constituir-se en xarxa
- 7. La ciutadania, al centre de les polítiques de salut i agents actius
- 10. Innovació en el sistema de salut del futur
- 12. Increment de recursos per a la cohesió social i la reducció de desigualtats

Aquesta transformació i el desplegament de les accions corresponents a aquests eixos prioritaris queden circumscrits dins el Pla de Salut 2021-2025.

El Pla de Salut de Catalunya 2021-2025 ve marcat per dos elements:

- L'informe "Retrospectiva de trenta anys de planificació sanitària a Catalunya: El motor de transformació del sistema de salut" (OMS).

- La crisi de la COVID-19 en què estava immers el país en el moment de la seva redacció.

La present licitació té com objectiu proporcionar al CatSalut eines per materialitzar el concepte de salut més ampli i la transformació del sistema de salut mitjançant un abordatge de les desigualtats i la interseccionalitat amb la finalitat d'aplicar els resultats en la construcció dels nous sistemes d'informació cobrint les esmentades necessitats per a la transformació dels processos assistencials ateses les prioritats, eixos i altres aspectes del Pla de Salut de Catalunya 2021-2025.

Aquesta transformació es construeix a partir d'altres prioritats del sistema:

- Persona al centre de la seva salut
- Equitat i qualitat de l'atenció
- Col·laboració entre actors públics
- Reduir la fragmentació del procés assistencial

Dins el Pla, es construeixen diferents estratègies entre les que destaquen, dins el present àmbit de treball, les corresponents a la integració de l'atenció a la salut i a les associades a les palanques de canvi transversals:

7. Xarxes territorials d'atenció comunitària i de salut integrada, resolutives i amb pràctiques de valor.
8. Àmbits de transformació dels serveis de salut.
9. Atenció integrada social i sanitària.
11. Cultura de salut i participació de la ciutadania
13. Transformació digital
14. Recerca i innovació vers les necessitats de salut i del sistema

Com a resultat es millora tant l'accessibilitat com la resolució en la prestació de servei alhora que s'aconsegueix la presa de decisions compartides i l'apoderament de la persona.

Aquest procés de transformació afecta a les persones i als recursos implicats en la prestació del servei i per aquest motiu, dins l'àmbit de la tecnologia al servei de la prestació assistencial, la missió del nou model de sistemes d'informació del Departament de Salut és facilitar informació i coneixement a tots els actors del sistema sanitari (els ciutadans, els professionals, els gestors i planificadors, i els reguladors). El model proposat permetrà compartir un llenguatge (un model de dades conceptual i semàntic) i disposar d'eines tecnològiques (l'Historial Electrònic de Salut) per posar a disposició de tothom, d'una forma segura i controlada, les dades necessàries per prendre decisions en benefici de la salut i el benestar del ciutadà i de l'efectivitat i l'equitat del sistema públic.

La peça fonamental del nou model d'informació del SISCAT és la creació d'un Historial Electrònic de Salut (HES) longitudinal, transversal per tots els nivells assistencials i centrat en la persona (amb independència del professional o proveïdor que la pugui tractar en un moment determinat), i únic i comú per a tot el sistema sanitari.

El resultat de la present licitació aportarà al Pla Director de Sistemes d'Informació la informació necessària per propiciar la construcció del nou sistema d'informació de forma que proporcioni una visió integral de la salut i del benestar de les persones i de les seves interaccions amb el sistema sanitari (i d'altres, com poden ser el serveis socials), i faciliti l'atenció i el seguiment integrat i continuat del malalt. L'HES oferirà al professional informació comuna de significat clínic rellevant, puntual (en el moment que es necessita) i de qualitat, emmarcada en el contínuum del procés assistencial, fàcil de registrar, accedir i analitzar.

Per tal d'aconseguir la transversalitat en la definició del model assistencial, valent-se de l'apoderament dels usuaris i a través de l'aprofitament del coneixement adquirit al llarg de la pandèmia de la Covid 19, és necessari que el Servei Català de la Salut realitzi un exercici de revisió del model de processos assistencials des de tots els seus vessants (assistència primària, especialitzada, hospitalària, salut mental, sociosanitària i de serveis socials) de manera que es puguin determinar les necessitats globals de totes les parts interessades i s'estableixin les bases per poder definir un model realment transversal i centrat en la persona.

