

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
D'AUDITORIA EXTERNA DE CERTIFICACIÓ I SEGUIMENT DELS SISTEMES DE GESTIÓ
CONFORME A LES NORMES ISO 22301:2019 I ISO 9001:2015 (ANYS 2023, 2024 I 2025)**

Procediment Obert Simplificat

Exp. Núm.: 112-2023-20026

INDEX

1. Context.....	3
2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir	3
3. Activitats i funcions de l'empresa contractista	3
4. Finalitats i objectius a assolir	4
5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació	4
5.1. Normativa vigent d'obligat compliment.....	5
5.2. Documentació acreditativa.....	5
5.3. Descripció de mitjans tècnics	5
5.4. Descripció de mitjans materials.....	5
5.5. Descripció de mitjans personals.....	5
6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions.....	5
6.1. Finalització del servei amb el CAT112	6
6.2. Penalitzacions	6
7. Variants (si s'escauen).....	6
8. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores.....	6

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Context

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya (CAT112) centralitza totes les trucades d'urgència de Catalunya, per a que els ciutadans i ciutadanes puguin sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvaments, de seguretat ciutadana i de protecció civil quan es trobin davant d'una situació d'emergència

En aquest context, el CAT112 va obtenir el certificat de la ISO 22301 del procés general de la trucada del CAT112 l'any 2015 i es va certificar en la ISO9001 l'any 2016. Per al manteniment d'aquestes certificacions s'ha de realitzar una auditoria de seguiment anual i una de re-certificació cada tres anys.

Per tal d'alinejar el cicle de certificació per a les dues normes, la finalitat de la contractació esdevé l'auditoria externa de certificació de les dues normes per aquest any 2023 i les posteriors auditories de seguiment durant els propers dos anys (2024 i 2025).

La naturalesa del contracte requereix el servei d'una empresa certificadora que disposi de les acreditacions reconegudes per la IAF, que garanteixen la seva independència i capacitat per avaluar els requeriments de les normes ISO 22301 i 9001 reconegudes internacionalment.

2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació del servei d'auditoria externa de certificació del procés general de la trucada del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya, conforme les normes ISO 9001 i 22301 (de qualitat i continuïtat) en l'any 2023, i les posteriors dues auditories de seguiment de les certificacions en els anys 2024 i 2025.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

Les activitats i funcions que haurà d'assumir l'empresa adjudicatària són les següents:

- Auditoria externa de la certificació ISO 22301 i ISO 9001 del procés general de la trucada del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya en l'any 2023
- Auditoria externa de seguiment de seguiment de les certificacions ISO 9001 i 22301 dels anys 2024 i 2025.
- Tramitació i/o generació dels nous certificats d'acreditació de les dues normes ISO en català, castellà i anglès (en el cas que sigui necessari).
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar, directament i no a través de tercers, de les acreditacions reconegudes per IAF (International Accreditation Forum) en les dues

normes a certificar: ISO 22301 i ISO 9001.

- Tramitació de l'expedient de traspàs de certificació (si escau).
- Les auditories externes es realitzaran en els mesos de novembre i desembre dels anys 2023, 2024 i 2025, en el nombre de jornades que correspongui.

El servei inclourà també els tràmits i gestions, redacció d'informes, expedició de certificats, taxes, etc. necessaris per una auditoria completa.

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present plec i al Plec de Clàusules Administratives Particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

4. Finalitats i objectius a assolir

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

- Auditoria de Certificació del Sistema de Continuitat de negoci segona la norma ISO 22301:2019 en l'any 2023.
- Auditoria de Certificació del Sistema de Gestió de la Qualitat segons la norma ISO 9001:2015 en l'any 2023.
- Auditoria de seguiment de la Certificació de les normes ISO 22301:2019 i ISO 9001:2015 en l'any 2024.
- Segona auditoria de seguiment de la Certificació de les normes ISO 22301:2019 i ISO 9001:2015 en l'any 2025.

5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, directament i no a través de tercers, de les acreditacions reconegudes per IAF (International Accreditation Forum) en les dues normes a certificar: ISO 22301 i ISO 9001.

L'empresa adjudicatària disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

L'adjudicatari haurà de garantir la prestació del servei descrit en els apartats anteriors.

El servei s'haurà de prestar als següents centres.

- CAT112 Zona Franca (c. Pablo Iglesias, 101-115, 08908 L'Hospitalet de Llobregat).
- CAT112 Reus (C. dels Pagesos, 2, 43204 Reus).
- Serveis Centrals del Departament d'Interior i CAT112. (C. Diputació, 355, 08009 Barcelona).

5.1. Normativa vigent d'obligat compliment

L'empresa adjudicatària serà responsable que el seu personal compleixi les normatives legals de seguretat i higiene en el treball i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació durant la prestació dels seus serveis i serà igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina puguin incórrer.

Per al personal de l'empresa adjudicatària del concurs, que durant la prestació dels seus serveis tingui accés a fitxers que continguin dades de caràcter personal de propietat de la Generalitat de Catalunya, els serà d'aplicació allò que estableix el 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) i per la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals..

L'empresa adjudicatària adaptarà el seu servei a allò que s'estableix els protocols de seguretat i en especial, el compliment de les mesures tècniques i organitzatives que aplica el CAT112.

Així mateix, l'empresa adjudicatària es compromet a no divulgar a tercers la informació confidencial que se li faciliti o a la que hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat.

5.2. Documentació acreditativa

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, directament i no a través de tercers, de les acreditacions reconegudes per IAF (International Accreditation Forum) en les dues normes a certificar: ISO 22301 i ISO 9001.

5.3. Descripció de mitjans tècnics

No aplica.

5.4. Descripció de mitjans materials

No aplica.

5.5. Descripció de mitjans personals

L'oferta haurà d'incloure l'organigrama de l'equip de treball, els seus perfils, les seves funcions dins del projecte i la seva dedicació (concretant nombre d'hores i jornades).

El preu final del plec inclou tots els desplaçaments i dietes necessaris per a la execució de les feines contractades

6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

6.1. Finalització del servei amb el CAT112

Es considerarà finalitzat el servei d'auditoria externa de les ISO 9001 i ISO 22301 un cop s'hagi rebut l'informe d'auditoria externa i s'hagi revisat i donat resposta en el cas que així s'indiqui, per als anys 2023, 2024 i 2025.

6.2. Penalitzacions

Es consideren les següents penalitzacions per incompliment del contracte:

- Incompliment en el termini d'entrega de l'informe d'auditoria: l'equip auditor haurà de presentar l'informe d'auditoria externa en un termini màxim de 30 dies des de la finalització de l'auditoria. (5% del preu del contracte de penalització per incompliment).
- No compliment de les dates establertes per a la realització de l'auditoria externa (10% del preu del contracte de penalització per incompliment).

7. Variants (si s'escauen)

No s'escauen.

8. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

A fi d'acreditar el compliment de cada especificació tècnica exigida en aquest plec, l'empresa licitadora haurà d'aportar la documentació següent:

- Acreditació reconeguda per IAF (International Accreditation Forum) en la norma ISO 22301.
- Acreditació reconeguda per IAF (International Accreditation Forum) en la norma ISO 9001.
- Organigrama de l'equip de treball, els seus perfils, les seves funcions dins del projecte i la seva dedicació (concretant nombre d'hores i jornades).

Signat electrònicament

Andreu Alfonso Barrios
Subdirector CAT112