És per aquest motiu que els models de co-creació contribueixen de forma notable a determinar quines són aquestes necessitats i expectatives, els plantejaments estratègics a realitzar, i les integracions i processos que cal definir per tal de que el nou model definit sigui exitós.

Per aquest motiu cal dur a terme un exercici participatiu en el que s'obtinguin els inputs necessaris per poder modelar l'Historial Electrònic de Salut (HES) de forma que pugui resultar una eina longitudinal i centrat en la persona; i únic i comú per a tot el sistema sanitari.

D'aquesta manera, la necessitat a satisfer és la de conèixer de forma prèvia les necessitats i expectatives de totes les parts interessades, i dissenyar les eines que el conformaran, de manera que puguin resultar útils i a la mida del que realment necessiten els professionals, els pacients i els familiars atesos donant cobertura al que s'indica al Pla de Salut 2021-2025 i seguint els objectius prioritaris en salut del Departament de Salut.

3. Objectius del servei

L'objecte d'aquesta contractació és la prestació del servei de consultoria per a l'obtenció de la definició del nou model de processos assistencials del Servei Català de la Salut mitjançant tècniques de co-creació per aconseguir amb els requisits i estratègies Pla de Salut 2021-2025 i els objectius prioritaris en salut del Departament de Salut i del CatSalut.

A la finalització del servei es preveu disposar per part del Servei Català de la Salut del coneixement intern suficient per gestionar totes les activitats de modelatge del coneixement clínic per al desenvolupament evolutiu i l'ampliació del model de processos assistencials.

4. Abast del contracte

El servei a prestar consisteix en la iteració d'un procés en el que es persegueix:

- Entendre tots els punts de vista corresponents a les diferents parts interessades.
- Dissenyar sota un prisma de co-creació el model transversal d'atenció a la salut centrat en la persona.
- Testejar els prototipus definits en el procés de co-creació.

Al llarg d'aquest procés, el licitador haurà d'abordar una revisió dels pilars assistencials (assistència primària, especialitzada, hospitalària, sociosanitària, salut mental i serveis socials) per tal d'obtenir un conjunt de prototips de serveis co-creats, transversals a tots els pilars, que incloguin totes les necessitats assistencials de la persona. A mode d'exemple es presenten alguns serveis que poden derivar-se del servei objecte de contracte:

- Atenció ambulatoria.
- Atenció integrada.
- Atenció urgent.
- Atenció terapèutica.
- Internament de persones.

Els elements detallats no són limitatius ni excloents i els licitadors poden incloure altres elements en la seva proposta tècnica cobrint altres aspectes relatius al procés de co-creació i la implementació dels seus resultats. Dins aquests elements addicionals pot incloure's la definició detallada dels serveis resultants, l'extensió del procés de co-creació a altres àmbits i/o grups d'interès o l'establiment d'altres metodologies i eines reaprofitables a futur pel CastSalut.

5. Descripció del servei

Les tasques mínimes a prestar pel licitador consisteixen en:

- Identificació de les principals parts interessades i els seus líders.
- Investigació qualitativa per detectar necessitats no cobertes.
- Reunions de “Design Thinking” per a la definició del nou model de processos assistencials.
- Formació necessària per als professionals participants en els processos de co-creació.
- Disseny dels processos transversals del nou model assistencial a partir dels models de co-creació per oferir solucions als pacients, professionals i altres parts interessades.
- Definició a alt nivell dels requeriments funcionals del nou model de processos assistencials d'acollida a la persona.
- Definició d'un quadre de comandament amb indicadors i altres eines de monitorització que permetin avaluar els resultats.

Per dur a terme les tasques descrites anteriorment es requereix del suport d'una empresa experta en consultoria de projectes relacionats amb el descobriment i disseny de model de processos en l'àmbit de la salut i el benestar de les persones.

L'equip de treball del licitador haurà d'estar format per consultors capacitats i multidisciplinaris, amb àmplia experiència en Design Thinking i comunicació en l'àmbit de la salut, amb un ampli coneixement en els mecanismes de gestió i processos i amb coneixement tecnològic.

6. Condicions d'execució

Les condicions d'execució específiques o particulars que s'estableixen per a la realització d'aquest servei són:

- En el moment de la prestació del servei, s'exigirà a l'adjudicatari l'adscripció dels professionals que s'hagin inclòs dins la proposta.

6.1 Metodologia

El licitador ha de presentar una proposta detallada de la metodològica a utilitzar per a la prestació del servei.

La proposta ha d'incloure una descripció general de la metodologia que s'aplicaria per a la prestació del servei, perfils que desenvoluparan les tasques descrites i cronograma. Els licitadors han de descriure dins la seva proposta la metodologia i els criteris emprats tant per a la identificació de les parts interessades, com per al disseny i la realització de les reunions i altres accions incloses dins el servei.

El licitador ha de descriure les activitats a desenvolupar en cadascuna de les fases del servei proposades, l'estructura de l'equip de treball i les responsabilitats de cada membre.

Aquesta descripció inclourà:

- L'estructura de l'equip de treball i la dedicació dels seus integrants.
- La descripció dels elements que permeten assegurar que l'equip està correctament dimensionat per assegurar la cobertura del servei.
- La descripció de la metodologia per la prestació del servei composta per:
- Presentació de les fases, activitats i fites que componen la metodologia.
 - El cronograma proposat per l'organització temporal de fases, activitats i fites.
 - Descripció de les accions per a la identificació de les parts interessades.
 - Determinació dels criteris emprats per al disseny i realització de les reunions i workshops específics de co-creació.

6.2 Formació

El licitador ha de presentar una proposta detallada del pla de formació.

La proposta ha d'incloure una planificació de la formació a realitzar (durada, objectius a assolir, continguts, participants i temporalització proposada). Aquesta formació s'ha d'estructurar en un pla que doni resposta a les necessitats dels professionals participants en els processos de co-creació.

En el detall de la proposta del pla de formació, els licitadors inclouran:

- La durada del pla i les seves accions.
- Els objectius a assolir.
- Plantejament dels continguts a incloure.
- Perfils dels participants.
- Temporalització proposada.

6.3 Model de co-creació

El licitador ha de presentar una proposta detallada del model de co-creació de processos.

La proposta ha d'incloure la metodologia d'anàlisi i investigació qualitativa que es proposen realitzar amb els actors i parts interessades del projecte. Aquest model ha d'assegurar la representativitat de la mostra i la participació igualitària tant de professionals, pacients i familiars. Els licitadors hauran d'incloure els elements organitzatius, tècnics i d'altre tipologia que seran utilitzats tant en la preparació i realització del procés de co-creació com a tal; com en l'obtenció dels resultats.

Dins les seves propostes, els licitadors inclouran:

- La descripció del model per determinar els col·lectius a involucrar.
- La definició de la metodologia que es desplegarà per realitzar el procés d'anàlisi i investigació qualitativa.
- La descripció del model de preparació i execució del procés de co-creació.

6.4 Gestió i seguiment

El licitador ha de presentar una proposta detallada de model de relació per a la gestió i seguiment de projecte.

La proposta ha d'incloure una descripció general de com es realitzarà un model de relació per a executar la gestió i seguiment de projecte. La proposta haurà d'incloure la definició de les parts interessades i actors participants, les reunions previstes, temporalització de les mateixes i aspectes de seguiment de projecte plantejats.

Els licitadors han de proposar l'estructura organitzativa per dur a terme el servei (comitès, documents i vies de comunicació) i el model de relació de l'equip de treball així com les mesures i eines proposades per dur a terme el seguiment i control del servei.

En concret, aquesta proposta inclourà:

- Indicació dels nivells funcionals a incloure dins el model de relació, els objectius a assolir i l'estructura per a la seva posada en marxa.
- Descripció dels comitès que formen part dels diferents nivells funcionals indicant els membres, la periodicitat de les seves reunions i la forma de transmetre i executar les seves decisions.
- Descripció de les eines i metodologies emprades per a la posada en marxa dels diferents nivells funcionals

De forma addicional al contingut que s'indica dins aquest i els apartats anteriors i que es consideren essencials dins el servei, els licitadors hauran de contextualitzar tant la seva proposta com la posterior execució del servei en els següents elements d'acord amb el coneixement per part dels licitadors de:

- L'estructura organitzativa i operativa del SISCAT això com dels seus processos de negoci.
- El Pla Director de Sistemes d'Informació del SISCAT, de la seva estratègia d'implementació i del coneixement sobre l'estat actual de desplegament del seus elements principals.
- L'ecosistema funcional i tecnològic del Departament de Salut, el CatSalut i el SISCAT.

6.5 Equip de treball

El licitador ha de presentar una proposta detallada del mètode i equip de treball d'acord amb les responsabilitat identificades en la descripció del servei.

El CatSalut designarà un responsable del servei, que formarà part de l'equip de treball i serà la persona de contacte i l'interlocutor únic.

L'adjudicatari ha d'establir el compromís d'assignació estable d'un interlocutor fix al llarg del període de prestació del contracte amb coneixements del model de treball de la Oficina del Pla Director de Sistemes.

Cal preveure que l'equip de treball sigui estable, és a dir, ha d'haver-hi els mínims canvis de recursos assignats i sempre que es produeix una substitució, caldrà que la persona substituïda tingui com a mínim la capacitat i experiència demostrable que la persona substituïda. En tot cas, i sempre de forma prèvia a la incorporació de la persona substituïda a l'equip de treball caldrà comptar amb l'aprovació del CatSalut.

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar els coneixements tècnics i funcionals de l'equip de treball proposat per abordar el projecte. A la proposta, el licitador haurà de detallar exhaustivament tant l'estructura orgànica de prestació del servei, així com la relació de funcions de cadascun dels perfils tenint present les mínimes definides en el plec. Així mateix, caldrà indicar els coneixements i experiència que aportarà el conjunt de l'equip en les funcions descrites.

D'acord amb les tasques a desenvolupar, s'identifiquen els següents perfils professionals requerits per la seva realització:

- Director del projecte, amb formació en enginyeria, disseny o publicitat serà el responsable de gestionar, coordinar i dirigir el projecte.

- Consultors especialitzats en Design Thinking: consultors funcionals de negoci que dotats de l'experiència i formació en disseny seran els responsables de realitzar la investigació qualitativa, definir i coordinar les sessions de Design Thinking i extreure els resultats de tot el procés de co-creació amb les parts interessades.
- Consultors especialitzats en comunicació: consultors amb formació en comunicació i publicitat que realitzaran el disseny de l'estratègia, definiran l'estratègia de comunicació i participaran en la co-creació i el procés d'extracció de resultats.

Els requisits de capacitació i experiència dels membres de l'equip haurà de cobrir els requeriments indicats en el Quadre de característiques de la licitació.

Es requereix la presentació de cada professional proposat pel licitador que ha de formar part de l'equip de treball, indicant el nom, perfil assignat al projecte, currículum detallat remarcant els projectes que puguin ser similars o rellevants per aquest servei.

La distribució orientativa dels perfils bàsics del projecte és la següent:

Perfil professional	Nombre	Dedicació
Cap de servei	1	25%
Consultors especialitzats en Design Thinking	3	100%
Consultors especialitzats en comunicació	2	100%

6.6 Model de relació

6.6.1 Obligacions del CatSalut

És responsabilitat del CatSalut facilitar a l'equip de l'adjudicatari tota la informació que cregui necessària per al desenvolupament del projecte.

Les qüestions plantejades pel adjudicatari es resoldran per part del CatSalut dins del període de temps acordat a l'inici del projecte i per defecte es suposarà resposta positiva.

6.6.2 Obligacions de l'adjudicatari

En el moment de la prestació del servei, l'adjudicatari haurà d'aportar les infraestructures informàtiques, espais pel desenvolupament, llicències de desenvolupament i qualsevol altre component o mitjà tècnic necessari per a la realització dels treballs.

Finançat per

Serà necessari adequar-se als cicles de planificació i execució de treball que es defineixin d'acord amb el mètode acordat amb el CatSalut, o, si s'escau, amb la PPMO de l'Oficina del Pla Director de Sistemes.

6.7 Infraestructura necessària per a dur a terme el servei

El lloc de treball han de ser les instal·lacions de l'adjudicatari, amb l'excepció de reunions presencials a realitzar a les dependències del CatSalut o els llocs que s'estableixin de mutu acord.

En cas necessari, l'adjudicatari també haurà de tenir disponibilitat per desplaçar-se a les instal·lacions dels diferents actors per tal d'obtenir la informació i realitzar les sessions de Design Thinking, que sempre seran presencials, i formacions corresponents.

Es requerirà la utilització d'un entorn Teams per a la comunicació i compartició d'informació.

6.8 Mesures de qualitat en l'execució del contracte

L'adjudicatari dels serveis haurà de complir els estàndards generals de qualitat de la Generalitat de Catalunya i els particulars propis del CatSalut.

L'adjudicatari haurà d'incloure dins les seves proposicions la definició del pla de qualitat que consideri necessari per a garantir la qualitat en el resultat del servei.

6.9 Nivells i àmbits de seguretat

6.9.1 Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent pública o notòria estigui relacionada amb l'objecte del contracte.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'adjudicatari realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament pel Departament de Salut i/o CatSalut.

Tota la documentació generada per l'adjudicatari en el marc d'aquest projecte cal que inclogui sempre el logotip del CatSalut.

6.9.2 Propietat intel·lectual

Tota la documentació, models i qualsevol document intermedi o definit com a resultat final que es generi al llarg del servei és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. L'adjudicatari no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament de Salut i/o CatSalut.

6.9.3 Seguretat i protecció de dades

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els requisits de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46 / CE (Reglament general de protecció de dades)
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals).
- Les normes ISO/IEC 27002, codi de bones pràctiques per als controls de la seguretat de la informació i UNE-EN ISO/IEC 27001 de gestió de la seguretat de la informació, adaptades a l'estructura administrativa, personal i entorn tecnològic del client i aplicades de forma proporcional als riscos reals.
- Els requisits de seguretat que adopti el Departament de Salut i/o CatSalut.

Adicionalment, l'adjudicatari es compromet a:

- Signar un acord de confidencialitat entre l'adjudicatari i tots els membres de l'equip específic per a aquest servei.
- Signar els annexos al contracte referents a l'encàrrec de tractament de dades personal, així com, efectuar la corresponent declaració responsable en la que s'indiqui que disposa i aplica els mitjans organitzatius i tecnològics necessaris per a l'acompliment de la legislació vigent en aquest àmbit.
- Complir amb les directives tecnològiques i de seguretat i qualitat que estableixi el Departament de Salut i/o CatSalut.
- Implementar les mesures, processos, i requisits que el Departament de Salut i/o CatSalut sol·liciti amb aquesta finalitat i a proposar els que consideri necessaris per millorar les solucions.
- Facilitar tota aquella informació que el Departament de Salut i/o CatSalut requereixi per tal que aquest pugui donar compliment a la legislació i normativa referida en aquest apartat

Finançat per

- Establir els acords corresponents de tractament de dades personals i estendre l'aplicació dels requisits de seguretat de la informació indicats als plecs en cas que degut al desenvolupament de les activitats del servei sigui necessari accedir a dades personals o confidencials que pertanyin a altres entitats proveïdores i/o col·laboradors amb el CatSalut.

6.10 Productes resultants del projecte

L'adjudicatari haurà de mantenir un registre de la documentació enviada al CatSalut amb el detall de les versions, dates i destinataris.

També es demana que es faci un registre de tots els fitxers que ha lliurat al CatSalut, o altres entitats participants en alguna de les activitats del servei o que han estat generats per alguna petició concreta.

Els resultats de la present contractació inclouran, sense considerar possibles resultats addicionals realitzats pels licitadors, els següents:

- Informe de resultats de la investigació inicial qualitativa (ASI IS).
- Mapa de processos identificats a alt nivell del “to be” del nou model assistencial.
- Descripció dels processos centrada en una visualització del recorregut (“journey”) del pacient al llarg de l'experiència en el procés assistencial.
- Conjunts de models i prototipus de serveis derivats dels procés de co-creació.
- Inventari de requeriments funcionals a alt nivell dels models finalment seleccionats de forma que serveixin de punt de partida per la realització futura d'un procés de co-creació individual per cadascuna de les experiències de la persona considerant els diferents espais d'atenció.
- Document de conclusions en format de *white paper* que serveixi a mode de sumari de les tasques realitzades i que inclogui una visió de la situació actual (AS IS) i el model futur (TO BE).
- Material i sessions de formació.
- Quadre de comandament amb indicadors i altres eines de monitorització que permetin avaluar els resultats.
- Manual de co-creació a ser utilitzat per part del Servei Català de la Salut en futures revisions de processos.
- Tota la documentació lliurada haurà d'estar en llengua catalana.

Finançat per

6.11 Auditoria

Durant el període d'execució del contracte, el CatSalut podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada per part de l'empresa adjudicatària.

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, al personal que el Departament de Salut i/o CatSalut determini, que podrà ser tant personal propi del Departament de Salut i/o CatSalut, com subcontractat.

No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'adjudicatari. En els casos en què el CatSalut demani una col·laboració activa del personal de l'adjudicatari, es donarà avís amb quatre setmanes d'antelació.

6.12 Penalitzacions

L'adjudicatari ha d'aportar els recursos experts per atendre l'objecte del contracte en el temps fixat. En cas contrari, el CatSalut podrà optar indistintament, per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitats establertes per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

Com regla general, queden excloses les penalitzacions en cas que:

- Existeixin situacions extraordinàries que donin lloc a alteracions que desvirtuïn la mesura de compliment del servei.
- Quan la raó de la desviació es degui a components que no estan sota la responsabilitat de l'adjudicatari.

L'adjudicatari pot proposar un sistema addicional de penalitzacions específic per al projecte.

7. Import màxim de licitació

L'import màxim de licitació és de 214.520,00 euros, amb l'IVA exclòs.

8. Termini màxim d'execució

La durada del contracte s'estableix en 5 mesos a comptar des de la seva signatura i en tot cas, fins al 31 de desembre de 2023.

9. Prestacions superiors o complementaries a les exigides

Els licitadors podran proposar les prestacions o productes addicionals que no formin part dels requisits exigits en el plec de prescripcions tècniques i que es considerin rellevants per a un millor desenvolupament del servei.

Dins d'aquestes prestacions superiors o complementàries, es poden incloure, entre d'altres: la definició detallada dels serveis resultants, l'extensió del procés de co-creació a altres àmbits i/o grups d'interès o l'establiment d'altres metodologies i eines reaprofitables a futur pel CastSalut

10. Facturació del servei

El preu del contracte es farà efectiu mitjançant pagaments mensuals d'import fix.

11. Contingut i estructura de la presentació de la proposta tècnica

La proposta tècnica presentada pels licitadors estarà conformada per una memòria descriptiva que inclourà els següents continguts mínims i ha d'estar obligatòriament estructurada de la forma que es detalla a continuació. El licitador pot adjuntar a la seva oferta tota la informació complementària que consideri d'interès.

El contingut de la memòria descriptiva incloent índex, resum executiu, apartats de la mateixa indicats en el present apartat i els annexes que consideri el licitador no podran superar en cap cas l'extensió màxima de 40 pàgines.

De forma addicional al contingut que s'indica dins els apartats següents i que es consideren essencials per la determinació de la idoneïtat de la proposta de cada licitador per a la correcta execució del servei, es valorarà que els licitadors contextualitzin les seves propostes d'acord amb els següents elements:

- L'estructura organitzativa i operativa del SISCAT això com dels seus processos de negoci.
- El PDSIS, la seva estratègia d'implementació i l'estat actual de desplegament del seus elements principals.
- L'ecosistema funcional i tecnològic del Departament de Salut i el SISCAT.

que es troben descrits en els següents enllaços:

- Pla Director de Sistemes d'Informació del SISCAT [enllaç](#)
- Pla de Salut [enllaç](#)

11.1 Resum executiu

La memòria descriptiva ha d'incloure com a primer apartat un resum de no més de 2 pàgines en el que es destaquin els principals aspectes de la proposta efectuada pel licitador.

11.2 Correspondència entre la memòria del licitador i el plec

La proposta ha d'incloure a continuació del resum executiu una taula on s'indiquin les correspondències entre els punts del Plec de Prescripcions Tècniques i l'índex de la memòria descriptiva presentada pel licitador.

11.3 Estructura de l'equip de treball, dedicació i CV dels seus integrants

L'adjudicatari haurà de presentar un esquema organitzatiu correctament dimensionat que asseguri la cobertura del servei demanat. En concret, es requereix per la valoració de l'oferta, la descripció i el dimensionament de l'estructura organitzativa que es mantindrà durant la durada del contracte per a la prestació del servei.

Caldrà indicar la composició definitiva, la dedicació dels integrants i les principals dades en referència a l'experiència dels integrants. En tot cas, caldrà incloure els elements indicats a l'apartat 6.6 Equip de treball.

11.4 Proposta metodològica per la prestació del servei

La proposta ha d'incloure:

Una descripció general de la metodologia que s'aplicaria per a la prestació del servei, perfils que desenvoluparan les tasques descrites i cronograma. Els licitadors han de descriure dins la seva proposta la metodologia i criteris emprats tant per a la identificació de les parts interessades, com per al disseny i realització de les reunions i altres accions incloses dins el servei.

En tot cas, caldrà incloure els elements indicats a l'apartat 6.1 Metodologia.

11.5 Proposta de pla de formació

La proposta ha d'incloure els elements corresponents al pla de formació que proposa el licitador incloent els elements que s'indiquen dins l'apartat 6.2 Formació.

11.6 Proposta del model de co-creació de processos

La proposta ha d'incloure:

La metodologia d'anàlisi i investigació qualitativa que es proposa realitzar amb els stakeholders i parts interessades del projecte. Aquest model ha d'assegurar la representativitat de la mostra i la participació igualitària tant de professionals, pacients i familiars. Els licitadors hauran d'incloure els elements organitzatius, tècnics i d'altre tipologia que seran utilitzats tant en la preparació i realització del procés de co-creació com a tal; com en l'obtenció dels resultats.

En tot cas, caldrà incloure els elements indicats a l'apartat 6.3 Model de co-creació.

11.7 Proposta de model de relació per la gestió i seguiment de projecte

La proposta ha d'incloure:

Una descripció general quin model de relació s'aplicarà per a la gestió i seguiment del servei. amb detall de la definició de les parts interessades i actors participants, les reunions previstes, temporalització de les mateixes i aspectes de seguiment de projecte plantejats.

En tot cas, caldrà incloure els elements indicats a l'apartat 6.6 Model de relació.

11.8 Proposta de continguts resultants del servei

La proposta ha de incloure una descripció dels resultats del projecte pel que fa a la relació detallada dels mateixos, la seva estructura interna i els formats proposats. Aquesta descripció inclourà:

- Format del resultat.
- Conjunt de documents i altres elements que formen part del resultat.
- Índex o contingut dels informes i documentació que formen part.
- Sistemàtica de posada a disposició del Departament de Salut i/o CatSalut dels resultats.
- Adaptació dels resultat a diferents audiències.

11.9 Descripció de les millores aportades pel licitador

El licitador indicarà les prestacions addicionals superiors o complementàries que ofereix respecte de les especificades en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Es poden incloure altres propostes de valor afegit, constituïdes per prestacions o productes addicionals oferts que no estiguin requerits en el plec de prescripcions tècniques i que es considerin rellevants per a un millor desenvolupament del servei.

Finançat per

Dins d'aquestes prestacions superiors o complementàries, es poden incloure, entre d'altres: la definició detallada dels serveis resultants, l'extensió del procés de co-creació a altres àmbits i/o grups d'interès o l'establiment d'altres metodologies i eines reaprofitables a futur per al CatSalut.

Finançat per



Unió Europea
Fons Europeu
Next Generation



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD



Pla de Recuperació,
Transformació
i Resiliència



Next Generation
Catalunya



**Generalitat
de Catalunya**